

La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia*

Ansa P., Marysol**
Acosta, Ana***

Resumen

El objetivo del artículo es determinar la actitud hacia el trabajo presente en el personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ. El estudio realizado fue descriptivo, con un diseño de investigación no experimental-transaccional, de campo. Se aplicó un muestreo aleatorio simple y se obtuvo una muestra de setenta y tres (73) sujetos. Como instrumento para la recolección de información se utilizó un cuestionario tipo escala Likert, cuya confiabilidad fue de 97,2%. Los resultados obtenidos reflejan que en el personal administrativo existe un compromiso con la institución y una participación en el trabajo; sin embargo no todos los empleados están satisfechos con su trabajo en lo que respecta a las condiciones físicas que existen, la remuneración y las recompensas que reciben. Por lo tanto, se puede concluir que en el personal administrativo que integra el Núcleo Humanístico de LUZ está presente una actitud con tendencia positiva o favorable hacia el trabajo y la institución; no obstante, es necesario tomar medidas para mejorar el aspecto relacionado con la satisfacción laboral.

Palabras clave: Actitudes hacia el trabajo, personal administrativo de LUZ, participación en el trabajo, compromiso con la organización, satisfacción con el trabajo.

The Attitude Toward Work Held by Administrative Personnel in the Humanistic Nucleus of the University of Zulia

Abstract

The objective of this study was to determine the attitude toward work held by the administrative personnel in the Humanistic Nucleus of LUZ. The study was descriptive with a non-experimental, transactional, field

Recibido: 07-02-20 • Aceptado: 07-10-23

* Este artículo forma parte del trabajo especial de grado de la maestría en Gerencia de Empresas Mención: Gerencia de Servicios Administrativos intitulado: "Elementos de la Cultura Organizacional del Personal Administrativo en el Núcleo Humanístico de LUZ", registrado ante el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de LUZ (CONDES) como un proyecto de investigación no financiado.

** Economista, Magíster en Gerencia de Empresas: Mención Gerencia de Servicios Administrativos, Investigador en Ciencias Sociales adscrita al Centro Experimental de Estudios Latinoamericanos Dr. Gastón Parra Luzardo de la Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. E-mail: marisolansa@yahoo.es.

*** Economista, Magíster en Administración de Empresas, Investigador Docente del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. E-mail: edan@cantv.net.

research design. A simple random sampling was applied and a sample of seventy-three (73) subjects was obtained. As an instrument for collecting information, a questionnaire with a Likert-type scale was used, whose reliability was 97.2%. Results obtained reflect that among the administrative personnel, commitment to the institution and participation in the work exists; nevertheless, not all employees are satisfied with their work in terms of the physical conditions that exist, remuneration and rewards received. Therefore, it can be concluded that among the administrative personnel in the Humanistic Nucleus at LUZ, an attitude with a positive or favorable tendency exists toward the job and the institution; nevertheless, it is necessary to take measures to improve the aspect related to worker satisfaction.

Key words: Attitudes toward work, administrative personnel at LUZ, job participation, commitment to the organization, job satisfaction.

Introducción

El trabajo de los seres humanos en las organizaciones se ve influenciado por una serie de factores internos, tales como: sentimientos, emociones, percepciones y actitudes, entre otros. Con relación a la actitud de los empleados hacia el trabajo, su discusión en el ámbito laboral es un aspecto relevante en términos de las necesidades de incrementar la eficiencia y productividad de las organizaciones ante los nuevos retos que enfrentan.

Ellas indican lo que una persona siente de otras, o los sentimientos que guarda hacia la gente, los objetos, los sucesos o las actividades. Dichas sensaciones pueden ser positivas o negativas y casi siempre se aprenden a lo largo de un tiempo dado (Hodgetts, 1981).

En el caso de la Universidad del Zulia, se hace énfasis en que para poder cumplir con sus funciones y adaptarse a las nuevas exigencias, el personal que la integra debe tener una actitud positiva que le permita responder en forma rápida y eficiente a las demandas del entorno. Los procesos de cambios que buscan adaptar la filosofía de gestión, las personas, el diseño organizacional, los sistemas, el modo de gerenciar y la cultura organizacional de LUZ a las nuevas exigencias requieren la participación de todo su personal y evitar actitudes negativas que pueden conllevar, según Davis y Newstrom (2001), a huel-

gas unilaterales, conflictos laborales, bajo desempeño, rotación de personal y problemas disciplinarios.

El Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia está conformado por una población de 287 empleados administrativos activos, de los cuales 110 pertenecen a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES), 88 a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (FCJP) y 89 a la Facultad de Humanidades y Educación (FHE) (Centro de Computación-LUZ, 2005), los cuales también están inmersos en procesos de cambios y poseen actitudes hacia el trabajo que obstaculizan o propician dichos procesos.

Es por ello que la investigación buscó determinar cuál es la actitud hacia el trabajo que está presente en el personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ, apoyados básicamente en las teorías planteadas por Robbins (2004), quien señala que el comportamiento organizacional, como disciplina que estudia el individuo en las organizaciones, aborda el tema de las actitudes desde la perspectiva de tres tipos específicos: la satisfacción con el trabajo, participación en el trabajo y el compromiso con la organización.

Se realizó una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental-transeccional de campo. La población estuvo conformada por 287 empleados administrativos activos que integran el Núcleo Humanísti-

co de la Universidad del Zulia, de los cuales se obtuvo una muestra de 73 empleados, utilizando un muestreo aleatorio simple.

Para la recolección de información se consultaron fuentes primarias y secundarias y se utilizó un cuestionario, tipo escala Likert, con cuatro opciones de respuestas: Totalmente de acuerdo (TA), con un valor de 4 en la escala; De acuerdo (DA) con valor igual a 3; En desacuerdo (ED), con un valor de 2 y Totalmente en desacuerdo (TD) que equivale a 1.

Con respecto a la confiabilidad, se hizo necesario realizar una prueba piloto a través de la aplicación del instrumento a individuos con características semejantes a la muestra de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Dicha prueba se aplicó a una muestra conformada por siete (07) empleados administrativos activos que representa el 10% del tamaño total de la muestra, la misma se realizó en dos semanas diferentes a través del procedimiento conocido como Test-retest, el cual se aplica perfectamente a variables cualitativas y a instrumentos donde no se haya construido una escala, ya que lo que se quiere medir es la consistencia de las respuestas (Parra, 2006). La confiabilidad obtenida fue de 97,2%.

En cuanto a la validez del instrumento tipo escala Likert estuvo relacionada directamente con el objetivo planteado. El procedimiento recomendado fue la validez de contenido (Blanco, 2000), el cual permitió medir todas las dimensiones de la variable expresada a través de sus respectivos indicadores. La misma se realizó a través de juicio de expertos, en base a la relación de las preguntas con los indicadores, sub-dimensiones, dimensiones y objetivo general de la investigación.

El análisis de los resultados fue realizado para la variable "Actitud hacia el trabajo", considerando todos sus indicadores,

para lo cual se utilizó la codificación, clasificación, tabulación y ordenamiento de los datos en matrices de doble entrada: en una se reflejaron las alternativas de respuestas y en la otra se describieron las frecuencias absolutas y relativas de las mismas. En referencia a los valores de escala, el puntaje obtenido de los sujetos, considerando todas las opciones de respuestas correspondientes a los ítems de la variable antes mencionada representa el 66% del puntaje máximo total, lo cual indica que la tendencia hacia la actitud es positiva, ya que se ubica cerca de la escala 3, De acuerdo (equivalente a 75%).

Finalmente, se utilizó la estadística descriptiva y se procesaron los datos arrojados por el instrumento a través del paquete estadístico para ciencias sociales SPSS. Los resultados del análisis se presentaron en tablas de Excel.

1. Actitudes y conducta

De acuerdo con Davis y Newstrom (2001:275) las actitudes "son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento". Señalan estos autores que las actitudes son indicadores de las conductas que dan indicios de las intenciones conductuales o inclinaciones de un empleado a actuar de cierta manera y tienen efectos que pueden ser positivos y negativos, por ejemplo, las actitudes positivas hacia el trabajo permiten predecir conductas constructivas que se reflejan en empleados satisfechos. En el caso de que las actitudes sean negativas, ocurre todo lo contrario, se pueden predecir conductas indeseables, ya que los empleados se sienten insatisfechos con su trabajo, no se involucran en sus labores

y asumen un compromiso insuficiente con la organización.

Al respecto, García y Dolan (1997) afirman que las actitudes son consecuencia de los valores y las normas que las preceden y son tendencias evaluadoras, positivas o negativas, con respecto a personas, hechos o cosas. Coincide Myers (1995: 112), con lo antes expresado, y agrega que la actitud “es una reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada”. En este sentido, señala Robbins (2004) que las actitudes y los valores, se adquieren de los padres, maestros, compañeros y son el resultado de una amplia gama de relaciones que sostenemos como seres humanos; la diferencia radica en que las actitudes son menos estables que los valores, es decir, las actitudes son una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto a una persona, objeto o situación y reflejan cómo se sienten las personas con respecto a algo; la actitud de un individuo hacia el trabajo. Puede existir una relación entre actitudes y conductas, ya que las actitudes están relacionadas con el comportamiento que mantenemos en torno a los objetos a que hacen referencia, pero sólo son un indicador de la conducta, no son la conducta en sí. Por lo tanto, las mediciones de actitudes deben interpretarse como “síntomas” y no como “hechos”, por ejemplo, si la actitud de un grupo hacia la contaminación es desfavorable, esto no significa que las personas están adoptando acciones para evitar contaminar el ambiente, pero sí es un indicador de que pueda adoptarlas paulatinamente (Robbins, 2004).

En las organizaciones el estudio de las actitudes es importante ya que éstas permiten predecir el comportamiento de los individuos

y definir estrategias y acciones para cambiarlas en caso de que sea necesario. Las investigaciones han sugerido que las actitudes están conformadas por tres tipos de elementos cognoscitivo, afectivo y conductual:

El componente cognoscitivo hace referencia a las creencias (postulados dados como verdaderos y basados en los valores y las experiencias de los individuos) que tiene una persona hacia otra, objeto o situación; es el segmento de opinión o creencia que tiene una actitud.

El elemento afectivo es el segmento emocional o sentimental de una actitud. Se refiere a los sentimientos de una persona que se derivan de sus formas de pensar respecto a un individuo, objeto o situación; es decir, se refiere a si la persona, objeto o situación nos agrada o desagrada.

El elemento conductual se refiere al comportamiento que observa la persona como consecuencia de su sentir hacia otra, objeto o situación dados, es decir, es la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o hacia algo.

Es importante resaltar que para Robbins (2004) ver las actitudes como la conjunción de estos tres componentes, ayuda a entender su complejidad y la relación potencial entre las actitudes y el comportamiento, en esencia el término actitud se refiere a la parte afectiva de los tres componentes, aún cuando las actitudes se tratan con frecuencia como conjuntos que intercambian sensaciones (aspecto afectivo), pensamientos (aspecto cognoscitivo) y acciones (aspecto conductual), donde estos tres elementos se interrelacionan.

En resumen, se puede afirmar que las actitudes tienen tres componentes, a saber: a) ideas acerca del objeto (hechos, opiniones y el conocimiento general sobre el objeto); b) sentimientos hacia el objeto (amor, odio,

simpatía, aversión); y c) tendencias conductuales (inclinaciones a obrar de determinada manera ante el objeto: acercarse el, rehuirle, etc.).

2. Tipos de actitudes

La mayor parte de las investigaciones relacionadas con el comportamiento organizacional se han interesado en tres tipos de actitudes según lo señalado por Robbins (2004): satisfacción con el trabajo, participación en el trabajo y compromiso con la organización. Una persona puede tener muchas actitudes, pero el comportamiento organizacional según este autor existe un número limitado de actitudes referentes al trabajo. Estas muestran las evaluaciones positivas o negativas que los empleados mantienen acerca de los aspectos de su ambiente de trabajo, y se describen a continuación:

Las del primer tipo, se refieren a la actitud general de un individuo hacia su empleo, es decir, al conjunto de sentimientos y emociones con los cuales los empleados consideran su trabajo (Davis y Newstrom, 2001). Por lo tanto, una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes negativas.

La satisfacción laboral según estos autores, puede ser vista desde un enfoque individual y desde un enfoque general o multidimensional.

Desde un enfoque individual, la satisfacción laboral suele referirse a las actitudes de un solo empleado y desde un enfoque general o multidimensional, puede concebirse como una actitud general que aplica en las diversas áreas del trabajo de un individuo. Sin embargo, si se considera solo como una actitud general, los administradores pueden ig-

norar algunas situaciones importantes al evaluar la satisfacción general de un empleado. Estas actitudes respecto del trabajo predisponen a un empleado a comportarse de cierta manera. Entre los aspectos más relevantes de la satisfacción laboral están la remuneración, la naturaleza de las actividades ejecutadas, los compañeros de trabajo y las condiciones físicas de trabajo, ante estos factores el personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ, puede presentar una satisfacción laboral, en lo que respecta a la remuneración que reciben y a las condiciones físicas existentes, entre otros. Dada la conveniencia de concebir la satisfacción laboral como multidimensional, los jefes harán bien en no permitir que la gran satisfacción de un empleado en relación con un elemento compense su gran insatisfacción en relación con otro. La atención de los estudios al respecto, puede dividirse útilmente entre los empleados directamente relacionados con el contenido laboral (naturaleza del trabajo) y aquellos que forman parte del contexto laboral (los compañeros de trabajo y la organización).

La estabilidad de la satisfacción laboral es otro aspecto importante a considerar por la organización, ya que las actitudes se adquieren por lo general tras un largo periodo de tiempo. De igual manera, la satisfacción o insatisfacción laboral surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su sitio de trabajo, aún así la satisfacción laboral es dinámica, puesto que puede declinar más rápidamente de lo que se desarrolla. Los administradores no pueden establecer las condiciones conducentes a una alta satisfacción y desentenderse de ellas después, porque las necesidades de los empleados pueden fluctuar repentinamente.

Las condiciones físicas de trabajo, las recompensas y la remuneración, forman par-

te de la satisfacción en el trabajo, entendida como la actitud de un individuo hacia su empleo (Robbins, 2004). Esta actitud ha recibido mucha atención de parte de los investigadores porque se creía que era la causa para mejorar los resultados laborales, pero las investigaciones recientes niegan esa relación (Gordon, 1997).

Las del segundo tipo, son aquellas en las cuales una persona se identifica con su trabajo, participa en él y considera su desempeño importante para la valoración propia. (Robbins, 2004). El involucramiento en el trabajo, o compromiso con el trabajo según Davis y Newstrom (2001: 276), “es el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte central de su existencia”. Disponer de labores significativas y desempeñarlas correctamente son elementos importantes de la identidad de los empleados, lo que permite explicar los traumáticos efectos de la pérdida de empleo. Es probable en el caso de los empleados involucrados en su trabajo, que los mismos tengan ética laboral, posean grandes necesidades de crecimiento y disfruten de la participación en la toma de decisiones. Como resultado de ello, es raro que sean impuntuales o suelen ausentarse, por lo general se muestran dispuestos a trabajar durante jornadas prolongadas y se esfuerzan por alcanzar un alto nivel de desempeño.

Y las del tercer tipo, están relacionadas con el grado en el cual un empleado se identifica con la organización y sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. Coinciden Davis y Newstrom (2001:279) con lo expresado con Robbins, al afirmar que el compromiso organizacional, o lealtad de los empleados, “es el grado en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella”.

Es importante señalar, que los empleados con un alto nivel de compromiso con el trabajo se identifican en gran medida con el mismo, y con la institución a la cual pertenecen y por ende, les interesa el trabajo que realizan.

Acotan Davis y Newstrom (2001), que el compromiso organizacional suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y metas de la organización, su disposición a empeñar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando. Este compromiso es mas fuerte entre los empleados con más años de servicio en la institución, aquellos que han experimentado éxito personal en la misma y quienes trabajan en un grupo de empleados comprometidos. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos registros de asistencia, cumplir voluntariamente con el trabajo y las políticas de la institución e incidir en índices de rotación más bajos. Este enfoque del comportamiento organizacional sugiere que los administradores o jefes deben considerar medios por los cuales el entorno de trabajo puede contribuir a producir las tres principales actitudes de los empleados: satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

3. Resultados de la investigación

En esta sección se presentan los resultados de la investigación que permitieron determinar la actitud hacia el trabajo presente en el personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ, para lo cual se consideraron los indicadores: condiciones físicas de trabajo, recompensas, identificación con el trabajo, la organización y conocimiento de la visión, misión y objetivos que originan satisfacción laboral, compromiso con el trabajo y la organización (Ansa, 2006).

En la Tabla I se observa lo relacionado con el indicador satisfacción con el trabajo, que se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo, es decir, al conjunto de sentimientos y emociones con los cuales los empleados consideran su trabajo. Esta muestra que el 56% de los empleados administrativos están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las condiciones físicas de trabajo existentes (ítem 1), mientras que el 44% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Con respecto a las recompensas que perciben por el trabajo que desempeñan (ítem 2), el 66% de los entrevistados están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mientras que el 33% opinó que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con lo planteado. Asimismo, la tabla refleja que el 70% de los encuestados están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la remuneración que reciben por las actividades que realizan (ítem 3) y el 27,4%, está de acuerdo o totalmente de acuerdo con tal afirmación.

Estos resultados revelan que no existe satisfacción laboral desde el punto de vista de las recompensas, la remuneración que recibe

y las condiciones físicas de trabajo que existen en un 64% del personal administrativo que conforma el Núcleo Humanístico de LUZ. Dicho valor se obtiene de la sumatoria de la Frecuencia Absoluta total de los tres ítems, dividido entre el tamaño de la muestra considerando los tres reactivos.

La Tabla II presenta los resultados relacionados con la participación en el trabajo, el cual se refiere al grado en el cual una persona se identifica con el mismo, participa en él y considera que su desempeño es importante para la valoración propia (Robbins, 2004).

En referencia al agrado que manifiesta el personal administrativo al desempeñar las actividades en la Facultad (ítem 4), el 82,2% de los empleados respondió estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 18% se mostró en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Al indagar acerca del grado de importancia dado al trabajo que se realiza en la organización (ítem 5), se observa que el 97,3% de los entrevistados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su trabajo es importante, mientras que el 3% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con

Tabla I
Satisfacción en el trabajo (Frecuencias absolutas y relativas)

Ítems	Respuestas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Items 1	F.A.	13	19	22	19	73
	F.R.	17.8	26.0	30.1	26	100
Items 2	F.A.	8	16	26	22	73
	F.R.	11.0	21.9	35.6	30.1	100
Items 3	F.A.	6	14	27	24	73
	F.R.	8.2	19.2	37.0	32.9	100
Total	F.A.	27	49	75	65	
	F.R.		0,347		0,639	

Fuente: Cálculos propios.

Tabla II
Participación en el trabajo (Frecuencias absolutas y relativas)

Items	Respuestas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Items 4	F.A.	41	19	5	8	73
	F.R.	56.2	26.0	6.8	11.0	100
Items 5	F.A.	47	24	1	1	73
	F.R.	64.4	32.9	1.4	1.4	100
Items 6	F.A.	41	16	6	8	73
	F.R.	56.2	21.9	8.2	11.0	100
Total	F.A.	129	59	12	17	
	F.R.		0,858		0,639	

Fuente: Cálculos propios.

lo planteado. Finalmente, el 78% de los encuestados opinó que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que se sienten identificados con el trabajo (ítem 6), por el contrario, un 19,2% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

De los resultados expuestos, se puede interpretar que existe un compromiso con el trabajo en un 86% del personal administrativo que integra el Núcleo Humanístico de LUZ, lo cual se deduce porque presentan una identificación con el trabajo, sienten agrado al desempeñar las actividades y consideran que el trabajo que realizan es importante para la Institución.

Por último, en la Tabla 3 se presentan los resultados relacionados con el compromiso con la organización, el cual se define como el grado en el cual el empleado se identifica con la organización y sus metas, deseando mantenerse en ella como uno de sus miembros (Robbins, 2004).

El 66% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la organización lo hace sentir parte integral de ella

(ítem 7), mientras que el 34,3%, expresó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esa afirmación. Asimismo, el 86,3% del personal administrativo manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que puede hacer algo para contribuir con los objetivos y metas que persigue la Institución (ítem 8) y un 14% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con lo preguntado.

Finalmente, en la Tabla III se observa que el 51% de los entrevistados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la Institución da a conocer a sus miembros la misión y visión (ítem 9), mientras que el 49,3%, es decir, casi la mitad de los encuestados, opinó que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con tal afirmación. Este último ítem llama la atención por la mínima diferencia que existe entre los empleados que opinan a favor o en contra del aspecto preguntado, por lo tanto no fue considerado para la conclusión.

En resumen los resultados muestran que existe un compromiso organizacional en el 68% de los empleados administrativos que constituyen el Núcleo Humanístico de LUZ,

Tabla III
Compromiso con la organización (Frecuencias absolutas y relativas)

Items	Respuestas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Items 7	F.A.	26	22	14	11	73
	F.R.	35.6	30.1	19.2	15.1	100
Items 8	F.A.	35	28	5	5	73
	F.R.	47.9	38.4	6.8	6.8	100
Items 9	F.A.	13	24	20	16	73
	F.R.	17.8	32.9	27.4	21.9	100
Total	F.A.	74	74	39	32	
	F.R.		0,676			

Fuente: Cálculos propios.

lo cual infiere porque se sienten identificados con la Institución y por el interés que presentan en logro de los objetivos y metas.

4. Conclusiones

Después de realizar el análisis correspondiente a cada indicador se puede afirmar que el personal administrativo que conforma el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia muestra una actitud hacia el trabajo con una tendencia positiva o favorable, dado el puntaje total obtenido de los sujetos entrevistados, considerando todas las opciones de respuestas correspondientes a la variable.

Las actitud hacia el trabajo favorable o positiva que está presente en el personal administrativo que conforma el Núcleo Humanístico de LUZ es la vinculada con la participación en el trabajo y el compromiso con la organización, ya que a dicho personal le gusta las actividades que realiza en el trabajo, se siente identificado con la institución y como parte integral de ella, manifestando interés para contribuir con los objetivos y metas que persigue.

Por otra parte, se encontró que la satisfacción con el trabajo, como otro tipo de actitud, no está presente en la mayor parte del personal administrativo estudiado, lo cual se puede interpretar como una actitud negativa o desfavorable. En este sentido, los empleados administrativos muestran una insatisfacción laboral en lo que respecta a las condiciones físicas de trabajo que existen, la remuneración y las recompensas que reciben.

Se puede afirmar entonces, que en la mayoría del personal administrativo que conforma el Núcleo Humanístico de LUZ está presente una actitud con tendencia positiva o favorable hacia el trabajo y la institución, tal como lo sugiere el estudio realizado. Sin embargo, se recomienda a la Dirección de Recursos Humanos e instancias competentes, tomar medidas para mejorar el aspecto relacionado con la satisfacción laboral de ese personal, entre las cuales se pueden considerar: mejorar las condiciones físicas de trabajo y equipar las oficinas con computadores y equipos de reciente tecnología; realizar evaluaciones de desempeño en forma periódica y realizar actos

de reconocimientos que incluyan incentivos monetarios y no monetarios para los empleados administrativos que se hayan destacado en la evaluación de desempeño correspondiente, entre otras acciones.

Bibliografía citada

- Ansa Paredes, Marysol (2006). Elementos de la Cultura Organizacional del Personal Administrativo en el Núcleo Humanístico de LUZ. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Gerencia de Empresas. Mención: Gerencia de Servicios Administrativos. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. División de Estudios para Graduados. Maracaibo, Venezuela.
- Blanco, Neligia (2000). **Instrumentos de Recolección de Datos Primarios**. 1ra edición. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de LUZ. Maracaibo-Venezuela.
- Davis, Keith y Newstrom, John (2001). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. Décima edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.
- García, Salvador y Dolan, Simón (1997). **La Dirección por Valores**. 1ra edición. Mc Graw-Hill. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Gordon, Judith (1997). **Comportamiento Organizacional**. 5ta edición. Prentice Hall Hispanoamericana. México, D.F.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2003). **Metodología de la Investigación**. 3ra edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.
- Hodgetts, Richard y Altman, Steven (1981). **Comportamiento en las Organizaciones**. 1ra edición. Nueva Editorial Interamericana, S.A. México, D.F.
- Meyers, David (1995). **Psicología Social**. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.
- Parra, Javier (2006). Profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de LUZ, Especialista en Estadística. Entrevista realizada el día 09 de marzo de 2006. Maracaibo, Venezuela.
- Robbins, Stephen (2004). **Comportamiento Organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones**. Octava edición. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México, D.F.