



**Gobierno Bolivariano**  
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular  
para la **Salud**

**MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD INSTITUTO DE  
ALTOS ESTUDIOS EN SALUD PÚBLICA  
“DR. ARNOLDO GABALDÓN”**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS DE SALUD,  
CARACAS, 1ER SEMESTRE 2009**

Trabajo especial de grado, presentado como requisito para optar al título de  
especialista en Salud Ocupacional e Higiene Laboral

Autor: Dr. Miguel Barrios

Tutora: Dra. Ana Telles

Asesor: Lic. Yolman Telles

Maracay, 31 de Julio del 2009



**Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios en Salud Pública  
"Dr. Arnoldo Gabaldon"  
POSTGRADO ESPECIALIZACION EN SALUD OCUPACIONAL E HIGIENE LABORAL**

**ACTA VEREDICTO**

Nosotros, miembros del Jurado designados para la evaluación del Trabajo de Especialización titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS DE SALUD, CARACAS, 1ER SEMESTRE 2009"**, presentado por el Ciudadano **MIGUEL JERÓNIMO BARRIOS VÁSQUEZ**, para optar al Título de **ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL E HIGIENE LABORAL**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **APROBADO**.

Nombres y Apellidos

C.I.

Firma del Jurado

ANA JOSEFA TELLES PETIT

7.553.407

**Presidente:**

EVELYN ESCALONA

4.598.848

**Miembro:**

MAIQUI FLORES

9.433.134

**Miembro:**

Maracay, 13 de noviembre de 2009

Oficina de Control de Estudios

## DEDICATORIA

A **Dios todo poderoso**, por haberme dado todo lo que he querido y necesitado en la vida.

A **mi Madre y mi Padre**, por la formación de familia llena de valores. Por sus consejos de siempre.

A **mi esposa Ana**, por ser mi amiga, compañera y especial refugio en todos los ámbitos de mi vida, incluyendo el académico.

A **mi hijo Lenard y mi hermana Denys** que siempre llenan de luz y momentos especiales mi vida.

**GRACIAS** |||||

## AGRADECIMIENTO

Agradezco al Ministerio del Poder Popular para la Salud y la Participación Social, institución a la que le he dedicado toda mi vida profesional y en la cual me he formado y crecido profesionalmente. Por todas las oportunidades que me ha dado esta institución, puedo decir, que tengo conocimientos, experiencia y destrezas en la gerencia y administración de recursos de salud.

Agradezco las autoridades de cada momento histórico del ministerio, de manera especial a los Dres. Edgar Rivera, Juan C. Rangel, José Mendoza y Defren Camejo por la confianza que han tenido en mí. Ellos han confiado en mi capacidad de gerencia en instancias administrativas, donde se debe garantizar llegue el beneficio de la salud al pueblo venezolano; además a mis compañeros de trabajo del Ministerio, pues son todos un libro abierto para seguir aprendiendo.

Agradezco al instituto de Altos Estudios en Salud Pública "Dr. Arnoldo Gabaldón", el cual ha sido para mí desde al año 2002, referencia obligada en mi formación como médico de Salud Pública y que me permite hoy culminar la Especialidad en Salud Ocupacional e Higiene Laboral.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>III</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>IV</b>
<b>LISTA DE CUADROS .....</b>	<b>VI</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<i>Planteamiento del problema .....</i>	<i>4</i>
<i>Objetivos .....</i>	<i>8</i>
<i>Justificación e Importancia .....</i>	<i>8</i>
<i>Alcances y limitaciones .....</i>	<i>9</i>
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>10</b>
<i>Antecedentes de la investigación.....</i>	<i>10</i>
<i>Antecedentes de la institución .....</i>	<i>12</i>
<i>Basés Teóricas .....</i>	<i>15</i>
Definición de Satisfacción Laboral.....	15
Dimensiones de la satisfacción laboral y formas de medirla.....	16
Satisfacción intrínseca:.....	18
Satisfacción laboral y supervisión:.....	19
Satisfacción laboral y las compensaciones: .....	19
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo:.....	21
Satisfacción con la cantidad de producción:.....	21
Satisfacción con la calidad de producción: .....	22

<b>MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>23</b>
<i>Naturaleza del Estudio .....</i>	23
<i>Población y Muestra .....</i>	23
Población .....	23
Muestra .....	24
<i>Técnica e instrumento de recolección de datos .....</i>	25
Técnica .....	25
Instrumento .....	25
<i>Variables .....</i>	29
Definición de las variables por objetivos .....	29
<i>Procedimiento .....</i>	33
<i>Procesamiento y análisis de los datos .....</i>	34
<b>RESULTADOS Y ANALISIS .....</b>	<b>35</b>
<i>Resultados .....</i>	35
<i>Análisis de los resultados .....</i>	47
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>
Conclusiones .....	52
Recomendaciones .....	53
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>61</b>
<i>DIMENSIONES DE LA SATISFACION LABORAL AGRUPADAS SEGÚN     DIFERENTES AUTORES.....</i>	61
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>62</b>
<i>RESUMEN BASE DE DATOS DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE     PROGRAMAS DEL MPPSPS .....</i>	62
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>63</b>
<i>CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL .....</i>	63
<i>CUESTIONARIO N° 2 DE SATISFACCIÓN LABORAL .....</i>	65
<b>ANEXO 4.....</b>	<b>67</b>

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	67
--	----

## LISTA DE CUADROS

TABLA.....	pág
------------	-----

<b>TABLA 1.....</b>	<b>37</b>
Distribución de los trabajadores de la DGPS por grupo etario, sexo y nivel educativo, Caracas, 1er semestre 2009.	

TABLA 2 .....	39
---------------	----

**Distribución de los trabajadores de la DGPS por tipo de cargo y Antigüedad, Caracas, 1er semestre 2009.**

<b>TABLA 3.....</b>	<b>44</b>
---------------------	-----------

Nivel de satisfacción Laboral Global, Intrínseca y Extrínseca del personal de la DGPS distribuida por Direcciones, Caracas 1er semestre 2009.

<b>TABLA 4.....</b>	<b>48</b>
---------------------	-----------

Nivel de satisfacción Laboral Global del personal de la DGPS distribuida por Tipo de Cargo y Antigüedad, Caracas 1er semestre 2009

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO.....</b>	
<b>pág</b>	
<b>GRÁFICO 1.....</b>	<b>38</b>
Distribución por edad de los trabajadores de la DGPS, Caracas 1er semestre 2009	
<b>GRÁFICO 2.....</b>	<b>40</b>
Distribución por años de antigüedad de los trabajadores de la DGPS, Caracas 1re semestre 2009	
<b>GRÁFICO 3.....</b>	<b>41</b>
Nivel de satisfacción Laboral Global de los trabajadores de la DGPS. Caracas. 1er semestre 2009	
<b>GRÁFICO 4.....</b>	<b>42</b>
Nivel de Satisfacción Laboral Intrínseca y Extrínseca de los trabajadores de la DGPS, Caracas 1er semestre 2009	
<b>GRÁFICO 5.....</b>	<b>43</b>
Nivel de Satisfacción de las Dimensiones de la Satisfacción Laboral Extrínseca de los trabajadores de la DGPS. Caracas 2009.	
<b>GRÁFICO 6.....</b>	<b>45</b>
Nivel de Satisfacción Laboral Global los trabajadores de la DGPS, según grupo etario, Caracas 1er semestre 2009	
<b>GRÁFICO 7.....</b>	<b>46</b>
Nivel de Satisfacción Laboral Global de los trabajadores de la DGPS, según Sexo, Caracas 1er semestre 2009	
<b>GRÁFICO 8.....</b>	<b>47</b>
Nivel de Satisfacción Laboral Global de los trabajadores de la DGPS, según el Nivel Educativo, Caracas 1er semestre 2009	

**MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD  
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS EN SALUD PÚBLICA  
"DR. ARNOLDO GABALDÓN"**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS DE SALUD  
CARACAS, 1ER SEMESTRE 2009**

Autor: Dr. Miguel Barrios  
Tutora: Dra. Ana Telles  
Asesor: Lic. Yolman Telles

**RESUMEN**

La presente investigación se realizó sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Programas de Salud del Ministerio del Poder Popular para la Salud en Caracas, 2009. Los objetivos alcanzados fueron (1). Describir las características sociodemográficas y ocupacionales de los empleados. (2). Identificar el nivel de satisfacción de los empleados en relación con los aspectos intrínsecos y extrínsecos del trabajo. (3). Identificar el nivel de satisfacción laboral general de los empleados. Y (4). Relacionar la satisfacción laboral global y las características sociodemográficas y ocupacionales. Es una investigación de campo, de carácter descriptivo transversal en un universo de 288 y muestra de 53 trabajadores, para un 95% de confianza y 5% de precisión. Los resultados procesados con el paquete SPSS, tabulados y analizados utilizando porcentajes de los puntajes de satisfacción. Resultó que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente (64%), la dimensión que más contribuye a la satisfacción laboral es la intrínseca (81,1%) y la que más contribuye a la insatisfacción laboral es la extrínseca (47,2%). El 90,6% de los trabajadores están insatisfechos con la remuneración y el 64,1% con la calidad del trabajo realizado. La dirección de línea con mayor grado de satisfacción es la de atenciones especiales (73%). Están más satisfechos laboralmente los jóvenes, las del sexo femenino, los que tienen un nivel de instrucción secundario y aquellos con más antigüedad y que ocupan cargos operativos. Se recomienda a los organismos respectivos revisar de forma detallada los resultados para elaborar un programa continuo de evaluación y mejoramiento de la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Descriptores: Satisfacción laboral, Trabajadores, Dirección de Salud.

**MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD  
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS EN SALUD PÚBLICA  
"DR. ARNOLDO GABALDÓN"**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS DE SALUD  
CARACAS, 1ER SEMESTRE 2009**

Autor: Dr. Miguel Barrios  
Tutor: Dra. Ana Telles  
Asesor: Lic. Yolman Telles

**ABSTRACT**

This research was conducted on the level of job satisfaction of workers in the General Direction of Health Programs, Ministry of People's Power for Health in Caracas, 2009. The objectives were achieved (1). To describe the sociodemographic characteristics and occupational employees. (2). Identify the level of employee satisfaction with regard to intrinsic and extrinsic aspects of work. (3). Identify the level of general job satisfaction of employees. And (4). Linking job satisfaction and overall socio-demographic and occupational characteristics. It is a field, a descriptive field research with 288 and a sample of 53 workers, for 95% confidence and 5% accuracy. The results processed by the SPSS package, tabulated and analyzed using percentages of the scores of satisfaction. It turned out that most workers are satisfied workforce (64%), the dimension that most contributes to job satisfaction is the intrinsic (81.1%) and the largest contributor to job dissatisfaction is the extrinsic (47.2 %). 90.6% of workers are dissatisfied with pay and 64.1% with the quality of work performed. the direction of line with more satisfaction is the special services (73%). Are more satisfied young workers,, women, those with a secondary level of education and those with more seniority and operational positions. It is recommended to the respective agencies to review in detail the results to develop an ongoing program for evaluating and improving the job satisfaction of their employees.

Descriptors: Job satisfaction, Workers, direction health.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo (Izaguirre, 2004) y según Amorós, E. (2008) esta actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su experiencia laboral. Las actitudes del trabajador son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto de trabajo, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" estas características. La satisfacción también se puede describir como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos, Amorós, E. (2008). A lo anterior se puede agregar que la satisfacción es una reacción estable de acuerdo al trabajo que se desempeña; por lo que es susceptible de ser medida y proporcionar información valiosa en el ámbito laboral, Merino, M. (2005).

Mediante el estudio de la satisfacción laboral los gerentes de diferentes niveles pueden obtener información valiosa acerca del efecto que producen las normas, políticas y disposiciones generales de las instituciones y así poder tomar decisiones adecuadas y favorables a la institución en general, aplicables no solo a empleados, sino también a los directivos.

Cuando se habla de satisfacción laboral se toma conciencia de que la preocupación más frecuente de los gerentes está enfocada en la insatisfacción laboral, la cual se define como "el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización, que no le resulta atractiva y por el que

recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”, (Adanez,1990). De esta forma puede hacerse énfasis en la importancia de detectar y eliminar las fuentes de insatisfacción, para así evitar el posible deterioro de la imagen de la institución por parte de los trabajadores insatisfechos; lo que a su vez puede incidir en la productividad adecuada de la misma. Se recomienda que las instituciones se preocupen cada vez más por tener empleados satisfechos, productivos y evitar la insatisfacción laboral, porque esta trae consecuencias negativas dentro de la cultura organizacional (Amorós, E. 2008).

Se puede decir que el primer paso para mejorar la satisfacción laboral en una institución es determinar sus niveles, es decir medirla; por esta razón el presente estudio se ha planteado como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Programas de Salud (DGPS) en la sede del Ministerio del Poder Popular para la Salud y la Participación Social (MPPSPS), tomando en cuenta los niveles de satisfacción laboral intrínseca del trabajador y la extrínseca que a su vez incluye los aspecto de supervisión, remuneración, ambiente físico y la cantidad y calidad de producción en el trabajo; así como el nivel general o global asumida como una suma de la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se estudiarán, además, algunas características sociodemográficas (edad, sexo y nivel educativo) y ocupacionales (cargo desempeñado y tiempo de servicio) de los empleados de la DGPS, que pueden influir y con los cuales se puedan relacionar la satisfacción y sus dimensiones. Todo esto permitirá a la DGPS tener información objetiva sobre la satisfacción laboral de sus trabajadores y facilitar su autoevaluación y modificación de conductas en beneficio del mejoramiento de las condiciones laborales, tener mayores posibilidades de planificación de las mismas e identificar las que producen mayor insatisfacción.

La población, objeto del presente estudio, estará conformada por los 288 trabajadores de la DGPS. La muestra será seleccionada atendiendo al modelo estratificado bietápico y la información será obtenida utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de información un cuestionario con validez y confiabilidad demostrada y que será auto aplicado individualmente en cada uno de los trabajadores seleccionados en la muestra. Los resultados serán presentados en cuadros y gráficas; y analizados, para finalmente elaborar las conclusiones y recomendaciones que se espera sea de utilidad práctica para la institución que se esta estudiando.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

Actualmente, en instituciones públicas y privadas del sector salud, existe un creciente interés por la evaluación de la satisfacción laboral de sus trabajadores en áreas administrativas y la influencia de ésta sobre el desempeño de los mismos y su productividad, Izaguirre (2004), evaluación que debe formar parte de las actividades rutinarias de todas estas instituciones, con la intención de mejorar las condiciones generales de trabajo y de salud de las personas que laboran en ellas, Ramírez (1998).

La satisfacción laboral se considera un indicador de calidad y un instrumento útil para la medición de la eficacia de la gestión en las instituciones de salud, así como un elemento fundamental para el crecimiento y desarrollo de los trabajadores y un determinante de su nivel económico, seguridad emocional y felicidad, Gasca, R. (1998). Por otro lado, Aparicio (2008) indica que la insatisfacción ocasionada por un inadecuado ambiente de trabajo genera daños a la salud física y psíquica y define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad

La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo y, en este sentido, se encuentran personas con

alto nivel de satisfacción que mantienen actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que las insatisfechas mantienen actitudes contrarias, Robbins (1999), esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Mediante el estudio de la satisfacción laboral, los gerentes pueden obtener información acerca del efecto que producen las normas, políticas y disposiciones generales de las instituciones para, de esta manera, tomar decisiones adecuadas y favorables a las mismas, tomando en cuenta no solo a los empleados, sino también a los directivos. La insatisfacción laboral también preocupa a los niveles gerenciales y, cada vez, es más importante para eliminar las fuentes de insatisfacción laboral y para evitar problemas posteriores, como aquellos en los cuales cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en la lentitud del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, Giménez, J. (2002).

Varios investigadores (D'Anello, 2000; Gasca, 1998; Izaguirre, 2004; Ramírez, 1998) señalan que en Latinoamérica hay preocupación por la satisfacción laboral en el sector salud, especialmente en la del personal asistencial; la intención y resultados de sus trabajos dan razón de la importancia de la medición de la satisfacción en sus diferentes aspectos, pero el enfoque de los mismos no está orientado a la revisión de los niveles de satisfacción del personal administrativo de las instituciones de salud. En este sentido es conveniente indagar sobre estos aspectos en el personal administrativo de instituciones como las sedes de los ministerios y

direcciones regionales de salud en los cuales los resultados de las gerencias han sido históricamente deficientes.

Para la realización de este trabajo se ha seleccionado una de las direcciones generales que depende del Ministerio de Salud del país (DGPS); ya que, se puede observar en la misma que el personal, de diferentes rangos, manifiesta con mucha frecuencia signos relacionados con la insatisfacción. Muchos son los elementos que tradicionalmente se asocian con este tema, el más mencionado, a juicio del autor, es el relacionado con los bajos sueldos y la irregularidad de los pagos; otros que se mencionan, sin pretender otorgar una jerarquía de frecuencia, son la supervisión y relación con los jefes inmediatos superiores, la imposibilidad de ejecutar actividades por falta de recursos, las condiciones deficitarias de las áreas de trabajo, la falta de reconocimiento y posibilidades de ascenso por vía del mérito.

Estas impresiones se perciben tanto en las reuniones de personal de alto nivel de directores y adjuntos como en los niveles operativos; no obstante, no se tienen indicios de estudios objetivos o de actas o minutas donde éstas queden expuestas para la búsqueda de soluciones a las mismas. Pero el reconocimiento de estas situaciones se puede percibir en acciones que son tomadas por los gerentes de turno en coyunturas específicas, en las que se producen solicitudes a favor del personal de incremento de sueldo, de agilización de pagos atrasados correspondientes a diferentes cláusulas colectivas, etc., con la finalidad de atender las numerosas quejas y mejorar el ambiente de trabajo. En otros casos se evidencia por las solicitudes de la gran mayoría de las oficinas adscritas a la DGPS, de remodelaciones de las oficinas y compra de mobiliario acorde para proporcionar mejores condiciones del ambiente de trabajo.

Los aspectos percibidos en el ámbito laboral de la DGPS como productores de insatisfacción son diversos y, en líneas generales, coinciden con los aspectos de la satisfacción estudiados por la mayoría de los autores que conceptualizan y miden la satisfacción laboral (Aparicio, 2008; Izaguirre, 2004; Meliá, 1990 y Ramírez, 2007;). Dada la importancia del tema de estudio y siendo evidente **que constituye un problema el desconocimiento sobre la satisfacción laboral en los empleados de las áreas administrativas del sector salud y de manera específica de la DGPS**, se establece así la necesidad de estudiarla en sí misma (intrínseca), en los diferentes aspectos del trabajador y del trabajo que la caracterizan (extrínseca) y, uniendo estas 2 dimensiones, la satisfacción laboral general. En este sentido puede hacerse la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los empleados de la Dirección General de Programas de Salud del MPPS en el primer semestre del año 2009?

Sobre la base a esta pregunta general, se proponen las siguientes preguntas específicas:

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas y ocupacionales más resaltantes de los empleados de la Dirección General de Programas de Salud del MPPS?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la DGPS en relación a los aspectos intrínsecos del trabajo y extrínsecos?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral general de los empleados de la DGPS?
4. ¿Varía la satisfacción laboral general de los empleados de la DGPS en relación con las características sociodemográficas y ocupacionales?

## **Objetivos**

### Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Programas de Salud en la sede del MPPS.

### Objetivos específicos:

- 1- Describir las características sociodemográficas (edad, sexo y nivel educativo) y ocupacionales (cargo desempeñado y tiempo de servicio) de los empleados de la DGPS.
- 2- Identificar el nivel de satisfacción laboral global de los empleados de la DGPS.
- 3- Identificar el nivel de satisfacción de los empleados de la DGPS en relación con los aspectos intrínsecos y extrínsecos del trabajo.
- 4- Relacionar el nivel de satisfacción laboral general de los empleados de la DGPS con las características sociodemográficas y ocupacionales de los mismos.

## **Justificación e Importancia**

Cada día cobra mayor importancia el estudio de la satisfacción laboral en las instituciones de salud, especialmente en aquellas de carácter administrativo donde se concentran grandes esfuerzos humanos y materiales y que, además, toman decisiones que influyen en el resto de las instancias prestadoras de servicios, las cuales concentran importantes acciones que contribuyen a la solución de los principales problemas de salud del país. Este

es el caso de la DGPS donde la información sobre la satisfacción laboral es particularmente útil, ya que, permitirá:

- 1- Al MPPSPS, organización rectora de la salud en el país, conocer y evaluar los niveles de satisfacción laboral del recurso humano de una de sus direcciones; información que puede aplicarse a otras direcciones y servir de orientación para la orientación de políticas apropiadas para desarrollar el mencionado recurso.
- 2- A la DGPS, tener información objetiva sobre la satisfacción laboral de sus trabajadores, lo que facilitará su autoevaluación y modificación de conductas en beneficio del mejoramiento de las condiciones laborales, tener mayores posibilidades de planificación de las mismas e identificar las que producen mayor insatisfacción.
- 3- A los usuarios internos y externos de la DGPS, tener la posibilidad de disfrutar de servicios de salud con una calidad cada vez mayor.

En este orden de ideas, esta investigación se justifica porque no se encontraron trabajos de investigación publicados en Venezuela que reporten información sobre la satisfacción laboral de las oficinas administrativas del sector salud, de allí que se considere importante éste, como inicio y guía a otros que permitan la evaluación constante para mejorarla cada vez más.

### **Alcances y limitaciones**

Esta investigación, primera en su género en Venezuela, pretende estudiar la satisfacción laboral sólo de los trabajadores de la DGPS, que ejercen sus funciones en las oficinas ubicadas en el área metropolitana de

Caracas, excluyendo a los que se encuentran laborando en unidades del interior del país donde por cuestión de tiempo y de posibilidades de traslado se hace muy difícil; y donde, además, las condiciones pueden ser sustancialmente diferentes. De la misma forma son excluidos de este estudio aquellos trabajadores que tienen menos de un año de servicio; ya que no poseen un bagaje institucional que permita aportar información contundente sobre los aspectos estudiados.

Se limita a estudiar la satisfacción laboral desde la perspectiva de sus trabajadores y en relación con la satisfacción laboral general, con los aspectos intrínsecos del trabajo y los aspectos extrínsecos que incluyen la supervisión, remuneración, ambiente físico, cantidad y calidad de producción del trabajo. Además, sirve como punto de partida a futuras investigaciones que estudien la satisfacción laboral de los mencionados servicios administrativos de salud de acuerdo con otros puntos de vista, como el de la organización rectora de la salud (MPPS) y de la DGPS como prestador más directo de los servicios de salud en el país.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **Antecedentes de la investigación**

En Venezuela es muy poco lo que se ha investigado sobre la satisfacción laboral del trabajador, reflejando con ello el desinterés que los empresarios y gerentes atribuyen a un elemento tan importante en una organización como lo es el recurso humano. En el sector privado, de manera muy escasa, se menciona el tema y, en el sector público los que más se mencionan son los referidos a los trabajadores administrativos del sector educación, (Flores, 2002 y Ramírez, 2006) y en el sector salud los dedicados al personal asistencial (médicos, odontólogos y enfermeras) (D'Anello S., 2000 y Parada M., 2006), no obstante nada se menciona sobre la satisfacción laboral del personal administrativo del sector salud.

El ámbito de este estudio está orientado hacia los empleados del sector público y en especial al personal administrativo del sector salud. Mediante gestiones realizadas, no se encontró documentación que acredite antecedentes de investigaciones realizadas sobre este tema en diversas instituciones que se supone debieran hacerlas, como son el Ministerio del Poder Popular para la Salud, la Secretaría de Salud del área Metropolitana, el viceministerio de salud colectiva, la Dirección General de Programas de Salud, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (Inpsasel), el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), el Instituto de Altos Estudios de Salud Pública (laesp) y el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo (MPPPT); en dichas gestiones se visitaron sus respectivas

bibliotecas y se consultó a personas autorizadas sin encontrar referencia a documentos e investigaciones realizadas al respecto.

Según Izaguirre (2004) en otros países como Honduras, en la Escuela salud pública de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua y su centro de investigaciones han propiciado y publicado trabajos de investigación en el cual el objetivo principal es describir el grado de satisfacción laboral en los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, durante el primer semestre del año 2004 en relación a cinco facetas del trabajo como son: el empleo actual, salario, oportunidades de ascenso, supervisión y compañerismo laboral; y algunas características biológicas y sociales de los trabajadores. El resultado principal del estudio refleja que el mayor o menor grado de satisfacción laboral de los empleados está relacionado más con las facetas propias del trabajo como es el empleo en sí mismo y con extrínsecas como el salario; que con las características biológicas y sociales de los trabajadores.

Para el presente estudio los trabajos nacionales e internacionales referidos en los párrafos anteriores pueden ser de gran utilidad; ya que hacen referencia a aspectos conceptuales de la satisfacción laboral similares que sirven de sustentación al estudio, su metodología y al análisis de los resultados.

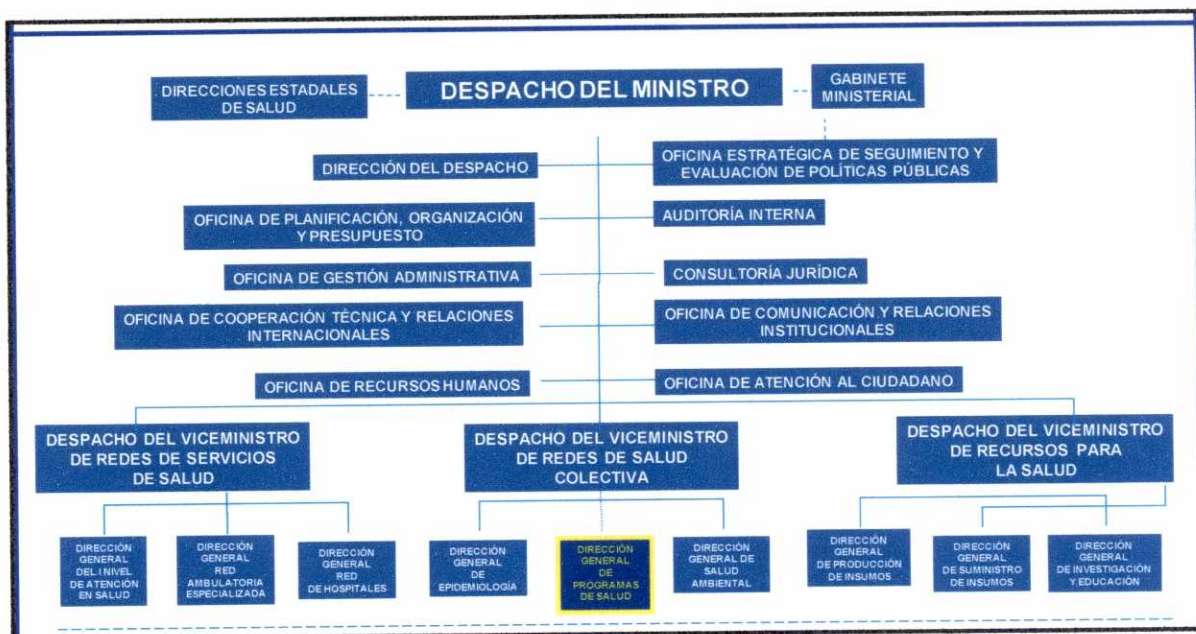
### **Antecedentes de la institución**

La DGPS forma parte de un grupo de direcciones que funcionan en la sede central del MPPSPS y está adscrita al Viceministerio de redes de salud colectiva; el cual a su vez depende directamente del despacho del Ministro del Poder Popular para la Salud y la Participación Social (fig. N° 1). Esta dirección fue creada en el año 1998 inicialmente con el nombre de Dirección

de salud poblacional, para en el año 2005 ser transformada en lo que es actualmente (DGPS) aglutinando en su seno entre 15 y 18 programas de salud. A partir del año 2006 se introduce un elemento novedoso como lo es la creación de cinco proyectos (direcciones de línea), ubicadas en nivel jerárquico entre la dirección general y los programas con la finalidad de mejorar la capacidad administrativa y gerencial de la dirección.

Figura N° 1

**Estructura Organizativa Ministerio de Salud G.O. N° 38.591 26/12/2006**



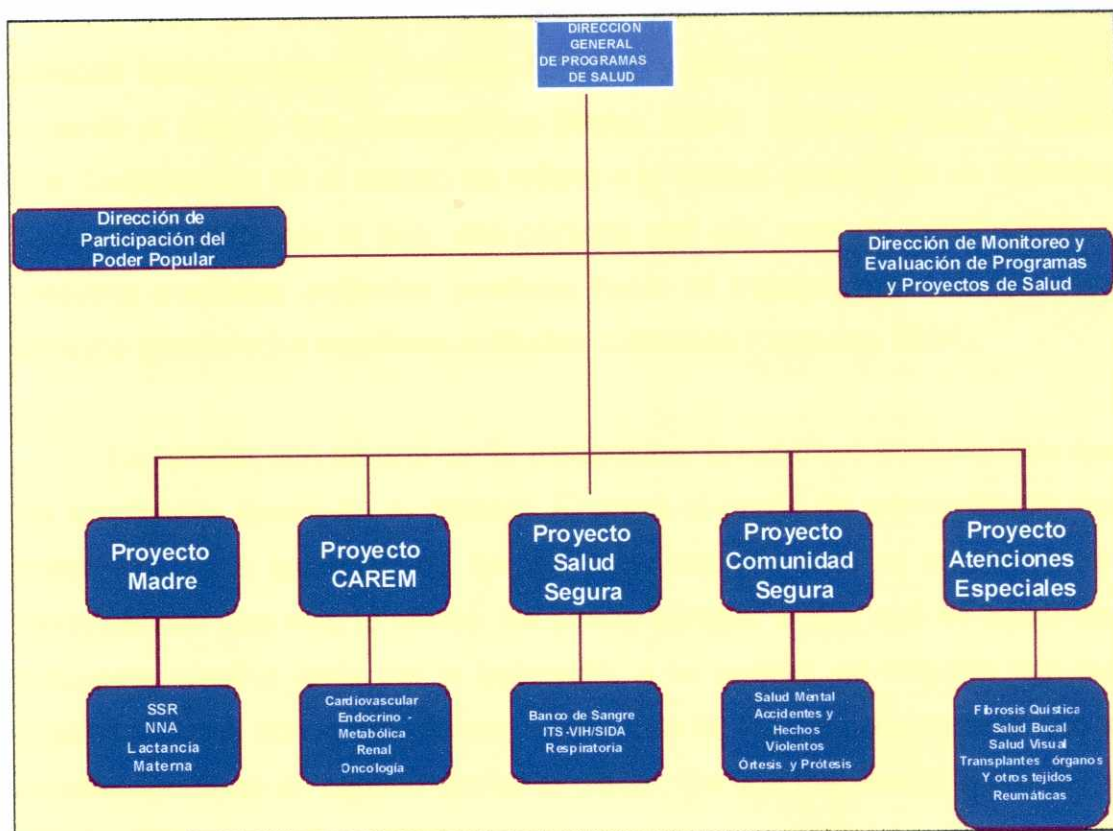
Fuente: [www.mpps.gob.ve](http://www.mpps.gob.ve)

Cada proyecto creado en el 2006 pasó a tener bajo su responsabilidad un grupo de programas en definición con afinidad tal, que les permitiera obtener mejores resultados trabajando de manera conjunta. Estos proyectos son, según se puede apreciar en la Fig. N° 2; Atenciones Especiales y Calidad de Vida (programas de salud visual, bucal, fibrosis quística, enfermedades reumáticas y donación y trasplante de órganos y tejidos), Salud Segura (programas de banco de sangre, VIH Sida y salud respiratoria),

Comunidad Segura y Vida Plena (programas de salud mental, ortesis y prótesis y accidentes y hechos violentos), CAREM (programas cardiovascular, endocrino metabólico, salud renal, oncología y tabaco) y proyecto Madre (programas de niñas, niños y adolescentes, salud sexual y reproductiva y lactancia materna).

**FIGURA Nº 2**

**Estructura Organizativa DGPS del Min. Salud G.O. Nº 38.591 26/12/2006**



Fuente: [www.mpps.gob.ve](http://www.mpps.gob.ve)

## Bases Teóricas

### Definición de Satisfacción Laboral

“En el marco de la Psicosociología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral, pero de manera muy genérica se puede definir, como “la actitud general de la persona hacia su trabajo” (Amorós, E. 2008) y como una reacción estable de acuerdo al trabajo que desempeñan (Mirko, 2005). Se puede decir también que “Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo; por lo que, una persona con alto nivel de satisfacción se presume mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias (Izaguirre 2004).

La satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que este le ofrece. Se puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer. De una manera más amplia, la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico (Jiménez, 2008). La comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta en el trabajo, ya que generalmente estas necesidades se encuentran detrás en relación con su actividad laboral.

### Dimensiones de la satisfacción laboral y formas de medirla

La satisfacción laboral puede ser vista de manera global o general, pero para lograr un estudio más profundo de la misma, se puede dividir en dimensiones o aspectos que la desglosan, y permiten tener una visión más amplia; por eso diversos autores como Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) proponen el estudio de la satisfacción laboral con un enfoque desde los múltiples elementos sociales, psicológicos y laborales que la componen; a los que llaman dimensiones o constructos multidimensionales. Estas dimensiones se pueden definir como los aspectos integrantes o facetas de la satisfacción laboral y se pueden dividir de manera genérica en extrínsecas e intrínsecas; la satisfacción laboral extrínseca se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral intrínseca a la satisfacción con el contenido del trabajo, es decir, con el tipo de trabajo o con las tareas propias del puesto (Berrios M. 2006), esta división permite agrupar de manera más ordenada e ilustrativa las diferentes dimensiones usadas por estos autores y que se describen en el anexo N° 1. De la misma forma Warr, Cook y Wall, (1979) dividen la satisfacción laboral en dimensiones que llaman subescalas en las que agrupan diferentes aspectos de la satisfacción de la siguiente forma: 1) **Subescala de factores intrínsecos**: recoge la satisfacción del empleado en aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, el nivel de responsabilidad que tiene en su trabajo, las posibilidades de promoción, el tipo de tareas que realiza, etc.; 2) **Subescala de factores extrínsecos**: evalúa la satisfacción con aspectos como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc.; pero además, introducen el índice de **Satisfacción general** en el trabajo (satisfacción laboral global) a partir de la suma de las puntuaciones que se generan en cada una de las subescalas.

Berrios M. (2006) indica que “la multidimensionalidad de la satisfacción laboral queda reflejada en la mayoría de las teorías e instrumentos de medida, así como en los muchos tipos de cuestionarios utilizados para evaluarla dividiéndola en extrínseca, intrínseca y global”. De la misma forma y con una finalidad más relacionada con la medición exacta de la satisfacción laboral Meliá, J. (1990) agrupa las dimensiones de la satisfacción laboral haciendo énfasis en formas sencillas y prácticas que permitan operacionalizar esta variable con un instrumento, corto, fácil de

último 6- **Satisfacción con la calidad de producción**, donde se incluyen los medios materiales de que dispone el trabajador para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

#### Satisfacción intrínseca:

Mirko (2005) en relación a la llamada satisfacción en sí o intrínseca, indica que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentará placer y satisfacción en el empleo actual. (Izaguirre, 2004).

Según los estudios de Hackman y Holdman (1975) la satisfacción con el trabajo en sí consta de "5 dimensiones centrales": *Variedad de habilidades*, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. *Identidad de la tarea*, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible. *Significación de la tarea*, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. *Autonomía*, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello. *Retroalimentación del puesto mismo*, el grado en el cual el desempeño de las actividades de

trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Robbins (1998), junta estas dimensiones bajo el enunciado *reto del trabajo*.

#### Satisfacción laboral y supervisión:

Es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente, y eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones.

El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

#### Satisfacción laboral y las compensaciones:

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Cuando el salario se ve como justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. El dinero es una razón importante para el trabajo, ya que constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. No

### Satisfacción con el ambiente físico de trabajo:

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite hacer un buen trabajo (Amorós, E. 2008). Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Según Merino, M. (2005) los trabajadores se interesan por tener un buen ambiente de trabajo no sólo por su bienestar, sino también porque favorece la realización de un mejor trabajo; además, que prefieren ambientes que no sean peligrosos ni incómodos. Es indudable que aspectos como la temperatura, la ventilación, la iluminación así como la limpieza adecuadas del área de trabajo son esenciales para producir comodidad y confort al realizar cualquier tarea; y que los trabajadores en la mayoría de las oportunidades ansían espacios modernos y con las tecnologías más actuales en relación con mobiliarios y equipos para sentirse más realizados y, por supuesto, más satisfechos.

### Satisfacción con la cantidad de producción:

Con respecto al rendimiento de los trabajadores, Robbins. (2004) hace referencia que en las décadas de los treinta, cuarenta y los cincuenta las opiniones en relación a la satisfacción y producción se resumían en la siguiente frase "un trabajador contento es un trabajador productivo"; esto quiere decir que la productividad lleva a la satisfacción; a esta teoría se une Lawler-Porter quien indica en su modelo, que es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa (Márquez, M. 2006); no obstante, en estudios actuales se llega a la conclusión de que la satisfacción estimula la productividad y que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, pudiendo expresarse, además, a través de las conductas de

retiro o agresión. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa Amorós, E. (2008). En el ámbito de trabajo y, de manera empírica, es común la opinión, de que, las múltiples insatisfacciones de los trabajadores influyen negativamente en su rendimiento. A esto se puede agregar lo que dice Atalaya, M. (1999), que la actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento.

#### Satisfacción con la calidad de producción:

La calidad es el conjunto de cualidades, atributos y propiedades de una persona, objeto u organismo que satisfacen necesidades del cliente a través del cumplimiento de los requisitos establecidos. Producción es la cosa producida y la productividad es la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos. Estos tres conceptos son básicos para entender la relación con el sentimiento de satisfacción que puede sentir un trabajador en relación a la calidad de los productos de la empresa o institución a la que pertenece. Amorós, E. (2008) dice que se considera un trabajador competente al que logra resultados efectivos y de calidad en el desempeño de sus funciones y que a ellos les motiva el hecho de ser reconocido por su calidad de trabajo y extrae de sus trabajos *“que para cualquier trabajador es motivante el hecho de ser reconocido por las habilidades que presenta”*. Por otro lado, se puede decir que la insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, **la calidad** de sus productos y servicios e influir en el crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad (Di Naro, Y. 2005).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **Naturaleza del Estudio**

El presente estudio es una investigación de campo entendiendo por tal “el análisis de problemas en la realidad con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia”, UPEL, (2008) y según sus objetivos es de carácter descriptivo transversal, pues, se propone determinar el nivel de satisfacción laboral actual de los trabajadores de la DGPS, tomando en cuenta la satisfacción Intrínseca con el trabajo, la satisfacción extrínseca (Supervisión y Participación en la Organización, la Remuneración y las Prestaciones, el Ambiente Físico, con la Cantidad de Producción y con la Calidad de Producción), la satisfacción laboral general o global; y esta última en relación con los aspectos sociodemográficos (sexo, edad, y nivel de instrucción) y ocupacionales (tiempo de servicio y cargo funcional), como caracterizaciones del estudio dentro del contexto del área metropolitana de Caracas. El tipo de diseño es no experimental, sin hipótesis inicial, pero con operacionalización de las variables del hecho a estudiar.

#### **Población y Muestra**

##### Población

La población objeto del presente estudio está conformada por 288 trabajadores de la DGPS ubicados físicamente dentro y fuera de la sede del MPPS y que están distribuidos en 6 oficinas, 5 de los diferentes proyectos que están adscritos a la mencionada dirección y la dirección misma (estrato N° 6). La información de esta base de datos se resume en el anexo 2.

### Muestra

2.1- Se obtuvo un listado de todo el personal, el cual fue suministrado por la oficina de recursos humanos de la Dirección General de Programas de Salud DGPS.

2.2 - La unidad de análisis del estudio es la persona identificada como empleado de la DGPS y con nombramiento permanente por parte del Ministerio del Poder Popular para la Salud (a la fecha de elaboración de este estudio todos los trabajadores tienen cargo fijo).

2.3 - Se tomó como criterio de inclusión: tener más de 1 año laborando para la institución.

2.4 – El tamaño de la muestra fue calculado utilizando el programa estadístico EPI-DAT, tomando en cuenta una proporción esperada de satisfacción laboral de 45%, parámetro obtenido por Di Nardo, Y. (2005), con un Nivel de confianza del 95,0% y un nivel de precisión de 5%, resultando un tamaño de 53 individuos, que constituyen el 18,40% de la población total en estudio; y que es un porcentaje superior al del tamaño de la muestra de otros estudios similares como el de Izaguirre, C. (2004) que trabajó con una muestra de 10% y la de Di Nardo, Y. (2005) cuya muestra fue de 12,7%. Con respecto al tamaño de la muestra (53 individuos) de una población de 288 personas, se puede decir que es representativa, pues, las unidades de

análisis son homogéneas en cuanto a las características estudiadas, Martínez, C., (1984).

2.2 – Los individuos de la muestra fueron seleccionados utilizando el programa estadístico EPI-DAT y atendiendo al modelo aleatorio estratificado; en la cual cada una de las oficinas de los proyectos y la dirección general constituyen un estrato. El programa computacional, seleccionó al azar, de cada estrato, un número proporcional de individuos; a los cuales les aplicó los cuestionarios que evalúan la satisfacción laboral.

### **Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### Técnica

La fuente de información primaria del presente estudio estará representada por los trabajadores de la DGPS del MPPS y la información será obtenida utilizando como técnica la encuesta, y como instrumento de recolección de información, el cuestionario, cuyo formato se muestra en el anexo 3. El instrumento cuenta con validez y confiabilidad demostrada y que será aplicada individualmente a cada uno de los trabajadores seleccionados en la muestra.

#### Instrumento

Como instrumento se usó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá, J. 1990) modificado sólo en la presentación y en los datos descriptivos, que pertenece a una familia de cuestionarios para la medición de la satisfacción laboral que este autor ha venido desarrollando durante las 2 últimas décadas. Esta serie de cuestionarios han sido desarrollados considerando la investigación internacional en el campo de la satisfacción

laboral, después de una cuidadosa revisión de los cuestionarios más utilizados en esa área y apoyado por el instituto de investigación en psicometría de la Universidad de Valencia, España. Además, se puede decir que a través de numerosas investigaciones, se ha ido acumulando evidencia empírica que avala las cualidades métricas de este instrumento; así por ejemplo: ha sido usado para medir la satisfacción laboral en el personal de las fundaciones sanitarias de Galicia, España por García, M (2005); la satisfacción laboral en docentes universitarios venezolanos por Di Nardo, Y. (2005) y para medir la satisfacción laboral en personal de salud hospitalario en Chile por Chiang, M. (2007).

Esta versión S21/26 del Cuestionario de Satisfacción (anexo 3) es una forma reducida del cuestionario S4/82 elaborado por Meliá et al., (1986) cuidando especialmente su validez de contenido y su utilidad para un diagnóstico fino en investigación y consultoría. El S4/82 es un cuestionario de 84 ítems en escala de Likert que permite evaluar seis factores: 1. Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización; 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; 3. Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias; 4. Satisfacción intrínseca del trabajo; 5. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, y; 6. Satisfacción con las relaciones interpersonales. El alfa del S4/82 como escala global es de 0.95.

El S21/26 como forma reducida o breve del cuestionario S4/82, está compuesto por 26 ítems dicotómicos y mantiene una consistencia interna apreciable (Alfa 0'90) y presenta unos niveles de validez satisfactorios con criterios externos. Además, el cuestionario presenta una validez de contenido bien fundamentada, permitiendo un diagnóstico diferencial en un conjunto de dimensiones principales de la satisfacción laboral, que se resumen en satisfacción intrínseca, extrínseca y global. Este uso de dimensiones es

similar al uso de dimensiones por parte de diferentes autores (García C. 2006, Izaguirre C. 2004, Gamboa J. 2007, Hackman y Holdman 1995, Atalaya M. 1999) como se evidencia en el anexo 1. La principal innovación de este cuestionario ha sido la inclusión de una escala de respuesta dicotómica, con la consiguiente economía de tiempo en la medición, cuestión siempre de interés práctico en los contextos organizacionales salvaguardando la calidad de la medición, Meliá, J. (1990).

### Validez del Instrumento

La *validez de contenido* del S21/26 se apoya en el muestreo del contenido de los ítems del cuestionario S4/82, que presenta, a su vez, una consideración exhaustiva de los aspectos principales de la satisfacción laboral. Obviamente el S21/26 no posee un tratamiento tan minucioso, sin embargo, tiene la ventaja de muestrear adecuadamente el contenido con un menor número de ítems y con una forma más sencilla de respuesta debido a su carácter dicotómico, Meliá, J. (1990).

La *validez criterial* del cuestionario ha sido puesta a prueba calculando la correlación de la escala global, así como de los componentes con criterios externos. En la tabla 6, se muestran las correlaciones del cuestionario y sus seis componentes con cinco criterios externos.

Correlaciones del S21/26 y sus componentes con cuatro criterios

	Ambigüedad	Prop. Aband.	Conflicto	Tensión
S21/26	-0.628	-0.413	-0.545	-0.505
S1	-0.634	-0.315	-0.425	-0.353
S2	-0.359	-0.225	-0.288	-0.325
S3	-0.383	-0.502	-0.322	-0.450
S4	-0.309	-0.193	-0.439	-0.237
S5	-0.226	-0.225	-0.474	-0.405
S6	-0.371	-0.200	-0.356	-0.209

### Confiabilidad del Instrumento

En la tabla cuatro se muestra la *fiabilidad (consistencia interna)* de la escala total y de los factores. La escala total muestra un alfa de 0,90 y los factores oscilan entre 0'73 y 0'89. A pesar de tener un número de ítems menor que la versión original (S4/82) y presentar un formato de respuesta dicotómico, presenta un alfa de Cronbach sólo ligeramente menor al de la versión original que es de 0,95. Por lo que a la fiabilidad de los componentes se refiere, teniendo en cuenta el reducido número de ítems que forman parte de cada factor, puede ser considerada muy satisfactoria, Meliá, J. (1990).

#### Consistencia interna del Cuestionario Total y sus 6 componentes.

	Total	S1	S2	S3	S4	S5	S6
Correlación dos Mitades	0.855	0.830	0.493	0.705	0.550	0.581	0.486
Coefficiente Spearman-Brown	0.922	0.907	0.660	0.827	0.710	0.734	0.654
Coefficiente Guttman (Rulon)	0.918	0.894	0.641	0.825	0.708		
Coefficiente Alpha para todos los Items	0.903	0.891	0.732	0.767	0.757		
Coefficiente Alpha Items Impares	0.842	0.821	0.667	0.627	0.707		
Coefficiente Alpha Items Pares	0.793	0.763	0.584	0.469	0.607		

### Escala Valorativa del Instrumento

La escala que se asigna a este instrumento es de un valor numérico de uno (1) a las respuestas verdaderas y el valor numérico de cero (0) a las falsas, por lo tanto, el puntaje máximo es de 26 y el mínimo de 0. Un puntaje igual o mayor de 14 indica satisfacción e igual o menor de 13 significa insatisfacción en la escala total o global de satisfacción. En relación a la dimensión satisfacción intrínseca sí el puntaje es igual o mayor de 3 indica satisfacción, y si es igual o menor de 2, indica insatisfacción. En la dimensión

satisfacción extrínseca, si el puntaje es igual o mayor de 12 indica satisfacción, y si es igual o menor de 11, insatisfacción. En la dimensión Satisfacción con la supervisión un puntaje igual o mayor de 6 indica satisfacción e igual o menor de 5, insatisfacción. En la dimensión Satisfacción con la remuneración y las prestaciones, si la puntuación es igual o mayor de 3 es satisfecho e igual o menor de 2, insatisfecho. En la dimensión Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, la puntuación igual o mayor de 2 significa satisfacción, igual o menor de 1, insatisfacción. En las dimensiones Satisfacción con la cantidad y calidad de producción un puntaje de 2 significa satisfecho y un puntaje de 1 o 0 insatisfecho.

## **Variables**

### Definición de las variables por objetivos

Objetivo específico N° 1: Describir características sociodemográficas (edad, sexo y nivel educativo) y ocupacionales (cargo desempeñado y tiempo de servicio) de los empleados de la DGPS.

#### Variables:

-Sexo: Es el conjunto de características anatómicas y fisiológicas que en la especie humana diferencian tanto al hombre como a la mujer y al complementarse hacen posible la reproducción.

-Edad: Es el tiempo que una persona ha vivido a partir desde el momento de su nacimiento.

- Nivel educativo: Es el nivel de instrucción académica que una persona ha recibido como parte de un programa estandarizado de enseñanza.

- Antigüedad (Años de servicio en la Dirección General de Programas de Salud): Es el tiempo en años que el empleado ha laborado para la DGPS a partir del momento de su nombramiento ministerial.

- Cargo funcional: Son las funciones que el empleado desempeña concernientes a su cargo en el momento actual, independientemente del puesto para el cual fue nombrado mediante nombramiento o contrato ministerial.

#### Operacionalización de las variables biológicas y sociales

Objetivo	Variable	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Valor
Describir algunas características biológicas y sociales de los empleados de la DGPPS	Sexo	Es el conjunto de características anatómicas y fisiológicas que en la especie humana diferencian tanto al hombre como a la mujer		Cualitativa nominal	Masculino femenino
	Edad	Es el tiempo que una persona ha vivido a partir desde el momento de su nacimiento.	Años	Cuantitativa de intervalo	20 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años 61 y más años
	Nivel educativo	Es el nivel de instrucción académica que una persona ha recibido como parte de un programa estandarizado de enseñanza.	Niveles de escolaridad	Cuantitativa ordinal	Secundaria Técnico superior Universitario.
	Años de servicio en la DGPS	Es el tiempo en años que el empleado ha laborado para la DGPS a partir del momento de su nombramiento ministerial.	Años cumplidos trabajando en la DGPS	Cuantitativa de intervalo	Hasta 1 año 2 a 5 años 6 a 10 años 11 a 15 años 16 a 20 años

					más de 20 años
	Cargo funcional	Son las funciones que el empleado desempeña concernientes a su cargo en el momento actual, independientemente del puesto para el cual fue nombrado mediante nombramiento o contrato ministerial.	Funciones que desempeña el empleado dentro de la institución.	Cualitativa nominal	-Coordinador (de proyecto o programa y adjunto). -Operativo (Asistente administrativo, secretaria, transcriptor u obrero).

Objetivo específico N° 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la DGPS en relación a los aspectos intrínsecos y extrínsecos del trabajo.

Objetivo específico N° 3: Identificar el nivel de satisfacción laboral general o global de los empleados de la DGPS.

Para los objetivos 2 y 3 la Variable descrita es:

Satisfacción Laboral: Es "la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados de la DGPS tienen en las dimensiones intrínsecas y extrínsecas; así como de forma general o global en su trabajo.

Dimensiones de la satisfacción laboral:

1- Intrínseca: Satisfacción con en el empleo actual o intrínseco: Se define como los sentimientos que el empleado tiene del trabajo en sí mismo, ya que este reúne una serie de atributos como las oportunidades de creatividad, variedad de actividades, permitiendo al empleado incrementar sus conocimientos, su responsabilidad y autonomía.

2- Extrínseca: Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización. Aquí se incluye lo relativo a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, a la justicia de trato recibido por la empresa, la formación recibida y la participación en las decisiones.

Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones: Este componente da cuenta del cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario, a la promoción y a la formación. En relación a la satisfacción con sueldo actual se define como la actitud que el empleado tiene respecto a su pago, la cual está determinada por la diferencia existente entre el actual salario y el salario que el empleado espera recibir.

Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo: Agrupa los aspectos relativos al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

Satisfacción con la Cantidad de Producción en el trabajo: El componente se refiere al ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce el sujeto.

Satisfacción con la Calidad de Producción en el trabajo: El componente da cuenta de los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

3- Satisfacción Laboral General o Global: Es la actitud general de la persona hacia su trabajo y una reacción estable de acuerdo al trabajo que desempeñan y que para los efectos del presente estudio se mide con la integración de los elementos de satisfacción intrínseca y extrínseca integrados.

La variable de los objetivo N° 2 y 3 se operacionaliza de acuerdo a los expresado en el anexo 4.

### **Procedimiento**

Para llevar a cabo esta investigación fue necesario hacer una revisión de la bibliografía existente a fin de fundamentar los aspectos teóricos del estudio.

La información necesaria para la definición de la población y muestra del estudio se obtuvo de la coordinación de recursos humanos de la DGPS, donde fue suministrada una base de datos, de todo el personal que labora para esta dirección general; en dicha base de datos el personal esta discriminado por cada una de las direcciones de línea y la propia dirección general que la integran.

Utilizando el programa estadístico EPI-DAT, se calculó la muestra y se seleccionaron los individuos, atendiendo al modelo aleatorio estratificado; en la cual cada una de las oficinas de los proyectos y la dirección general constituyen un estrato. El programa computacional seleccionó al azar, de cada estrato, un número proporcional de individuos; a los cuales les aplicó los cuestionarios que evalúan la satisfacción laboral.

Como instrumento se usó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá, J. 1990) modificado solo en la presentación y en los datos

descriptivos el cual cuenta con una validez y confiabilidad comprobada (alfa de Cronbach 0,90). Este instrumento fue entregado por el autor para su auto aplicación al personal seleccionado en cada una de las direcciones de línea y en la dirección general. Al entregar el cuestionario a los trabajadores seleccionados se solicitó su colaboración y se garantizó el anonimato, se les informó sobre los objetivos del estudio y se dieron las instrucciones necesarias para que respondieran adecuadamente. Se tomó la precaución de indicarles que llenaran el cuestionario en un ambiente retirado del resto del personal de las oficinas, para evitar distorsión en las respuestas.

Los datos obtenidos fueron procesados y presentados en cuadros y gráficos. Posteriormente se presentaron las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

### **Procesamiento y análisis de los datos**

Los resultados de las entrevistas fueron procesados con el paquete SPSS 15.0 para Windows versión 15.0, tabulados y presentados en tablas y gráficos estadísticos, luego analizados utilizando porcentajes de los puntajes de satisfacción.

Se analizaron los porcentajes de la satisfacción laboral global, intrínseca y extrínseca de manera general en la DGPS; luego se presentaron y compararon estos porcentajes en cada una de las direcciones de línea. Finalmente los porcentajes de la satisfacción global se analizaron cruzándose con las variables socio demográficas (edad, sexo y nivel educativo) y laboral (tipo de cargo y antigüedad) de la población en estudio.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y ANALISIS

#### Resultados

**TABLA 1**

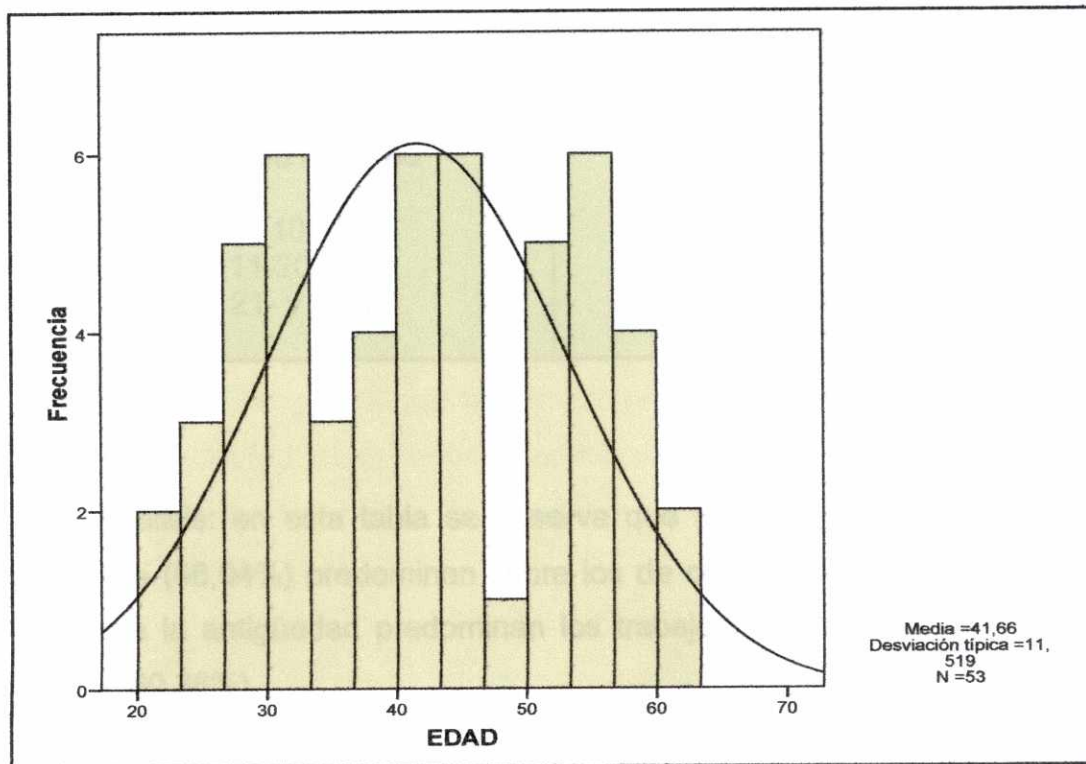
Distribución de los trabajadores de la DGPS por grupo etario, sexo y nivel educativo, Caracas, 1er semestre 2009.

Variable	DGPS (n= 53) 100%
<b>Grupo Etario</b>  20-25 26-31 32-37 38-43 44-49 50-55 56-61	<b>Frecuencia</b> <b>Nº (%)</b> 4 (7,54) 9 (16,98) 7 (13,20) 9 (16,98) 7 (13,20) 10 (18,86) 7 (13,20)
<b>Sexo</b>  Femenino Masculino	<b>Frecuencia</b> <b>Nº (%)</b> 39 (73,6) 14 (26,4)
<b>Nivel Educativo</b>  Secundaria Técnico Superior Universitario	<b>Frecuencia</b> <b>Nº (%)</b> 19 (35,8) 14 (26,4) 20 (37,7)

Análisis: Se observa que las edades de los trabajadores que laboran en la DGPS se encuentran entre los 26 y 55 años distribuidos de una manera uniforme. La población laboral femenina es claramente superior a la masculina, ya que, al calcular el índice de femineidad ( $74/26 \times 10 = 28$ ) se puede decir que por cada 10 hombres que trabajan en esta dirección lo hacen 28 mujeres. El nivel educativo predominante en los trabajadores es el profesional (universitarios y técnicos superiores constituyen el 64%). Siendo claramente mayor el porcentaje de trabajadores en cargos operativos (60%).

### GRAFICO 1

Distribución por edad de los trabajadores de la DGPS, Caracas 1er semestre 2009



Análisis. Se puede apreciar que la edad promedio de los trabajadores de la DGPS es 41 años. Con una desviación estándar de 11, es decir el 68 % de la población trabajadora de esta dirección se ubica en el rango de edades entre 30 y 52 años.

**TABLA 2**

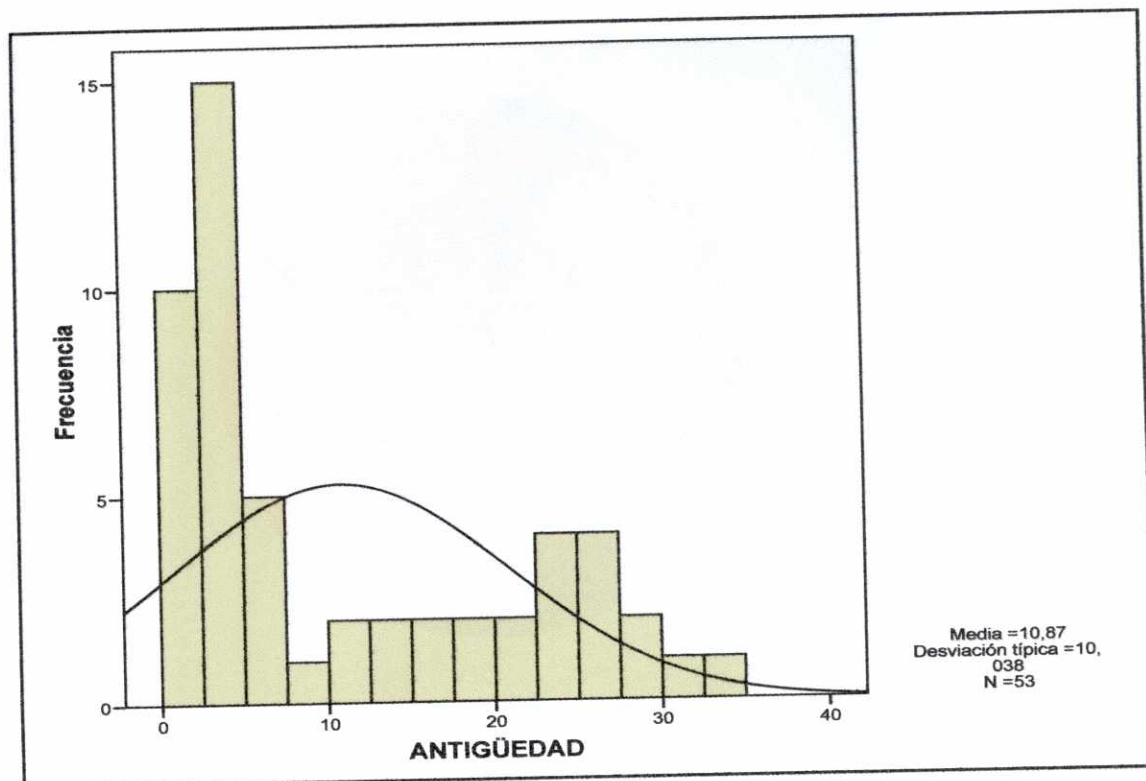
**Distribución de los trabajadores de la DGPS por tipo de cargo y Antüedad, Caracas, 1er semestre 2009.**

Variable	DGPS (n=53) 100%
Tipo de Cargo	Frecuencia Nº (%)
Coordinador	18 (33,96)
Operativo	35 (66,04)
Antüedad en años	Frecuencia Nº (%)
1-10	32 (60,38)
11-20	9 (16,98)
21- y más	12 (22,64)

Análisis: en esta tabla se observa que los trabajadores con cargos operativos (66,04%) predominan sobre los de coordinadores (33,96%) y en relación a la antüedad predominan los trabajadores con 1 a 10 años de servicio (60,38%)

### GRAFICO 2

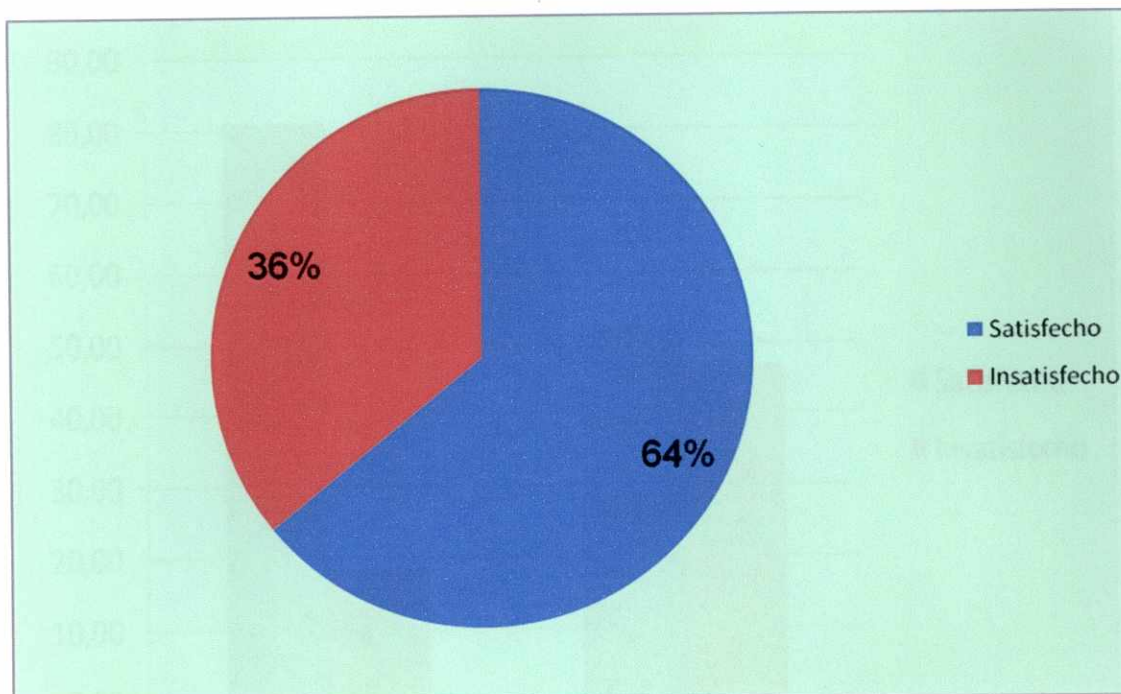
Distribución por años de antigüedad de los trabajadores de la DGPS,  
Caracas 1re semestre 2009



Análisis. Se aprecia que la antigüedad promedio de los trabajadores de la DGPS es 11 años. Con una desviación estándar de 10, es decir el 68 % de la población trabajadora de esta dirección se ubica en el rango de antigüedad entre 1 y 21 años.

**GRAFICO 3**

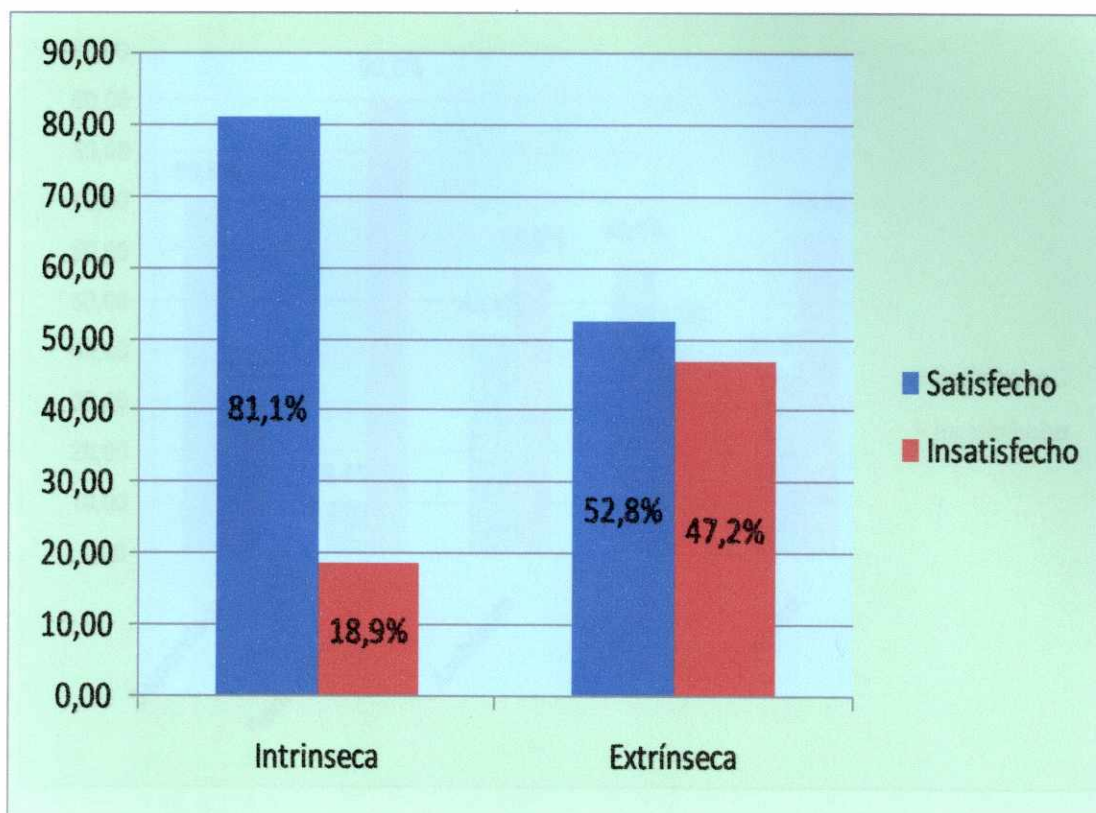
Nivel de satisfacción Laboral Global de los trabajadores de la DGPS.  
Caracas. 1er semestre 2009



Analisis: En este gráfico se muestra al personal de la DGPS clasificados según el nivel de satisfacción laboral global, observandose que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos (64%).

**GRAFICO 4**

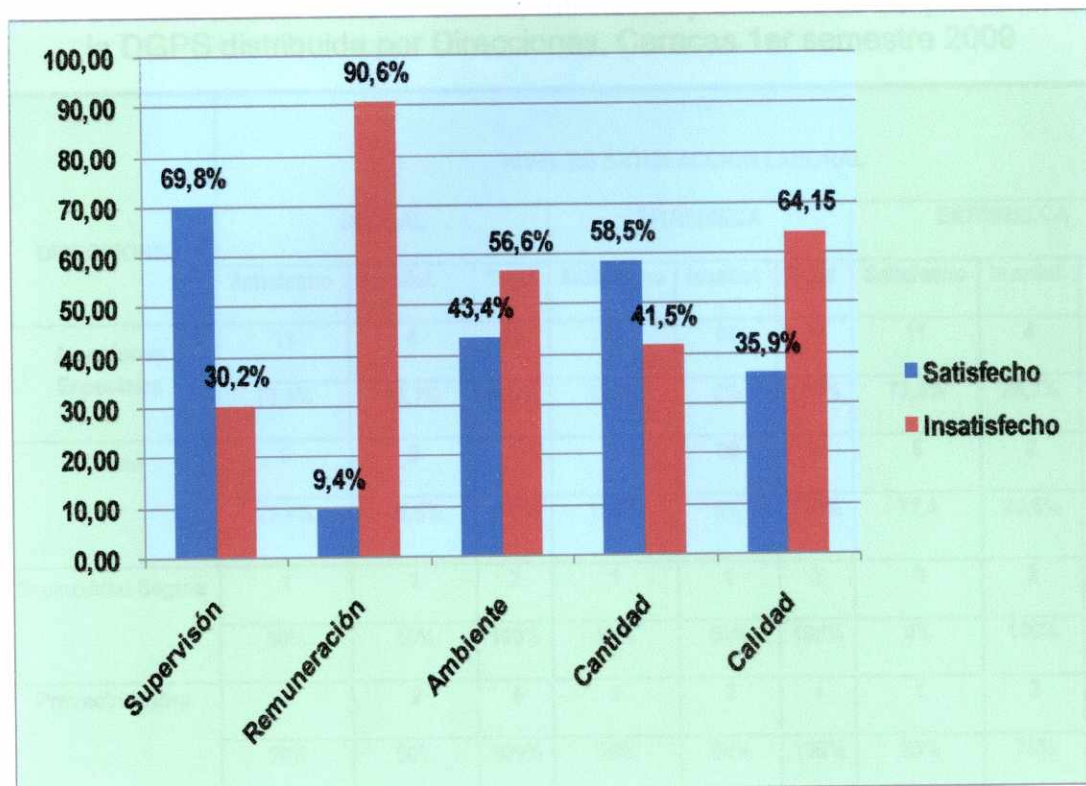
Nivel de Satisfacción Laboral Intrínseca y Extrínseca de los trabajadores de la DGPS, Caracas 1er semestre 2009



Analisis: En este gráfico se muestra al personal de la DGPS clasificados según el nivel de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca, observándose que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos en los aspectos intrínsecos de la satisfacción laboral (81%) y en relación a los aspectos extrínsecos la satisfacción (53%) es solo ligeramente superior a la insatisfacción.

### GRAFICO 5

Nivel de Satisfacción de las Dimensiones de la Satisfacción Laboral Extrínseca de los trabajadores de la DGPS. Caracas 2009.



Analisis: En este gráfico se muestra al personal de la DGPS clasificados según el nivel de satisfacción laboral (satisfechos o insatisfechos) en las dimensiones de la satisfacción laboral extrínseca, observándose que las dimensiones con los mayores niveles de satisfacción son la supervisión (70%) y la cantidad de trabajo con 58%; los mayores niveles de insatisfacción están dados por las dimensiones relacionadas con el ambiente de trabajo (57%), la calidad del trabajo realizado (64%) y de manera muy significativa por la dimensión remuneración con un 91%.

TABLA 3

Nivel de satisfacción Laboral Global, Intrínseca y Extrínseca del personal de la DGPS distribuida por Direcciones, Caracas 1er semestre 2009

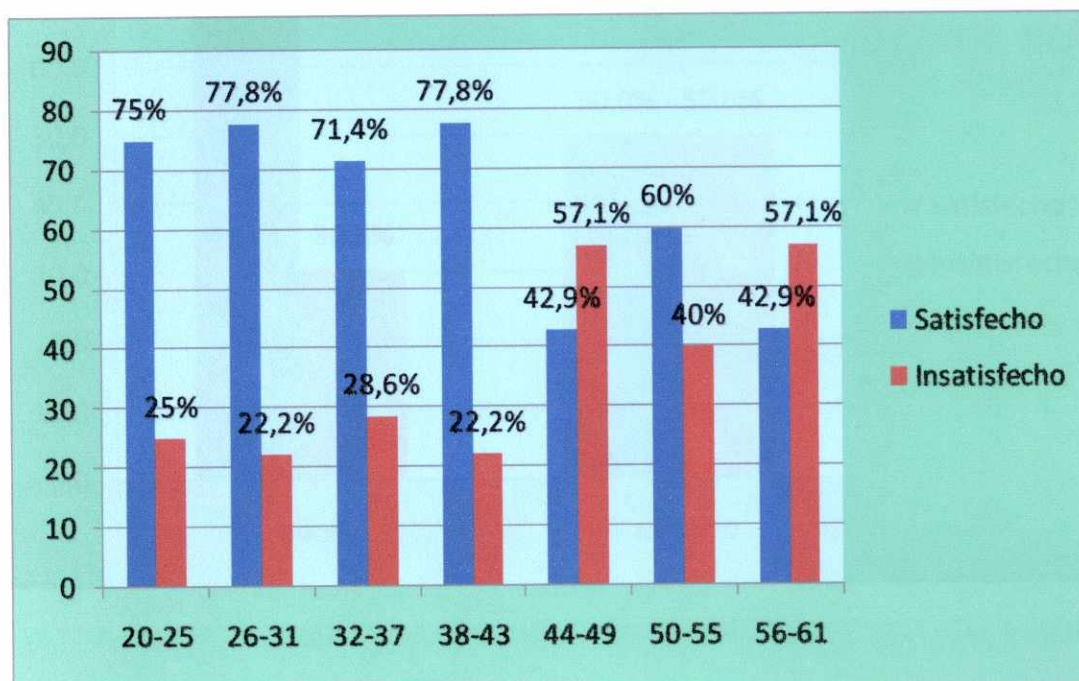
DIRECCIONES	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL								
	GLOBAL			INTRINSECA			EXTRINSECA		
	Satisfecho	Insatisf.	Total	Satisfecho	Insatisf.	Total	Satisfecho	Insatisf.	Total
Atenciones Especiales	11	4	15	15	00	15	11	4	15
	73,3%	26,7%	100%	100%	0%	100%	73,3%	26,7%	100%
Carem	5	2	7	7	00	7	5	2	7
	71,4%	28,6%	100%	100%	0%	100%	71,4	28,6%	100%
Comunidad Segura	1	1	2	1	1	2	0	2	2
	50%	50%	100%	50%	50%	100%	0%	100%	100%
Proyecto Madre	2	2	4	2	2	4	1	3	4
	50%	50%	100%	50%	50%	100%	25%	75%	100%
Salud Segura	10	8	18	14	4	18	7	11	18
	55,6%	44,4%	100%	77,8%	22,2%	100%	38,9%	61,1%	100%
Dirección	5	2	7	4	3	7	4	3	7
	71,4%	28,6%	100%	57,1%	42,9%	100%	57,1%	42,9%	100%

Análisis: En esta tabla se puede observar que el mayor porcentaje de trabajadores con Satisfacción Laboral Global lo tienen las direcciones de Atenciones especiales con 73%, Carem y Dirección ambas con 71%; estas mismas direcciones muestran una satisfacción laboral intrínseca por encima del 50%, destacando las direcciones de Atenciones Especiales y Carem con

100%. La insatisfacción Laboral Global se presenta de manera más intensa en las direcciones Comunidad Segura y Proyecto Madre con 50% cada una; en estas mismas direcciones los trabajadores muestran la Insatisfacción Laboral Extrínseca mayor con 100 y 75% respectivamente.

### GRAFICO 6

Nivel de Satisfacción Laboral Global los trabajadores de la DGPS, según grupo etario, Caracas 1er semestre 2009

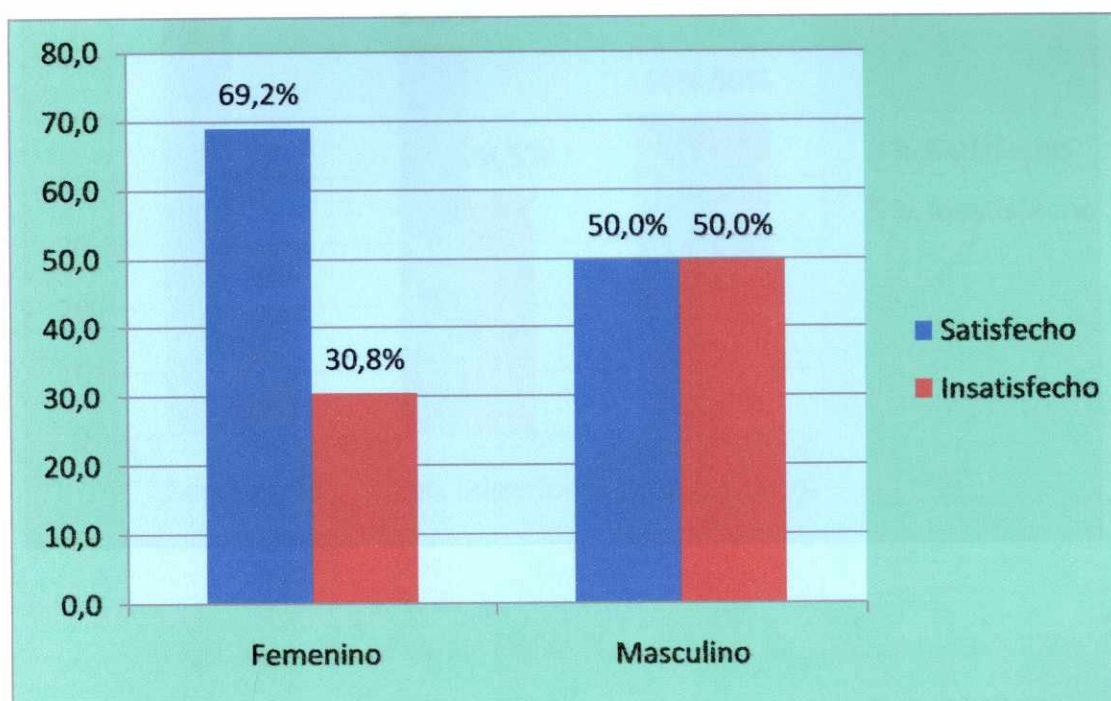


Análisis: En este gráfico se muestra el nivel de Satisfacción Laboral Global (satisfechos o insatisfechos) del personal de la DGPS clasificados según el grupo etario, observándose que los grupos etarios más jóvenes, con edades comprendidas entre 20 y 43 años presentan los niveles de satisfacción más altos, siempre por encima del 70%. Por otro lado los grupos

etarios comprendidos entre 44 y 61 años presentan los mas altos niveles de insatisfacción; destacando los grupos de 44-49 y 56-61 cada uno con 57% de insatisfacción.

### GRAFICO 7

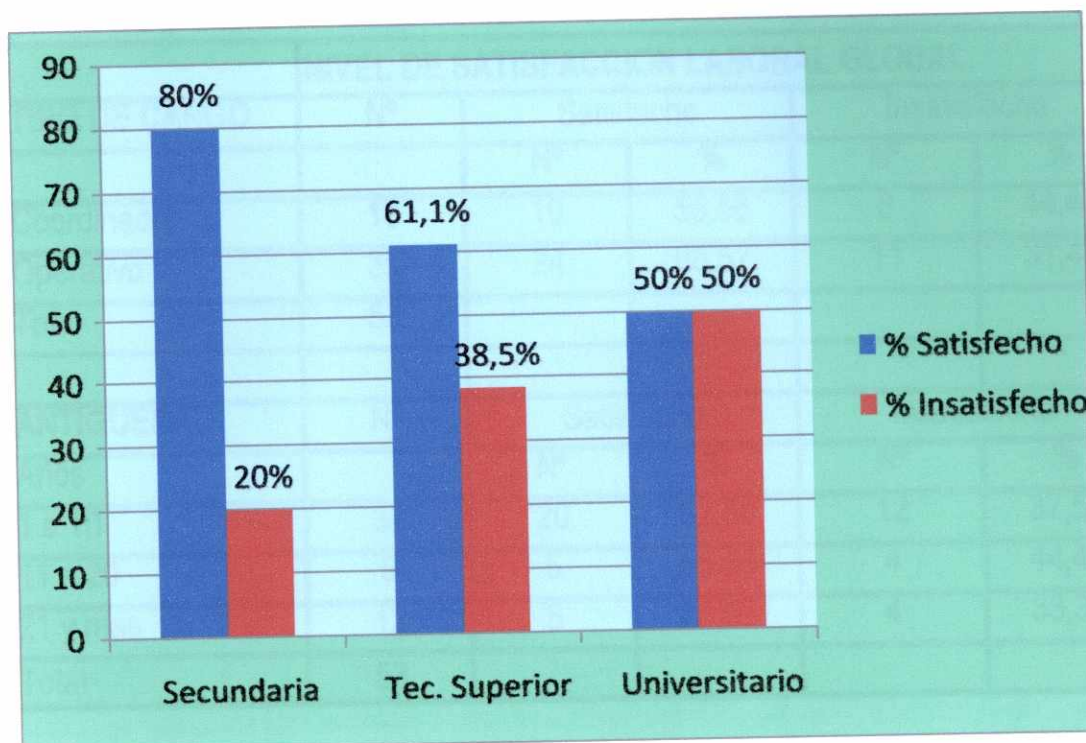
Nivel de Satisfacción Laboral Global de los trabajadores de la DGPS, según Sexo, Caracas 1er semestre 2009



Análisis: En este gráfico se muestra el nivel de Satisfacción Laboral Global (satisfechos o insatisfechos) del personal de la DGPS clasificados según el sexo, observándose que el sexo femenino presenta los mayores niveles de satisfacción con un 69%. El sexo masculino presenta un resultado equilibrado con un 50% tanto para satisfacción como para la insatisfacción.

**GRAFICO 8**

Nivel de Satisfacción Laboral Global de los trabajadores de la DGPS, según el Nivel Educativo, Caracas 1er semestre 2009



Análisis: En este gráfico se muestra el nivel de Satisfacción Laboral Global (satisfechos o insatisfechos) del personal de la DGPS clasificados según el Nivel Educativo, observándose que el personal con nivel educativo de secundaria presenta los mayores niveles de satisfacción con un 80%. El personal con nivel educativo universitario presenta un resultado equilibrado con un 50% tanto para satisfacción como para la insatisfacción; no obstante es el que tiene el mayor nivel de insatisfacción.

TABLA 4

Nivel de satisfacción Laboral Global del personal de la DGPS distribuida por Tipo de Cargo y Antigüedad, Caracas 1er semestre 2009

TIPO DE CARGO	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL GLOBAL				
	Nº	Satisfecho		Insatisfecho	
		Nº	%	Nº	%
Coordinador	18	10	55,56	8	44,44
Operativo	35	24	68,57	11	31,43
Total	53				
ANTIGUEDAD	Nº	Satisfecho		Insatisfecho	
		Nº	%	Nº	%
	Años				
1 a 10	32	20	62,50	12	37,50
11 a 20	9	5	55,56	4	44,44
21 y mas	12	8	66,67	4	33,33
Total	53				

Análisis: En esta tabla se presentan el nivel de satisfacción Global de los trabajadores de la DGPS (satisfechos e insatisfechos) de acuerdo al Tipo de Cargo y a la Antigüedad; observándose que en el personal operativo se encuentra el grupo con mayor satisfacción (68,57%) y en lo referente a la antigüedad el grupo con mayor satisfacción es el de aquellos que tiene 21 y mas años de servicio y con la mayor insatisfacción el de 11 a 20 años (44,44%).

## Análisis de los resultados

La satisfacción laboral se considera un indicador de calidad y un instrumento útil para la medición de la eficacia de la gestión en las instituciones de salud, así como, un elemento fundamental para el crecimiento y desarrollo de los trabajadores y un determinante de su nivel económico, seguridad emocional y felicidad (Gasca, R. 1998). Por otro lado Berrios M. (2006) indica que "la multidimensionalidad de la satisfacción laboral queda reflejada en la mayoría de las teorías e instrumentos de medida, así como en los muchos tipos de cuestionarios utilizados para evaluarla dividiéndola en extrínseca, intrínseca y global".

Cada día cobra mayor importancia el estudio de la satisfacción laboral en las instituciones de salud, especialmente en aquellas de carácter administrativo donde se concentran grandes esfuerzos humanos y materiales y que, además, toman decisiones que influyen en el resto de las instancias prestadoras de servicios, este es el caso de la DGPS donde la información sobre la satisfacción laboral es particularmente útil, ya que, permite conocer y evaluar los niveles de satisfacción laboral del recurso humano, información que puede aplicarse a otras direcciones y servir de orientación de las políticas más apropiadas para desarrollar el mencionado recurso.

Por este motivo se consideró de interés iniciar un proceso de investigación de la satisfacción laboral de los trabajadores de la DGPS de MPPSPS en sus diferentes direcciones de línea; describiéndose inicialmente las características socio demográficas en las cuales se pudo constatar que las edades de los trabajadores que laboran en la DGPS se encuentran entre los 26 y 55 años distribuidos de una manera uniforme. La población laboral femenina es claramente superior a la masculina, ya que, al calcular el índice de femineidad ( $74/26*10=28$ ) se puede decir que por cada 10 hombres que trabajan en esta dirección lo hacen 28 mujeres. El nivel educativo

predominante en los trabajadores es el profesional (universitarios y técnicos superiores constituyen el 64%). Con respecto a los elementos ocupacionales se observa que los trabajadores con cargos operativos (66,04%) predominan sobre los de coordinadores (33,96%) y en relación a la antigüedad predominan los trabajadores con 1 a 10 años de servicio (60,38%)

Se encontró en la presente investigación que la mayoría de los trabajadores de la DGPS estuvieron satisfechos (64%) en relación a la satisfacción global; resultado superior al obtenido por otros autores como Di Nardo, Y. (2005) quien determinó una satisfacción laboral global de 45% en trabajadores del sector educativo y a los obtenidos por Amorós, E. (2008) que consiguió un 50% de satisfacción laboral global en trabajadores de las industrias de la computación. De los estratos que constituyen la DGPS, los que presentan un mayor nivel de satisfacción laboral global son la direcciones de Atenciones especiales con 73%, Carem y Dirección general ambas con 71%; con menor satisfacción global destacan las direcciones Comunidad Segura y Proyecto Madre con 50% cada una.

De los elementos que componen esta satisfacción laboral global (satisfacción laboral intrínseca y extrínseca) la intrínseca es la que proporciona un mayor porcentaje de satisfacción ya que el 81,1% de los sujetos están satisfechos en esta dimensión; lo que indica que están satisfechos con el contenido del trabajo, es decir, con el tipo de trabajo o con las tareas propias del puesto; así como con las posibilidades de hacer y destacarse con las cosas que le gustan y decidir por ellos mismos en el trabajo. Este nivel elevado de satisfacción laboral intrínseca es superior al reportado Martín, M. (2003) en el personal de los establecimientos sanitarios de Galicia (75%) y al reportado por Ramírez, T. (2007) en maestros Venezolanos (77,8%).

Por otro lado si comparamos la satisfacción laboral intrínseca con la extrínseca observamos que esta última proporciona el mayor porcentaje de insatisfacción con un 47,2% de individuos insatisfechos contra 18,9% de la intrínseca. Dentro de la satisfacción laboral extrínseca se observa que los componentes o dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción están dados por las dimensiones relacionadas con el ambiente de trabajo (57%), la calidad del trabajo realizado (64%) y de manera muy significativa por la dimensión remuneración con un 91%. La insatisfacción con el ambiente de trabajo indica que este 57% de trabajadores están insatisfechos con relativo al entorno físico y disponibilidad de espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación; y la insatisfacción con la calidad del trabajo realizado indica que el 64% de los trabajadores está insatisfecho con los medios materiales de que dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

Especial atención merece el 91% de trabajadores de la DGPS insatisfechos con la remuneración porcentaje superior al 69% de insatisfechos obtenido por Mirko, M. (2005) en trabajadores de empresas públicas de Perú y al 78% obtenido por Ramírez, T. (2007) en maestros Venezolanos. Es prudente acotar, que la insatisfacción con la remuneración en el presente estudio no se refiere solo al salario; sino también al cumplimiento de los convenios laborales, incentivos económicos, las negociaciones laborales y la promoción. Este 91% de insatisfacción es aún más significativo si lo comparamos con el 53% obtenido por Martín, M. (2003) en el personal de los establecimientos sanitarios de Galicia.

También referido a las dimensiones de la satisfacción laboral extrínseca se encontró, que los mayores niveles de satisfacción laboral están presentes en la supervisión (70%); la cual está integrada por la supervisión de los superiores, la relación con los mismos y la frecuencia, el trato recibido

de la empresa, la formación y la participación en las decisiones. Este nivel de satisfacción es realmente bueno y contrasta con el 42,3% obtenido por Ramírez, T. (2007) en maestros Venezolanos. En relación a la cantidad de trabajo que también es una dimensión de la satisfacción laboral extrínseca, el 58% de los trabajadores de la DGPS están satisfechos; debido a que el ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla son adecuados.

Según indica Mirko, M.(2005) a medida que avanza la edad de las personas, el trabajo se vuelve mas rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. En esta investigación se puede corroborar esta teoría pues; los grupos etarios mas jóvenes, con edades comprendidas entre 20 y 43 años presentan los niveles de satisfacción mas altos, siempre por encima del 70% y los grupos etarios comprendidos entre 44 y 61 años presentan los mas altos niveles de insatisfacción; destacando los grupos de 44-49 y 56-61 cada uno con 57% de insatisfacción.

Salazar y Veitía (1997) estudiaron la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores y trabajadoras bancarios y no obtuvieron diferencias significativas entre sexo. De la misma forma Oshagbemi (2000) realizó un estudio en una muestra de 554 maestros y maestras y reportó no encontrar diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a la satisfacción laboral. Di Nardo, Y (2005) en su estudio de la satisfacción laboral en docentes universitarios no encontró diferencias significativas entre los diferentes sexos, e indica que una de las principales razones de ello es que cada día hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades de emplearse, de obtener altos niveles de salario, de ser ascendidos y de ocupar direcciones; y que al momento de ser seleccionados se hace por la eficacia, el desempeño y las competencias indistintamente del sexo. Contrario a lo referido en estas investigaciones, en el presente estudio el sexo femenino presentó unos niveles de satisfacción laboral global significativamente

superiores (69%) en relación al sexo masculino (50%); lo que coincide con lo planteado por Álvarez y cols. (2003) quién afirma que las mujeres tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción en el trabajo.

El personal con el menor nivel educativo (secundaria) presenta los mayores niveles de satisfacción con un 80%, en comparación con el personal con mayor nivel educativo (universitario) presenta un 50% de satisfacción. El personal operativo se encuentra más satisfacción (68,57%) que el que tiene actividades de coordinación (55,56%). En lo referente a la antigüedad el grupo con mayor satisfacción es el de aquellos que tiene 21 y mas años de servicio 66,67% y con menor satisfacción el de 11 a 20 años (55,56%).

Como se puede evidenciar, el tipo de trabajo y el contexto o situación en el que el trabajador realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción laboral personal. De la misma forma las características personales como la edad, sexo, nivel educativo, antigüedad y tipo de cargo influyen; no obstante estos últimos son factores que la institución no puede modificar, pero sirven para prever el grado relativo de satisfacción laboral que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Schultz, D. 1991)

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conformidad con los objetivos planteados en esta investigación y considerando el proceso de cambio que vive país, se presentan a continuación las conclusiones y recomendaciones que surgen del análisis e interpretación de los resultados

#### Conclusiones

1. La DGPS está conformada por un grupo de trabajadores en su mayor parte del sexo femenino, con edades comprendidas entre 26 y 55 años y predominantemente profesionales (técnicos superiores y universitarios). Desde el punto de vista laboral predominan los trabajadores en actividades operativas y con una antigüedad entre 1 y 10 años de servicio.
2. La mayoría de los trabajadores de la DGPS se encuentran satisfechos laboralmente (64% de satisfacción laboral global); la dimensión que más contribuye a la satisfacción laboral en la dimensión satisfacción laboral intrínseca (81,1%) y la que más contribuye a la insatisfacción laboral es la dimensión satisfacción laboral extrínseca (47,2%).
3. Los trabajadores están muy insatisfechos con la remuneración (90,6% de insatisfacción) y con la calidad del trabajo realizado (64,1% de insatisfacción).
4. Existen diferencias en el grado de satisfacción laboral entre las diferentes direcciones de línea; siendo las que presentan mayores

grados de satisfacción la dirección de atenciones especiales (73%), Carem y dirección general con 71% cada una. Los menores grados de satisfacción están presentes en las direcciones comunidad segura y proyecto madre con 50% de satisfacción laboral.

5. Están mas satisfechos laboralmente los trabajadores más jóvenes, las del sexo femenino y los que tienen un nivel de instrucción secundario; así como los que tienen más años de antigüedad y ocupan cargos operativos.

#### Recomendaciones

1. A las autoridades de la DGPS, analizar y difundir la información generada en esta investigación a todos las personas con cargos gerenciales en esta dirección general y a los direcciones de línea; para que conozcan el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores, situación que es un reflejo de la calidad del ámbito laboral en el que se desempeñan.
2. A las autoridades del MPPSPS, esta información y generar estudios similares en las diferentes direcciones generales de todo el ministerio que permita conocer la realidad de la satisfacción laboral de cada una.
3. Al personal de la oficina de recursos humanos de la DGPS revisar de forma detallada los resultados de esta investigación con la finalidad de elaborar un programa continuo de evaluación y mejoramiento de la satisfacción laboral de sus trabajadores.
4. Al Director General de Programa y Directores de Línea, informar a los trabajadores de la DGPS los resultados de esta investigación e

incluirlos como elementos claves en el programa continuo de evaluación y mejoramiento de la satisfacción laboral.

5. Al personal de la oficina de recursos humanos de la DGPS, utilizar los resultados del estudio referido a las características socio demográficas y laborales de los trabajadores en los planes de selección y reestructuración del recurso humano como elementos predictivos de los grados de satisfacción laboral.
6. Al Director General de Programa propiciar la realización de un estudio más detallado de las dimensiones de la satisfacción laboral extrínseca que presentaron los mayores niveles de insatisfacción (remuneración y calidad del trabajo realizado).
7. Al Director General de Programa y Directores de Línea, revisar y aplicar correctivos de manera inmediata (programa continuo de evaluación y mejoramiento de la satisfacción laboral) en las direcciones de línea comunidad segura y proyecto madre, que presentaron los menores niveles de satisfacción laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adanez, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el Trabajo*. Editorial Madrid, Universidad Complutense. España.
- Álvarez, G. (2003). Determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores españoles. Departamento de Organización de empresas y Marketing. Universidad de Vigo. España.
- Amorós, E. (2008). *Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú*. Editorial EUMED, Universidad de Málaga. España.
- Aparicio, T. (2008). *Insatisfacción Laboral*. Centro de Psicología de Alarcón. Granada. España.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral Y Productividad. **Revista de Psicología de Alarcón Año III Nº 5: pág. 46. Granada. España.**
- Berrios, M. (2006). *Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería*. *Index Enferm.* [Online]. Vol. 15, no. 54.
- Bravo, M. (1996). *Satisfacción Laboral*. Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. 1: Eudema: 344-393. Madrid. España.
- Chiang, M. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I. *Theoria, año/volumen. 16, número 002. Universidad del Bio-Bio Chillan, Chile. PP. 61-76. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Universidad Autónoma de México.*

- D' Anello, S. (2000). Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Médicos del Hospital Universitario de Los Andes. Mérida. Venezuela. *Medula, Revista de la Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes. Vol. 9 N° 1-4 pág. 4. 2000. (2003). Mérida. Venezuela.*
- Di Nardo, Y. (2005). *Satisfacción Laboral, Comunicación Interna, Sexo, Edad, Nivel Educativo, Antigüedad y Nivel de Cargo: Un Análisis de Ruta.* Caracas. Venezuela.
- Flores, J. (2002). *La congruencia de valores individuales y organizacionales: predictiva de la satisfacción laboral de los trabajadores del colegio universitario "Profesor José Lorenzo Pérez Rodríguez".* Vista educación y trabajo V6N1 2002 p.97 - 126: il. Base de información de FONACIT. Caracas. Venezuela.
- Flores, J. (2001). *Estudio comparativo de la relación existente entre la Satisfacción Laboral, la turnicidad y el estrés laboral.* Publicación institucional, [URL:http://lbermutuamur.es](http://lbermutuamur.es). Consultado 01/02/09. Universidad de Vigo. España.
- Gamboa, J. (2007). *La Empleabilidad y La Iniciativa Personal como Antecedentes de la Satisfacción Laboral.* Documentos de trabajo: Serie EC. Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas. Valencia. España.
- García, M. (2005). *Satisfacción laboral en el personal de las fundaciones sanitarias en Galicia.* Galicia, España Rev dm Sanit 2005;3(2):303-13

- García, C. (2006). *Estudio ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral*. Cátedra Psicología del Trabajo. Facultad de ingeniería de la Universidad del Salvador.
- García – Montalvo, J. (2006). *Los jóvenes y el mercado de trabajo en la España urbana: resultados del observatorio de inserción laboral 2005*. Fundación Bancaja. Valencia. España.
- Gasca, R. (1998). Calidad de la Atención en los servicios de Salud. Artículo. URL: <http://www.inps.mx> . Consultado 01/01/09.
- Izaguirre, C. (2004). *Satisfacción laboral de los empleados de la región sanitaria metropolitana de Tegucigalpa*, M.D.C. Honduras C.A. 1er semestre, año 2004. Tegucigalpa. Honduras.
- Jiménez, J. (2002). Productividad y Satisfacción Laboral. Tomado de [www.monografias.com](http://www.monografias.com). Consultado 15/03/09.
- Márquez, M. (2002). *Satisfacción Laboral y Psicología Organizacional - Diplomada en RRHH*. Director Gerente ERGOGROUP SAC Asesoría en Optimización y Mejora Continua. Caracas. Venezuela.
- Meliá, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al Trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39. España.
- Merino, M. (2005). *Estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas Públicas y privadas de Lambayeque*. Perú.

- Oshagbemi, T. (2000). *Gender differences in the job satisfaction of university teachers*, 15, 331-343. Base de datos PsycArticles.
- Parada, M. (2003). Ausentismo Laboral de Causa Médica. Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes. Mérida. Venezuela. *Medula, Revista de Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes*. Vol. 15pág21-25 2006. Mérida. Venezuela. [URL:http://www.saber.ula.ve](http://www.saber.ula.ve). Consultado 15/03/2009.
- Ramírez, T. (1998). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios*, en: *Salud Pública Mex*; 40:3-12. DF México.
- Ramírez, Tulio. (2006). Ser maestro en Venezuela. *Revista de Pedagogía* Vol. XXVII, Nro. 78 Enero - Abril de 2006. Base de información de FONACIT. Caracas. Venezuela.
- Ramírez, T. (2007). *Los niveles de satisfacción laboral del maestro Venezolano 10 años después (1996-2006)*. Investigación y Postgrado, dic., vol.22, no.2, p.57-86. ISSN 1316-0087.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. 8ª edición. México. Prentice Hall, 1999.pag.158.). DF México.
- Salazar, A. (1997). *Motivación al trabajo a nivel gerencial según el género y la teoría bifactorial de Herzberg, caso del Banco República*. Trabajo de grado presentado como requisito para optar a la licenciatura en relaciones industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.
- Schultz, Duane. 1991. *Psicología Industrial*. McGraw Hill Interamericana. México.

UPEL. (1998). *Manual de Trabajos de Grado, de Especialización, Maestría y tesis Doctorales*. Caracas. Venezuela.

Warr J, Cook L y Wall S (1979). *Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being*. *Journal of Occupational Psychology*, 52: 129-148.

**ANEXOS**

# ANEXO 1

## DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL AGRUPADAS SEGÚN DIFERENTES AUTORES

Autores	García C., (2006)	Izaguirre C., (2004)	Gamboa J., (2007)	Hackman y Holdman (1975)	Atalaya M., (1999)	Melía J., (1990)
Dimensiones						
Satisfacción laboral extrínseca	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Compañeros de trabajo</li> <li>2- Supervisor</li> <li>3- Organización misma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Las políticas y la administración de la empresa</li> <li>2- La supervisión</li> <li>3- El salario</li> <li>4- Las relaciones Interpersonales</li> <li>5- Condiciones de trabajo</li> <li>6- Seguridad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Recursos económicos</li> <li>2- Estabilidad de un empleo</li> <li>3- Oportunidades de promoción</li> <li>4- Las condiciones laborales</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Las políticas y la administración de la empresa</li> <li>2- Las relaciones interpersonales</li> <li>3- Sueldo</li> <li>4- La supervisión</li> <li>5- Las condiciones de trabajo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-Supervisión y participación.</li> <li>2-Remuneración y prestaciones.</li> <li>3-Ambiente físico.</li> <li>4-Cantidad de producción.</li> <li>5-Calidad de producción.</li> </ol>
Satisfacción laboral intrínseca	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Se relaciona con sus potencialidades</li> <li>2- Deseo de investigar, explorar y dominar el entorno</li> <li>3- Triunfar en tareas desafiantes</li> <li>4- Asumir responsabilidades</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- El logro</li> <li>2- El reconocimiento</li> <li>3- El trabajo en si mismo</li> <li>4- La responsabilidad</li> <li>5- El progreso</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Oportunidad de aprender</li> <li>2- Variedad de tareas que realizan</li> <li>3- Habilidades en el puesto</li> <li>4- Autonomía para tareas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Variabilidad de actividades</li> <li>2- Identidad con la tarea</li> <li>3- Autonomía</li> <li>4- Significación de la tarea</li> <li>5- Retroalimentación del puesto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- La relación empleado-trabajo</li> <li>2- La realización</li> <li>3- El reconocimiento</li> <li>4- La promoción</li> <li>5- El trabajo estimulante</li> <li>6- La responsabilidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-Trabajo en si.</li> <li>2-Oportunidad para hacer lo que le gusta.</li> <li>3-Capacidad para decidir por si aspectos del trabajo.</li> </ol>
Satisfacción laboral social			<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Valoración social de la actividad</li> <li>2- Relaciones sociales en el trabajo (supervisores, compañeros, subordinados y clientes)</li> </ol>			

## ANEXO 2

### RESUMEN BASE DE DATOS DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS DEL MPPSPS

Nº	Estrato	Población	%	Muestra	%
1	Atenciones Especiales	81	28,13	15	27,78
2	Salud Segura	94	32,64	19	35,19
3	Proyecto Madre	22	7,64	4	7,41
4	Carem	39	13,54	7	12,96
5	Comunidad Segura	13	4,51	2	3,70
6	Dirección	39	13,54	7	12,96
<b>Total</b>		<b>288</b>	<b>100,00</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>

### ANEXO 3

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIO EN SALUD PÚBLICA "Dr. ARNOLDO  
GABALDON"

ESPECIALIDAD SALUD OCUPACIONAL E HIGIENE LABORAL

#### CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado Compañero, La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión en relación a algunos aspectos de la actividad laboral. Los datos que se solicitan serán utilizados para culminar un trabajo de investigación titulado "nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección general de programas de salud del ministerio del poder popular para la salud (M.P.P.S.P.S), caracas, 1er semestre 2009". Su colaboración es muy valiosa y la información que Ud.

**Nota de confidencialidad:** te aseguramos que la información que proporciones será estrictamente confidencial; por lo que te pedimos respuestas con toda sinceridad.

Estrato N°: \_\_\_\_\_ Encuestado N°: \_\_\_\_\_

Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Lugar, Fecha y hora: \_\_\_\_\_

## INSTRUCCIONES:

Por favor rellene los datos que se le presentan a continuación. Recuerde que no debe colocar su nombre ni su número de empleado en ningunas de las hojas. Seguidamente Ud. recibirá dos cuestionarios los cuales debe responder en su totalidad y ajustado a la su realidad en la empresa; **no existen respuestas buenas o malas, sólo queremos conocer su opinión.**

### **CUESTIONARIO N° 1: DATOS DESCRIPTIVOS**

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) **Edad:** \_\_\_\_\_ años

**Antigüedad en la empresa:** \_\_\_\_\_

**Nivel educativo:** Por favor marcar el nivel ya culminado, es decir, si ud. está cursando el 2do. Semestre de técnico superior, marque la opción Secundaria:

-Secundaria ( )

-Técnico superior ( )

-Universitario ( )

---

**Cargo funcional:** Funciones que desempeña el empleado dentro de la institución:

Coordinador de proyecto, programa o adjunto ( )

Asistente administrativo ( )

Secretaria ( )

Transcriptor ( )

Obrero ( )

## CUESTIONARIO N° 2 DE SATISFACCIÓN LABORAL

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que nos resultan satisfactorios y otros que no lo son. A continuación encontrará una lista de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Decida si estas afirmaciones son, en su caso, más bien verdaderas (V) o más bien falsas F. Para responder rodee con un círculo la respuesta V ó F que Ud. escoja.

Para su completa tranquilidad el cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que Ud. aporte serán usados solo con fines de investigación sin que pueda nunca ser identificado Ud. o la organización en que trabaja. Por ello puede Ud. responder con toda sinceridad y confianza. Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26 J. L. Meliá**

	V	F
1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	V	F
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	V	F
14. Estoy satisfecho de como mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	V	F
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	V	F
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo	V	F
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	V	F
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	V	F

## ANEXO 4

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Objetivo específico N° 2:** Identificar el nivel de satisfacción laboral general de los empleados de la DGPS y en relación a los aspectos intrínsecos del trabajo y extrínsecos como ambiente físico, supervisión y participación en la organización, remuneración y prestaciones, cantidad y la calidad de la producción del trabajo.

Variable	Definición	dimensiones		Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	Es "la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados de la DGPS tienen en su trabajo.	<b>Satisfacción laboral intrínseca</b> se refiere a la satisfacción que los empleados de la DGPS tienen en relación con el contenido del trabajo, es decir con el tipo de trabajo o con las tareas propias del puesto	<b>Contenido del trabajo en sí.</b>	- satisfacción que da el trabajo por sí mismo. - oportunidades que ofrece el trabajo para hacer lo que nos gusta o en lo que nos destacamos. - capacidad de decidir por sí mismos aspectos del trabajo.	1 2 y 3  18
			<b>Satisfacción con la supervisión, la participación en la organización y con los compañeros de trabajo.</b>	- Supervisión de los superiores. - Relación con los supervisores y la frecuencia. - Trato recibido de la empresa. - La formación. - La participación en las decisiones. - Relación con los compañeros de trabajo.	17 11, 13 y 20 15 y 19 10 16 y 21 22
				- cumplimiento de los convenios laborales. - incentivos económicos.	14

	<p>Satisfacción con la remuneración y las prestaciones.</p>	<p>- negociaciones laborales y. el salario - la promoción</p>	<p>23 4 y 12 9</p>
<p>Satisfacción Laboral Extrínseca se refiere a la satisfacción que los empleados de la DGPS tienen en relación con las condiciones de trabajo.</p>	<p>Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</p>	<p>- Entorno físico y disponibilidad de espacio en el lugar de trabajo. -La limpieza, higiene y salubridad. -Temperatura, la ventilación y la iluminación.</p>	<p>8 6 7</p>
	<p>Satisfacción con la cantidad de producción:</p>	<p>-Ritmo de trabajo -Cantidad de trabajo</p>	<p>26 5 24</p>
	<p>Satisfacción con la calidad de producción.</p>	<p>- Medios materiales de que dispone el trabajador para realizar su trabajo -Calidad del trabajo.</p>	<p>25</p>
<p>Satisfacción General o Global es la satisfacción que los empleados de la DGPS tienen en relación con los elementos de satisfacción intrínseca y extrínseca integrados, es decir producto de la suma de la satisfacción intrínseca y extrínseca</p>	<p>Satisfacción total.</p>	<p>Todos los anteriores.</p>	<p>Del 1 al 26</p>

IAESP-DGI-SD  
Donado por: *Barrera, Miguel*  
Fecha: *25/01/2010*

IAESP-DGI-SD  
Proveedor: *Salud Corporal*  
Costo: *6.240,00*  
Nº Control: *4996*  
Nº B.N.:

*488*