

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES NÚCLEO MÉRIDA.

Lizbeth Rojas¹, Marlyn Berríos², Yorfani Gutiérrez³, Belquis Sanz¹, Maribel Prada¹, Marisol Holod¹, Gauciry Bruce¹, Milaidi Bravo⁴, Anatty Rojas¹, Glendis Molina⁵.

¹Departamento de Nutrición Social. Escuela de Nutrición y Dietética. Universidad de Los Andes. Mérida, República Bolivariana de Venezuela. ²Departamento de Odontología Restauradora. Facultad de Odontología. Universidad de Los Andes. Mérida, República Bolivariana de Venezuela. ³Departamento de Nutrición y Alimentación. Escuela de Nutrición y Dietética. Universidad de Los Andes. Mérida, República Bolivariana de Venezuela. ⁴Licenciada en Nutrición y Dietética. ⁵Estudiante de la Escuela de Nutrición y Dietética. Universidad de Los Andes. lizbeth@ula.ve.

Resumen.

El presente trabajo es un estudio no experimental, de campo, con diseño descriptivo de corte transversal correlacional. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados que trabajan en los servicios de alimentación de la Universidad de Los Andes, Núcleo Mérida (La Liria, Los Chorros y la Hechicera). La población estuvo conformada por el personal profesional, técnico y operativo para un total de 131 personas. Los datos fueron recolectados a través de un instrumento estructurado, codificado y validado, constituido por una sección de datos descriptivos y otra de percepción del ámbito laboral, tomando en cuenta el puesto de trabajo, interacción con los compañeros, infraestructura, recursos y motivaciones. Los datos fueron registrados en el programa excel y analizados mediante análisis de varianza de una sola vía y la prueba de la mínima diferencia estadística de Tukey. El nivel de satisfacción laboral se determinó mediante una escala especialmente elaborada para este trabajo. El personal presentó un nivel de satisfacción laboral moderado, ubicado en la escala 3, destacando la relación entre el nivel de satisfacción y los diferentes factores motivacionales y extrínsecos.

Palabras claves: Satisfacción laboral, servicios de alimentación, motivación, factores extrínsecos, factores intrínsecos.

Abstract.

Level of job satisfaction in the staff of the food services of the Universidad de Los Andes, Merida, Venezuela.

This research was a non-experimental study, with correlational cross-sectional descriptive design. The objective was to determine the level of job satisfaction of employees who work in the food service of the Universidad de Los Andes, Mérida (La Liria, Los Chorros). The population in the study was formed by the professional, technical and operating personal for a total of 131. Data were collected through a structured, encoded and validated instrument consisting of a section of descriptive data and another of perception of the workplace, taking into account the position of work, interaction with colleagues, infrastructure, resources and motivation. Data were registered in the program excel and analysed by one way analysis of variance and Tukey test the minimum statistical difference. The staff presented a moderate level of job satisfaction located on the scale 3, highlighting the relationship between the level of satisfaction and various motivational and extrinsic factors.

Key words: Job satisfaction, food services, motivation, extrinsic factors, intrinsic factors.

INTRODUCCIÓN.

La satisfacción laboral es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una o varias necesidades y el fin o fines que las reducen, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; POR LO QUE no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa (Ardouin *et al.* 2000).

Desde principios del siglo XX los científicos analizaban los factores humanos que influían en la salud, se sentían inquietos ante ciertos parámetros

psicológicos de carácter laboral; sin embargo, no es hasta la 27^a Asamblea Mundial de la Salud en 1974, cuando se reconoce la necesidad de considerar la influencia de los factores psicosociales en la salud y se demandó la elaboración de un programa para el estudio de esos factores y la salud mental y en 1984 se realiza una reunión, donde se observa que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado y abarcan diversos aspectos (Juárez 2007). Algunos de estos factores psicosociales se refieren al trabajador individualmente, otros están ligados a las condiciones y al ambiente de trabajo, mientras que otros se refieren a las influencias económicas y

sociales ajenas al lugar de trabajo, pero que repercuten en él.

Estudios indican que las ocupaciones con mayor vulnerabilidad ante el estrés psicosocial son los trabajadores operativos o manuales (obreros), los mandos medios (técnicos y administrativos); así como el mando directivo (profesionales) (Ansoleaga y Toro 2010). Sin embargo, sigue siendo poco claro cuál es la más vulnerable de entre las ocupaciones anteriores. El ambiente y las condiciones de trabajo son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional, de allí que la insatisfacción en el trabajo ocasionada por un ambiente inadecuado genera daños a la salud física y psíquica, además, 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 (Cabrera *et al.* 2003). La satisfacción en el desempeño laboral asume compromisos y responsabilidades para lo cual se requiere óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales, ya que en todos los puestos se trabaja siempre en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humanas (Hellriegel *et al.* 1999).

La satisfacción de los trabajadores guarda relación directa e influye de manera decisiva en la calidad de los servicios que otorgan, por lo que el nivel de satisfacción laboral también es un indicador de la calidad de una institución y de sus servicios internos (Rodríguez *et al.* 2010). La satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que da como resultado una actitud positiva, constituye un estímulo para desempeñar el trabajo a gusto, por el contrario, no darle atención a esas necesidades puede dar como resultado el síndrome de desgaste profesional, también conocido como síndrome de burnout, definido como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el refuerzo esperado” (Cetina *et al.* 2006).

LOS Niveles de insatisfacción en los trabajadores, específicamente en los servicios de alimentación (SA) ocasionan un serio costo económico y social, debido a su efecto sobre el clima laboral, el rendimiento y la prestación de los servicios que van destinados a mejorar el estado nutricional de los beneficiarios (Tejada 2006). Por ello, se percibe una mayor preocupación por los temas relacionados con la satisfacción laboral, quizás por la evidencia real y práctica de la importancia que tiene el factor humano desde la perspectiva de la calidad de

atención hacia un colectivo. En el primer semestre del año 2003, las encuestas a instituciones prestadoras de servicios reflejaron las insatisfacciones de los mismos; sin embargo, no se han explorado o identificado qué áreas o dimensiones de la satisfacción son las afectadas (Otero y Ramos 2005).

La capacitación y el desempeño laboral, la infraestructura, la actualización y la disponibilidad del recurso humano, la tecnología en equipamiento y el ambiente intervienen de igual forma en los niveles de satisfacción o insatisfacción del trabajador (Sosa *et al.* 2007). Por otra parte, se debe tener en cuenta que no sólo existe una problemática para el personal dentro de la organización, sino que el usuario también sufre las consecuencias, al recibir un servicio que no satisface sus expectativas.

Los SA, donde los problemas por falta de equipamiento, presupuesto insuficiente y en donde sus trabajadores se enfrentan a salarios bajos y presiones laborales representa una realidad que no se puede soslayar como factores de riesgo para que haya niveles altos de insatisfacción laboral.

Sobre este contexto se realizó un estudio para observar el nivel de satisfacción laboral en el personal que trabaja en los SA de la Universidad de Los Andes Núcleo Mérida, así como establecer los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral, pues ellos ocupan la mayor parte de su vida en el ambiente laboral, por lo que es necesario que estén satisfechos para que la labor no se convierta en una actividad generadora de problemas y desventajas en la institución, además si hay una buena satisfacción de las necesidades laborales esto traería consecuencias psicológicas positivas y el personal se mostrará amable y motivado.

METODOLOGÍA.

La investigación fue de tipo analítico descriptivo de corte transversal, correlacional, con diseño de campo. La población total estuvo comprendida por 143 trabajadores; 70 del SA Los Chorros, 20 de La Hechicera y 53 de La Liria, de los cuales solo se logró aplicar la encuesta a una muestra de 131 personas; 63 (48.09%) de Los Chorros, 20 (15.26%) de La Hechicera y 48 (36.64%) de La Liria, quienes conforman el personal de los niveles profesional, técnico y operativo. La recolección de los datos se llevó a cabo a través de la aplicación de una encuesta estructurada mediante una escala con tres categorías: En desacuerdo; No Opina y De acuerdo. La encuesta estuvo constituida por una sección de datos descriptivos para registrar la situación general y laboral de los trabajadores de los SA y otra sección de percepción del ámbito de

trabajo tomando cuenta de los factores intrínsecos y extrínsecos que afectan el nivel de satisfacción	Desempeño(meses)				Rango		ANOVA	Tukey
	Servicio	N	Media	DS	Mínimo	Máximo	p	MinDE
	Los Chorros	63	143.7	±98.23	1	276	0.000	51.08
	La Hechicera	20	64.1	±76.34	6	240		
	La Liria	48	95.0	±78.95	4	276		
	Total	131	113.7	±93.02	1	276		

laboral: puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, infraestructura y recursos, formación, implicación en la mejora, motivación y reconocimiento.

Para obtener datos confiables, el instrumento fue validado aplicando el juicio de expertos; esta técnica permitió obtener la opinión de cuatro expertos en el tema de estudio, lo cual posibilitó la

Nivel de satisfacción	Ítems con los que está de acuerdo
0 Insatisfecho	Está de acuerdo con el 0 % de los ítems
1 Escaso nivel de satisfacción	Está de acuerdo con Más del 0% y menos del 25%
2 Bajo nivel de satisfacción	Está de acuerdo con Más del 25% y menos del 50%
3 Moderado nivel de satisfacción	Está de acuerdo con Más del 50% y menos del 75%
4 Alto nivel de satisfacción	Está de acuerdo con Más del 75% y menos del 100%
5 Satisfecho completamente	Está de acuerdo con el 100% de los ítems

RESULTADOS.

El SA de Los Chorros es el que comprende mayor

validación del instrumento, ya que fueron especialistas en el área de gerencia de servicios de salud. La encuesta fue aplicada al personal profesional, técnico y operativo de forma anónima y fueron tabulados para obtener cifras específicas que definieron la satisfacción laboral dentro de los SA.

Tabla 1. Nivel de satisfacción.

El nivel de satisfacción laboral se determinó mediante una escala especialmente elaborada para este estudio, la cual se basó sobre la percepción que tienen los trabajadores de los diferentes factores intrínsecos y extrínsecos evaluados. Constó de seis niveles los cuales se muestran en la siguiente tabla 1.

Los datos registrados fueron analizados posteriormente mediante estadística descriptiva y análisis de la varianza de una sola vía (ANOVA) y la prueba de la mínima diferencia estadística de Tukey. La significancia estadística se fijó inferior a 0.05.

número de trabajadores 48.09% (63 trabajadores); en este servicio se preparan no solo los alimentos que se consumen allí, sino también los que se envían al SA La Hechicera para su posterior consumo. El SA La Hechicera por su parte, presenta la menor cantidad de trabajadores 15.26% (20 trabajadores) y el SA La Liria cuenta con el 36.64% (48 trabajadores). En este último se preparan los alimentos que allí se consumen. La categoría laboral de los trabajadores en cada uno de los SA se observa en la figura 1, en la que predomina el grupo obrero.

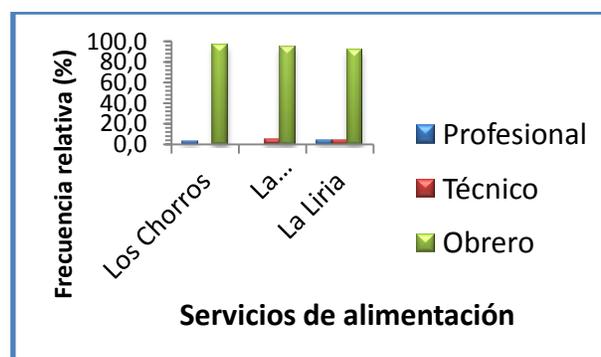


Fig. 1. Categorías laborales del personal los servicios de alimentación.

Tabla 2. Tiempo de desempeño (meses) del personal en los servicios de alimentación.

Los trabajadores del SA la Hechicera tiene un promedio de edad de 34.15 ± 8.39 años, éste es estadísticamente menor que el promedio de edad de los trabajadores del SA Los Chorros (5.6 es el valor de la mínima diferencia estadística).

Tabla 3. Nivel de satisfacción general del personal en los servicios de alimentación.

Nivel de satisfacción general

Servicios de alimentación	de	N	Media	DS	P	F(r) de respuestas positivas	DS	p
Los Chorros		63	2.80	± 0.89	0.011	58.50	± 19.93	0.025
La Hechicera		20	3.40	± 0.60	Min DE	70.49	± 14.33	MinDE
La Liria		48	3.10	± 0.78	0.47	65.45	± 18.77	10.84
Total		131	2.98	± 0.84		62.87	$\pm 19,17$	

La distribución por sexo en los SA de la ULA es igual para todos, pues existe un mayor número de hombres que de mujeres en cada servicio (figura 2). De acuerdo con la figura 3, el nivel de estudio “secundaria” predomina sobre los demás niveles en todos los servicios, notándose que el único servicio de alimentación que presenta personal con postgrado es La Liria.

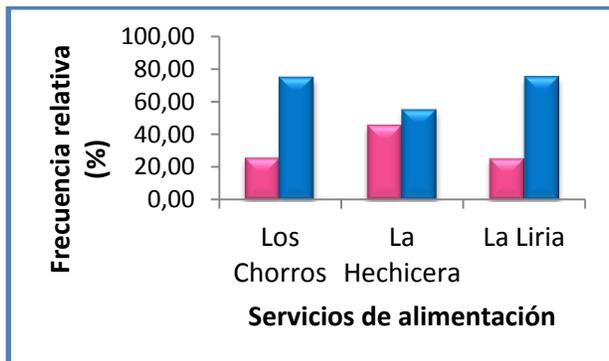


Fig. 2. Sexo del personal de los servicios de alimentación.

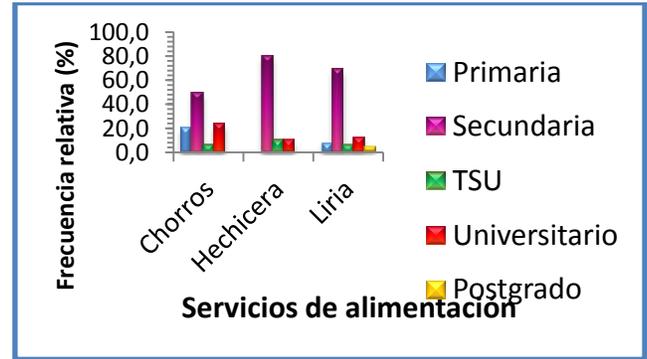


Fig. 3. Nivel de estudios del personal en los servicios de alimentación,

Los trabajadores del SA Los Chorros presentan, en promedio, un tiempo de desempeño en meses más alto que el de La Hechicera, este promedio es de 143.7 ± 98.23 meses (23 años); esta diferencia es muy altamente significativa ($p < 0.000$) (figura 4 y tabla 2).

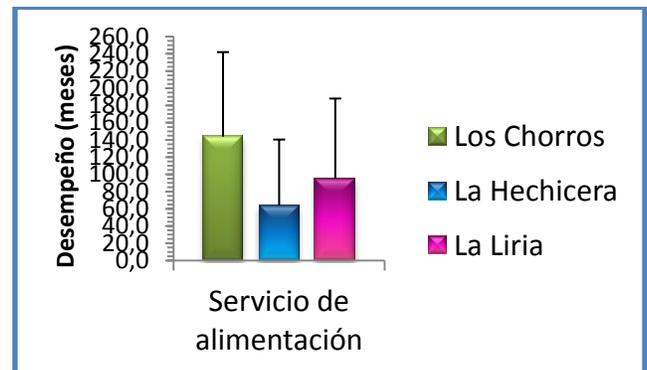


Fig. 4. Tiempo de desempeño (meses) del personal en los servicios de alimentación.

En la figura 5, se muestra que en el SA La Hechicera prevalece la condición contratada sobre la fija. Esta característica resalta al comparar la distribución de la población en cada uno de los servicios según la situación laboral, puesto que en los otros dos servicios la condición fija es la que predomina. Los SA en general ocupan en la escala para medir la satisfacción laboral un valor de 3 aproximado (2.98 ± 0.84), es decir, un “moderado nivel de satisfacción”. En la figura 6, al comparar el nivel de satisfacción de los servicios de

alimentación individualmente, se observa que el nivel de satisfacción de los trabajadores del SA La Hechicera (3.40 ± 0.60) es mayor que el de los trabajadores del SA Los Chorros (2.80 ± 0.89); esta diferencia es alta y estadísticamente significativa ($p < 0.01$) (tabla 3).

El nivel de satisfacción laboral general vinculado con la situación laboral se muestra en la figura 7 y tabla 3, en donde no se observan diferencias estadísticas significativas entre los niveles de satisfacción laboral de los servicios estudiados ($p > 0.1$); es decir, tanto el personal fijo como el contratado tienen moderado nivel de satisfacción.

Factores motivacionales:

- 1: Puesto de trabajo
- 2: Dirección de la unidad
- 3: Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros
- 4: Comunicación y coordinación
- 5: Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos
- 6: Formación
- 7: Implicación en la mejora
- 8: Motivación y reconocimiento

Tabla 4. Nivel de satisfacción general según situación laboral del personal. Servicios de alimentación de la U.L.A.

Nivel de satisfacción según situación laboral							
		Fijo			Contratado		
Servicio	N	Media	DS	N	Media	DS	P
Los Chorros	53	2.77	0.89	10	2.8	0.92	0.923
La Hechicera	7	3.42	0.79	13	3.38	0.51	0.892
La Liria	41	3.02	0.79	7	3.28	0.76	0.423
General	101	2.92	0.86	30	3.17	0.75	0.153

El efecto que tienen los factores extrínsecos e intrínsecos (factores laborales estudiados) es determinante sobre el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores de los SA estudiados

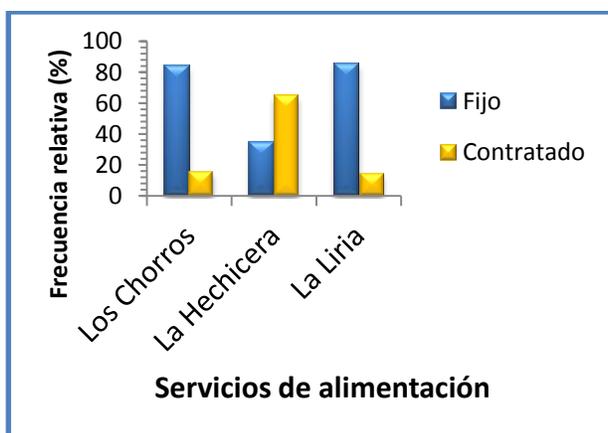


Fig. 5. Situación laboral del personal en los servicios de alimentación.

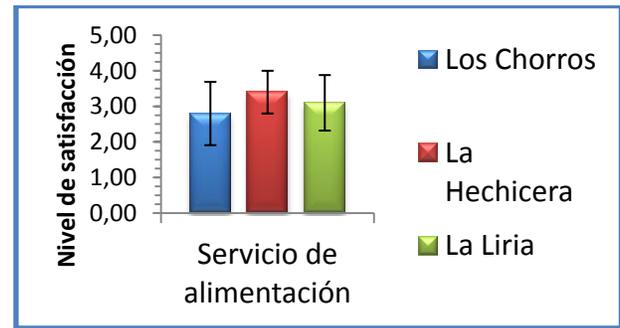


Fig. 6. Nivel de satisfacción del personal en los servicios de alimentación.

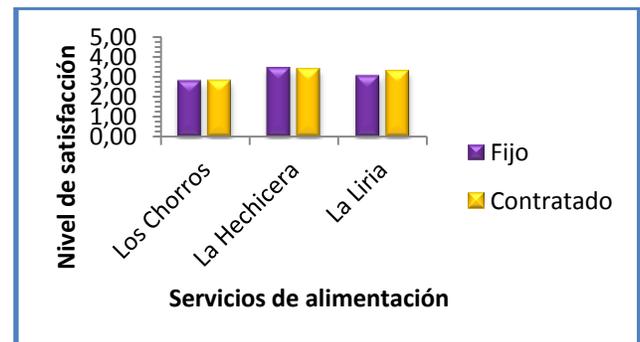


Fig. 7. Nivel de satisfacción general según situación laboral. Servicios de alimentación de la ULA.

(figura 8, tabla 5). Cada uno de estos factores estudiados de manera independiente presenta un valor que resalta el significado que tienen estos factores para los trabajadores en dichos servicios. Tal es el caso del factor “condiciones ambientales, infraestructura y recursos”, el cual presenta, según la escala para medir el nivel de satisfacción laboral, un valor de 1 que corresponde a un *escaso nivel de satisfacción laboral* en los SA. Otro factor que se destaca es el de “motivación y reconocimiento” con un valor de 4, es decir, *satisfacción alta*. La diferencia entre los niveles de satisfacción laboral, en relación con los factores extrínsecos e intrínsecos, es estadísticamente muy muy altamente significativa ($p < 0.000$). (tabla 5).

Al comparar los niveles de satisfacción en relación con los diferentes SA y los diferentes factores

(figura 8) se observa que el nivel de satisfacción laboral relacionado con el factor “dirección de la unidad” en el SA Los Chorros (3.30 ± 1.53) es más bajo que el de los otros dos SA (4.40 ± 0.88 y 4.29 ± 1.03 , La Hechicera y La Liria, respectivamente), esta diferencia es estadísticamente muy alta ($p < 0.000$).

El nivel de satisfacción laboral relacionado con el factor “motivación y reconocimiento” en el SA La Hechicera (4.85 ± 1.31) es más alto que el SA Los Chorros (3.79 ± 1.69), en el primero se aproxima a 5 encontrándose *satisfecho completamente*, mientras que en el segundo se aproxima a 4 correspondiente a una *alta satisfacción*. Según el análisis de la varianza de una sola vía no hay diferencias.

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral del personal que labora en los servicios de alimentación de la ULA y su relación con los diferentes factores de motivación.

DISCUSIÓN.

En los SA el trabajo suele exigir un gran esfuerzo físico y mental por parte de los trabajadores, por lo que se requiere contar con personal que reúna las habilidades y destrezas necesarias, pues según Zornoza (2006) “se debe incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté satisfecho e interesado por las características del mismo”.

En cuanto a la distribución de la población en cada uno de los SA, se observa que el mayor número se encuentra en el SA Los Chorros, esto probablemente se presenta porque en dicho SA se preparan la mayor cantidad de alimentos, ya que no solo deben atender los comensales de allí sino también se distribuyen los alimentos que se van a servir a los comensales del SA La Hechicera. Este

último servicio cuenta con el grupo más pequeño de motivación trabajadores, pues allí no se da la producción de alimentos, sólo el consumo. Los trabajadores de los SA de la ULA Núcleo Mérida se encuentran moderadamente satisfechos en su ambiente laboral, resultados similares fueron encontrados por

Cetina *et al.* 2006, Sosa *et al.* 2007, Cabrera *et al.* 2003, Vigil *et al.* 2006 y Otero y Ramos 2005; los cuales es sus investigaciones observaron un nivel

En relación con los diferentes factores extrínsecos e intrínsecos estudiados en la investigación es importante señalar que todos presentan cierto nivel

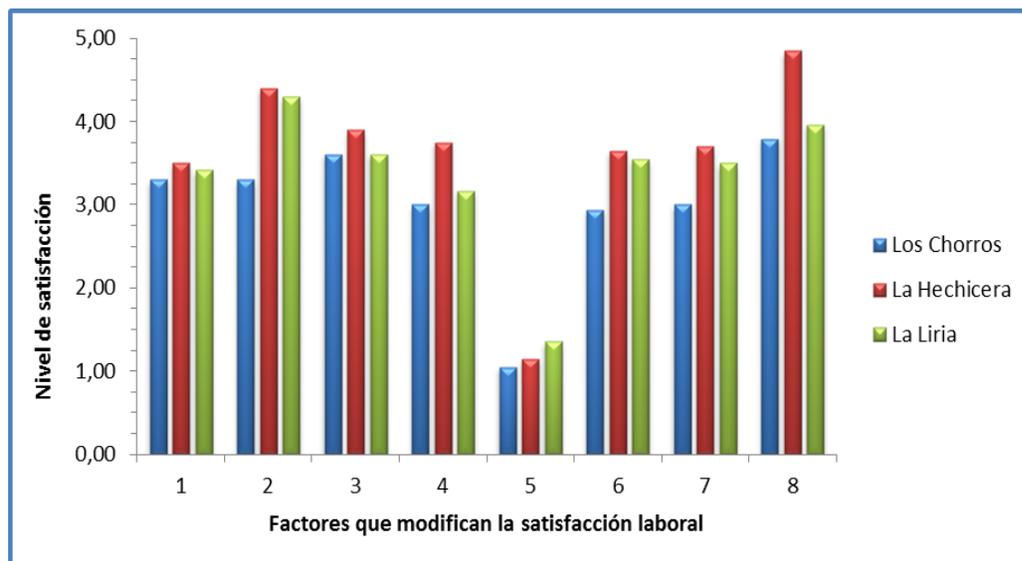
SA	Los Chorros	La Hechicera	La Liria							
Factores		Media	DS	Media	DS	Media	DS	P	MinDE	
1	Puesto de trabajo	3.30	±1.32	3.50	±1.24	3.42	±1.29	0.797	0.75	
2	Dirección de la unidad	3.30	±1.53	4.40	±0.88	4.29	±1.03	0.000	0.74	
3	Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	3.60	±1.34	3.90	±1.25	3.60	±1.36	0.653	0.77	
4	Comunicación y coordinación	3.00	±1.51	3.75	±1.33	3.17	±1.37	0.129	0.83	
5	Condiciones ambientales, infraestructura y recursos	1.05	±1.11	1.15	±1.42	1.35	±1.19	0.421	0.69	
6	Formación	2.94	±1.68	3.65	±1.42	3.54	±1.50	0.074	0.91	
7	Implicación en la mejora	3.00	±1.41	3.70	±1.42	3.50	±1.38	0.068	0.81	
8	Motivación y reconocimiento	3.79	±1.69	4.85	±1.31	3.96	±1.97	0.063	1.01	
Comparación entre factores		ANOVA	MinDE	MinDE		MinDE		p		
			0.28	0.24		0.27		0.000		

de insatisfacción por parte del personal. La satisfacción o insatisfacción con el trabajo depende de numerosos factores como el

de satisfacción laboral moderado en sus respectivas poblaciones de estudio, concluyendo que existen factores propios de las organizaciones que impiden observar un grado de satisfacción mayor en el personal. Resultados diferentes encontraron Marucco y Gil 2007, quienes observaron un alto grado de insatisfacción laboral en la población estudiada y resaltan que dicha insatisfacción influye negativamente en la atención que se le ofrece a los usuarios o pacientes.

ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, (Robbins 1998).

Fig. 8. Nivel de satisfacción laboral del personal que labora en los servicios de alimentación de la ULA y su relación con los diferentes factores de motivación



En los SA de la ULA Núcleo Mérida, los trabajadores presentaron bajo nivel de satisfacción en lo concerniente a las condiciones ambientales, infraestructura y recursos; es decir, todos los trabajadores encontraron condiciones de trabajo

inseguras, condiciones de climatización, iluminación, ruidos y ventilación que no facilitan la actividad diaria, dotación de mobiliario, superficie, equipos técnicos que no facilitan la labor, así como las condiciones poco adecuadas de techos, pisos y paredes. Estos resultados son similares a los encontrados por Marucco y Gil 2007, donde los participantes manifestaron estar muy insatisfechos con las condiciones ambientales en el trabajo, todo lo cual les ocasiona agotamiento y frustración. Sosa *et al.*, 2007, encontraron un alto porcentaje de insatisfacción por las condiciones estructurales del ambiente de trabajo y las jornadas de trabajo.

En el SA La Hechicera se encontró un alto nivel de satisfacción en cuanto al factor motivación y reconocimiento, es decir, los trabajadores refirieron que se encuentran motivados para realizar el trabajo, les reconocen de forma adecuada las tareas que realizan, así como las mejoras que introduce y en general las condiciones, horarios, vacaciones, beneficios sociales, entre otras, son satisfactorias para ellos. Resultados diferentes fueron obtenidos por Marucco y Gil 2007, los cuales encontraron un alto nivel de insatisfacción al salario, y beneficios sociales en general por parte de la población estudiada.

Finalmente, en el SA Los Chorros, la satisfacción laboral relacionado con el factor “dirección de la unidad” resultó más bajo que en los otros SA, lo cual indica que hay menor satisfacción con aspectos concernientes al responsable de la unidad, que puede estar relacionado con el poco dominio técnico de las funciones, solución ineficaz de los problemas, ausencia de delegación de funciones, escasa participación del personal en la toma de decisiones o poca información sobre los asuntos que afectan el trabajo. Resultados similares encontraron Valencia (2008), al evaluar la relación entre los estilos gerenciales con la satisfacción laboral, el cual demostró que los estilos consultivos y participativos mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.

Uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo (Chiavenato 1999). Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza (Gabaldón 2003). Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de

productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial (Amoros 2007; Álvarez 2007).

CONCLUSIONES

Según la situación general de los trabajadores, predominó la categoría Obrero, con un promedio de edad de 38 años, predominando el género masculino, y la mayoría con un nivel de instrucción de secundaria.

Según la situación laboral de los trabajadores en su mayoría son fijos y un promedio de desempeño o antigüedad de 113. 7 meses (9.5 años).

Los SA en general presentaron un “moderado nivel de satisfacción”, encontrándose en los trabajadores del SA La Hechicera un nivel de satisfacción mayor con respecto al SA Los Chorros estadísticamente significativo.

El nivel de satisfacción laboral general relacionado con la situación laboral no mostró diferencias significativas—estadísticas, es decir, tanto el personal fijo como contratado tienen “moderado nivel de satisfacción”.

Según el efecto que tuvieron los factores extrínsecos e intrínsecos o laborales sobre el nivel de satisfacción, el que presentó un bajo nivel de satisfacción laboral fue el de “condiciones ambientales, infraestructura y recursos” en todos los SA

El nivel de satisfacción del factor “dirección de la unidad” resultó en el SA Los Chorros más bajo que el de los otros dos SA con significancia estadística, diferencias significativa.

El nivel de satisfacción del factor “motivación y reconocimiento” en el SA La Hechicera resultó más alto que en los otros dos SA, pero no es significativo estadísticamente.

REFERENCIAS.

Álvarez O. 2007. La calidad laboral determina la productividad. (Documento en línea). Recuperado de: <http://www.elblogsalmon.com/...laboral/la-calidad-laboral-determina-la-productividad.htm>. Leído el 13 de junio de 2009.

Ansoleaga E, Toro J. 2010. Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Rev Salud de los trabajadores*. 18: 7-16. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v18n1/art02.pdf>. Leído el 29 de julio de 2016.

Amoros E. 2007. Satisfacción laboral. (Libro en línea). Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2007a/231/36.htm>. Leído el 13 de junio de 2009.

Ardouin J, Bustos C, Gayó R *et al.* 2000. Motivación y satisfacción laboral. (Documento en

línea). Recuperado de:
<http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis.htm>.

Leído el 13 de junio de 2009.

Cabrera C, Franco S, González G *et al.* 2003. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS. *Rev Médica IMSS*. 42: 193-198. Jalisco: México.

Cetina R, Chan R, Sandoval L. 2006. Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Rev Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 44: 535-540. Cancún: México.

Chiavenato A. 1999. Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill, Interamericana de México. p 532.

Gabaldón F. 2003. Gerencia de organizaciones de servicio. Venezuela: Minerva. p 315.

Hellriegel D, Slocum J, Woodman R. 1999. Comportamiento organizacional. México: International Thomson Editores. p 228.

Juárez A. 2007. Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Rev Investigación en Salud*. 9: 57-64.

Marucco M, Gil P. 2007. Satisfacción laboral en pediatras del conurbano bonaerense, región sur. *Rev Chilena de Pediatría*. 78: 489-493.

Robbins S. 1998. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall. p 442-445.

Otero J, Ramos I. 2005. Satisfacción laboral en trabajadores de los servicios estomatológicos de la clínica docente de especialidades. *Rev Cubana Medicentro*. 9: 1-7.

Rodríguez D, Nuñez L y Cáceres A. 2010. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Rev Investigación y Postgrado*. 25: 63-80.

Recuperado de:

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872010000100004. Leído el

29 de julio de 2016.

Sosa K, Olvera G, Silva, A *et al.* 2007. Grado de satisfacción laboral en médicos anestesiólogos de Petróleos Mexicanos fuera del Distrito Federal. *Rev Mexicana de Anestesiología*. 30: 82-90.

Tejada B. 2006. Administración de servicios de alimentación: calidad, nutrición, productividad y beneficios. Colombia: Universidad de Antioquia. p 103.

Valencia P. 2008. Estilos gerenciales y satisfacción laboral. (Tesis inédita de Maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Perú.

Vigil L, Gutiérrez R, Cáceres W *et al.* 2006. Salud ocupacional en el trabajo de estiba: Los trabajadores de mercados mayoristas. Huancayo: Perú.

Zornoza L. 2006. Motivación laboral. (Documento en línea). Recuperado de: http://www.wikilearning.com/.../motivación_laboral...motivación_laboral/16119-3-2008.htm. Leído el 11 de septiembre de 2009.

Recibido: 7 ago 2016

Aceptado: 15 n ov

2016

