



Revista de Ciencias Sociales (Ve)

ISSN: 1315-9518

cclemez@luz.ve

Universidad del Zulia

Venezuela

Pedraza, Esperanza; Amaya, Glenys; Conde, Mayrene  
Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de  
la Universidad del Zulia  
Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 493-505  
Universidad del Zulia  
Maracaibo, Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia

Pedraza, Esperanza\*  
Amaya, Glenys\*\*  
Conde, Mayrene\*\*\*

### Resumen

El objetivo del artículo es explorar el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. El tipo de investigación fue descriptiva, su diseño no experimental, transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por 50 empleados administrativos contratados. Por conformar una población finita y accesible no se consideró necesario seleccionar una muestra, por lo que se aplicó un censo poblacional. Se evidencia una relación entre el desempeño y la estabilidad laboral de los empleados. Se concluye que se registra insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a su remuneración y su evaluación de desempeño.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, estabilidad laboral, remuneración, personal administrativo, Facultad de Medicina.

### *Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia*

### Abstract

The objective of the article is to explore labor performance and its relation to the stability of contracted personnel in the School of Medicine at the University of Zulia. Research was of the descriptive type; its design was non-experimental, transversal. The population under study consisted of 50 contracted administrative employees. To constitute a finite, accessible population it was not considered necessary to select a sample; there-

\* Magister en Gerencia de Recursos Humanos. Lic. en Administración de Empresas. Facultad de Medicina. Universidad del Zulia. Teléfono 0414-6154909.

\*\* Magister en Gerencia de Recursos Humanos. Lic. en Bibliotecología y Archivología. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia.

\*\*\* Magister en Gerencia de Recursos Humanos. Lic. en Contaduría Pública. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Universidad del Zulia.

fore a population census was applied. A relationship was shown between performance and work stability among the employees. Conclusions registered employee dissatisfaction and lack of motivation due to their pay and performance evaluations.

**Key words:** Work performance, labor stability, remuneration, administrative personnel, School of Medicine.

## Introducción

Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados.

En este sentido, las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales. En este contexto, hay que considerar al respecto que uno de los principales factores que incide en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa. Por ello, se persigue la creación de un ambiente favorable para el ejercicio y la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales existentes y que incorporen salarios dignos que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en sus rendimientos. Por lo tanto, se hace necesario precisar el desempeño del personal contratado, la estabilidad laboral que ofrece la organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones.

En este sentido se presenta el estudio de caso con el propósito de determinar el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. El tipo de investigación fue descriptiva. El diseño de investigación para el estudio fue no experimental, ya que el mismo se realizó sin la manipulación deliberada de los investigadores y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos; y transversal porque los datos fueron recopilados en un momento único. La población objeto de estudio estuvo constituida por 50 empleados administrativos contratados, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla I**  
**Distribución de la población**

| Facultad de Medicina (LUZ)       | Personal administrativo contratado |
|----------------------------------|------------------------------------|
| Escuela de Medicina              | 27                                 |
| Escuela de Enfermería            | 4                                  |
| Escuela de Bioanálisis           | 10                                 |
| Escuela de Nutrición y Dietética | 9                                  |
| Total                            | 50                                 |

Fuente: Elaboración propia (2009).

Por conformar una población finita y accesible no se consideró necesario seleccionar una muestra, por lo que se aplicó un censo poblacional. Se aplicó la técnica de observación mediante encuesta. Se procesó la información obtenida mediante el programa Excel

para presentar gráficos de resultados con sus correspondientes análisis de datos, de acuerdo a los objetivos de la investigación.

### **1. Consideraciones sobre el desempeño y la estabilidad laboral en la Universidad del Zulia**

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Al respecto, Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

Por su parte, Faria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental

para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

En este sentido, se puede mencionar como caso de estudio la Universidad del Zulia, específicamente la Facultad de Medicina, donde se hace referencia solo a los trabajadores contratados, quienes han pasado varios años prestando su apoyo, conocimientos y esfuerzo a la organización sin recibir el reconocimiento merecido, el cual se puede medir a través de una excelente remuneración o la asignación de un puesto fijo. El personal contratado no cuenta con los beneficios necesarios para asegurar un mejor porvenir, solo se le asigna lo establecido en la Ley Orgánica de Trabajo de Venezuela y en el Contrato Individual de Trabajo firmado por el empleado y el empleador; mereciendo por el tiempo y la dedicación su estabilidad laboral, la cual se encuentra consagrada en el Artículo 93 de la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999) que establece: "La Ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos".

Tal situación problemática identificada, podría ser el resultado de una inadecuada política institucional en cuanto a los beneficios y calidad de las gestiones laborales, referidas al tipo de contratación. Es por ello que se hace necesario realizar un estudio a gran escala de la situación que presentan los trabajadores contratados de esta institución universitaria, con el propósito de aportar soluciones que permitan mejorar la estabilidad laboral de estas personas y a su vez se lograría un buen desempeño.

## **2. Consideraciones teóricas sobre desempeño y estabilidad laboral**

### **2.1. Desempeño laboral**

Palaci (2005: 155), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Chiavenato (2004: 359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

El Sistema de Evaluación del Desempeño para los Empleados de la Administración Pública Nacional, establece: “El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente”. Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de eje-

cutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos.

De acuerdo a Mondy y Noe (1997), el sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores: 1) *Planeación de Recursos Humanos*. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave; 2) *Reclutamiento y Selección*. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo; 3) *Desarrollo de Recursos Humanos*. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.

A pesar de lo dicho, un sistema de evaluación no garantiza que los empleados sean capacitados y desarrollados correctamente. Sin embargo, los datos de la evaluación ayudan a determinar las necesidades de capacitarlo y desarrollarlo. El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado. Pero por lo general, quien evalúa es el Gerente. En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y

por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. Las más democrática y participativas dan al empleado la responsabilidad de auto-evaluación con libertad su desempeño; muchas encargan esta responsabilidad al gerente inmediato, para reforzar la jerarquía; otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación, para reducir la diferencia jerárquica; algunas dejan la evaluación de desempeño a los equipos, en especial cuando son autosuficientes y autogestionadas, y otras incluso adoptan un proceso circular de 360° en la evaluación.

En algunas organizaciones, el proceso de evaluación está centralizado en una comisión; en otras, el órgano de ARH centraliza y monopoliza el proceso de evaluación. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional. Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado. Diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado en las compañías que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenidos mejores resultados, y donde no fueron implementados, los administradores deben ser conscientes de cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño. La no implementación de dichos

sistemas es costoso por la pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas y pérdida de motivación y moral. La empresa puede dirigir el desempeño con un sistema integrado de administración o enfocarse en un área específica. Una vez identificado hacia donde se quiere dirigir, se debe detallar el desempeño de manera comprensible, exhaustiva y lo más específicamente posible. Posteriormente, se debe explicar a los empleados como el desempeño de cada área se integra para mejorar la empresa. Teniendo esto delineado, la empresa puede identificar los indicadores de desempeño que servirán para medir cada área, y permitirán monitorear a los empleados.

Según Palaci (2005:237) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado.

## **2.2. Estabilidad Laboral**

Según Socorro (2006) la estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garantizan la adición de valor a los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan. Es por ello que al lograr alcanzar este nivel de satisfacción, el individuo puede llegar a tener una mejor condición de vida porque estaría logrando cubrir muchos requerimientos y luego pasaría a es-

calar otros que le permitan seguir creciendo hasta lograr superarse. La estabilidad consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinada. Según Socorro (2006) la define como el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes que adquiera la jubilación, a no ser por causa taxativamente determinada. Por su parte, Pose (2005), explica que la estabilidad laboral, a la seguridad que percibe el individuo de permanecer por un tiempo determinado, cumpliendo las normas establecidas, en una organización. La estabilidad se determina en dos aspectos, el económico y el laboral para el trabajador.

La estabilidad garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que es medio indispensable de satisfacción de necesidades del núcleo familiar, garantiza los ingresos de la empresa, por cuanto un personal adiestrado y experto, al mismo tiempo integrado y con la mística hacia la empresa, brindará índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no solo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico-económico-social, con logros a la obtención de la armonía, la paz social y laboral. La estabilidad laboral tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación, de la que se desprende que la estabilidad constituye un derecho para el trabajador que, por supuesto, le exige el cumplimiento de las obligaciones inmersas a la naturaleza del contrato de trabajo. No constituye un derecho del empleador porque significaría retornar a etapas superadas de trabajo forzoso.

El sentido de la estabilidad es proteger al trabajador de los despidos arbitrarios. A través del régimen de estabilidad se pretende limitar la libertad incondicional del empleador evitando despidos arbitrarios que sumen en caos e inseguridad al trabajador, cuya única fuente de ingreso es su trabajo, conllevando la insatisfacción de necesidades y un estado de angustia de su familia. Ante esa incertidumbre, la estabilidad laboral pasa de ser un concepto absoluto para convertirse en uno más abierto y relativo, donde tanto las empresas como los empleados tendrán igual responsabilidad para garantizar su presencia. En lo que respecta a la persona, ésta poseerá estabilidad laboral siempre y cuando no pierda su capacidad de innovar y pueda garantizar que agregará de manera constante valor a las organizaciones que se interesen en sus servicios, independientemente de su condición social, edad o credo, pues no ha de ser filtrado a través de los mismos paradigmas que hoy se manejan para poder contratar al individuo. Por lo tanto, mientras sea empleable poseerá estabilidad laboral, ya que ellos será la verdadera garantía de estabilidad. Con relación a las empresas, éstas deberán garantizar al Estado la valoración y contratación del talento empleable, sin las limitaciones que hoy interponen, basado en sus competencias, lo que permitirá mantener abierto el mercado para todo aquel que se preocupe por mantener activo, actualizado y con visión de futuro.

En otras palabras, la estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adición de valor a los procesos, productos o servicios que ofrezcan o generen. Existe diversidad de criterios sobre esta estabilidad laboral, en razón de variadas concepciones doctrinales e interpre-

taciones legislativas. Para Socorro (2006) se clasifica de la siguiente manera: a. Estabilidad absoluta, que puede ser rígida y flexible; b. Estabilidad relativa, que puede ser propia e impropia; c. Estabilidad casi absoluta; d. Inestabilidad relativa.

Por la Naturaleza:

*a. Estabilidad Absoluta:* es la posesión o posición vitalicia del empleo hasta la jubilación o retiro por parte del trabajador de su cargo o función laboral. El contrato puede sólo disolverse si se acreditan las causales indicadas en la ley: de lo contrario la elección que al efecto toma el empleador.

*b. Estabilidad Absoluta Flexible:* admite el despido mediante justa causa, así como en caso de no probarse la reposición o pago de la indemnización, lo decide la autoridad.

*c. Estabilidad Absoluta Rígida:* admite como causales de despido, sólo la determinada por Ley; admite la reposición o indemnización a elección del trabajador, en el caso de no haberse probado la causal que lo motivó.

*d. Estabilidad Casi Absoluta:* se presenta este tipo de estabilidad cuando el trabajador sólo puede ser despedido por haber incurrido en falta grave o existir trámite probado de reducción de personal o cierre de la empresa o negocio por razones técnicas o falencia económica. No admitiéndose ninguna otra causal no determinada por la ley, que configuraría el abuso del derecho, no admisible en nuestro sistema legal.

*e. Estabilidad Relativa:* es la durabilidad. Considera que da lugar la subsistencia normal o indefinida de un contrato de trabajo y afirma: La estabilidad relativa permite al patrono o empresario poner término al vínculo contractual abonando una indemnización.

La estabilidad relativa puede ser:

*a. Estabilidad Relativa Propia:* es igual a la estabilidad absoluta, pero no proce-

de la reinstalación contra la voluntad del empleador. El trabajador puede realizar las mismas acciones que en el caso que la estabilidad absoluta, los salarios caídos proceden hasta la reincorporación del trabajador en su cargo o extinción del contrato.

*b. Estabilidad Relativa Propia:* es la decisión del empleador aún sin causa (arbitraria), produce la extinción de la relación contractual (eficacia), el hecho da lugar al pago de una indemnización. La estabilidad relativa permite el patrono o empresario poner término al vínculo contractual abonando una indemnización.

En el caso de la estabilidad absoluta y la estabilidad relativa propia, procede la reposición frente al despido injustificado. Para el caso de la estabilidad absoluta procede la reposición del trabajador a su puesto de trabajo en las mismas condiciones que venía trabajando, aún cuando el empleador no se encuentre de acuerdo.

En el caso de la estabilidad relativa propia procede la reposición del trabajador a su puesto de trabajo, siempre que el empleador se encuentre de acuerdo, en caso contrario procede la indemnización. La mayoría de las legislaciones consideran que el trabajador tiene derecho a las remuneraciones devengadas, desde la fecha que se produjo el despido injustificado.

Por su origen, pueden ser:

*a. De carácter legal, constitucional o legislada por normas de menor jerarquía.*

*b. Por acuerdo entre las partes, a nivel de pactos o convenios colectivos.*

La convención colectiva debe ser clara y categórica estableciendo expresamente la relación recíproca que vincula el derecho del empleado a la estabilidad y a la obligación del patrono de cumplirla y respetarla.

Por Alcances o Efectos:

*a. Estabilidad Laboral Propia:* faculta al trabajador a ejercitar el derecho de reposición en



el caso que no se demuestre la causal de despido, volviendo a ocupar su puesto de trabajo en las mismas condiciones que venía laborando. La mayoría de legislaciones determina el derecho de percibir las remuneraciones devengadas a favor del trabajador a partir de la fecha en que se produjo el despido injustificado.

*b. Estabilidad Laboral Impropia:* no otorga necesariamente el derecho de reposición al trabajador despedido injustamente. La autoridad competente, a su criterio, puede sustituir la reposición por el pago de una indemnización.

Por Razón de la Época en que se asegura la permanencia del trabajador:

*c. Estabilidad Inicial:* el trabajador durante un tiempo fijo, computable desde el inicio de la relación laboral, no puede ser despedido, pero sí después de vencido dicho plazo. Durante ese plazo el trabajador goza del derecho de estabilidad absoluta, perdiendo el trabajador dicho derecho en el caso de incurrir en falta grave.

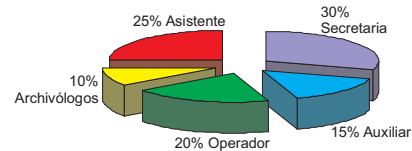
### 3. Resultados de la Investigación

Se presentan a continuación los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento diseñado para tal fin. Tales resultados se analizan de acuerdo a los objetivos de investigación previamente establecidos (Gráfico 1).

En este Gráfico 2 se puede apreciar que el mayor indicador de la muestra se encuentra ubicado en cargo de secretarías (30%), seguido de 25% asistentes, 20% son operadores, 15% analistas y 10% son archivólogos.

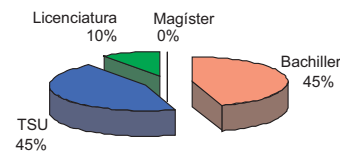
Del personal administrativo contratado un 45% son bachilleres, mientras que 45% son TSU y un 10% son licenciados, lo que evidencia que poseen estudios que le

**Gráfico 1**  
**Cargos Asignados**



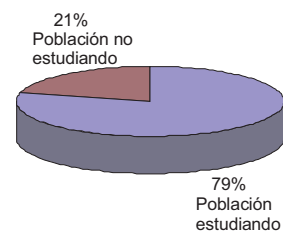
Fuente: Elaboración propia (2009).

**Gráfico 2**  
**Nivel Académico**



Fuente: Elaboración propia (2009).

**Gráfico 3**  
**Población actualmente estudiando**

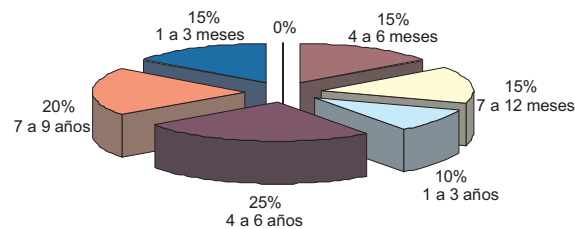


Fuente: Elaboración propia (2009).

permiten tener nociones para su buen desempeño (Gráfico 3).

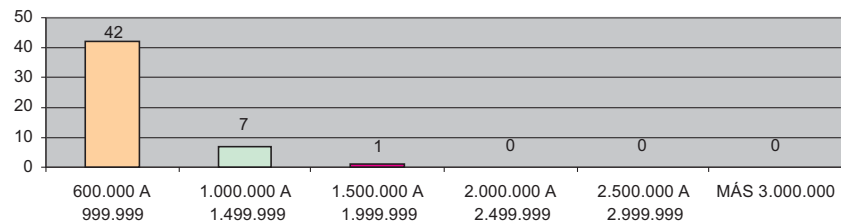
En lo referente a la interrogante de los estudios actuales la mayoría (79%) respondió que si está estudiando actualmente, mientras que un 21% respondió de forma negativa (Gráfico 4).

**Gráfico 4**  
**Años de Servicio**



Fuente: Elaboración propia (2009).

**Gráfico 5**  
**Rango de Sueldo**

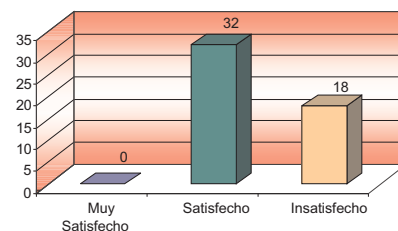


Fuente: Elaboración propia (2009).

De las personas encuestadas la mayoría, 42 personas (84%) respondió que su rango de sueldo se encuentra entre 600.000 a 999.999, mientras que un 14% se ubicaron en 1.000.000 a 1.499.999 y 2% entre 1.500.000 a 1.999.999. Estos resultados demuestran que el personal administrativo, no goza de un sueldo suficiente que le garantice la adquisición de los bienes necesarios para su sustento, ya que según el BCV (2007), los productos de la cesta básica, más los servicios básicos (electricidad, agua, teléfono, transporte), oscilan entre 1.500.000 y 2.000.000, evidenciando un déficit de más del 50%.

Con referencia al desempeño laboral del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, se obtuvo el siguiente conjunto de datos (Gráfico 6).

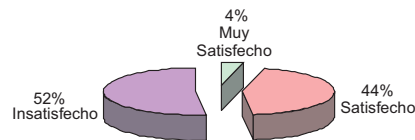
**Gráfico 6**  
**La Organización de su Trabajo**



Fuente: Elaboración propia (2009).

De las personas consultadas para esta investigación 32 (64%), expresaron que se encuentran satisfechas con la organización de su trabajo, seguido de 18 (36%) personas que respondieron sentirse insatisfechas (Gráfico 7).

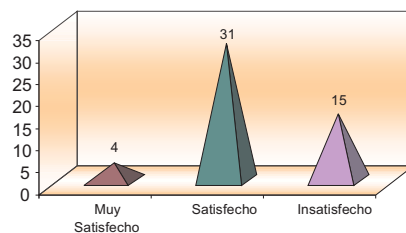
**Gráfico 7**  
**Las Funciones y Responsabilidades**



**Fuente:** Elaboración propia (2009).

En lo referente a las funciones y responsabilidades el personal (52%) expresó sentirse insatisfecho con este aspecto, mientras que un grupo respondió (44%) satisfecho y un 4% restante muy satisfecho. Estos aspectos forman parte de los elementos que determinan el grado de satisfacción laboral referidos al contenido de la tarea o trabajo, en relación con los conocimientos y aptitudes que se poseen y la valoración que tenga el trabajador de la misma dentro de todo el proceso productivo (Gráfico 8).

**Gráfico 8**  
**Carga de Trabajo**

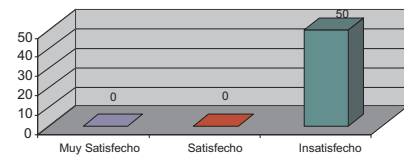


**Fuente:** Elaboración propia (2009).

En lo referente a la carga de trabajo del personal administrativo, los encuestados respondieron en su mayoría, 31 personas (62%) se encuentran satisfechos, mientras que el 15 personas (30%) se sienten insatisfechos y unas 4 personas (8%) refirieron sentirse muy satisfecho.

En cuanto a la estabilidad laboral del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, los resultados obtenidos fueron los siguientes (Gráfico 9):

**Gráfico 9**  
**Remuneración Recibida**

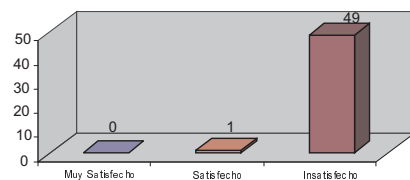


**Fuente:** Elaboración propia (2009).

En relación a la remuneración el 100% (50 encuestados) manifestaron una total insatisfacción con el programa de recompensas implementado por la institución, lo cual evidencia un factor negativo de gran relevancia siendo que la satisfacción es el motor principal que permite que las personas se esmeren en realizar sus labores efectivamente. Sin lugar a duda la insatisfacción del personal en cuanto a lo que remuneración se refiere representa un elemento negativo que repercute en el óptimo funcionamiento de esta institución (Gráfico 10).

En lo referentes a los beneficios obtenidos por la Convención Colectiva de Condi-

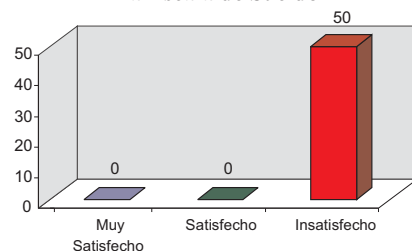
**Gráfico 10**  
**Beneficios establecidos en la Convención Colectiva**



**Fuente:** Elaboración propia (2009).

nes de Trabajo, el 98% de los encuestados respondieron no estar de acuerdo con los beneficios recibidos de la mismas, mientras que un 2% si estuvo satisfecho. Estos resultados evidencian la problemática que se ha presentado porque todavía no se ha decretado una nueva convención colectiva que mejore la remuneración a los empleados de esta institución (Gráfico 11).

**Gráfico 11**  
**La Escala de Sueldo**

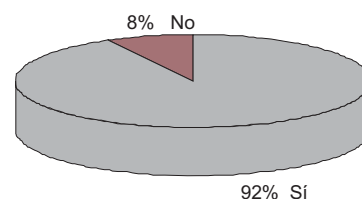


Fuente: Elaboración propia (2009).

Como se puede observar en esta gráfica de escala de sueldos, las 50 personas encuestadas (100%) manifestaron sentirse insatisfechas con los sueldos asignados. Estos resultados al compararlo dentro de los elementos que intervienen en el grado de satisfacción y que actúan como parámetros para valorar individual y colectivamente, la calidad de vida laboral, se encuentra el salario o sistema de remuneración, el cual permite mantener un mínimo de calidad de vida, lo que lleva a deducir que el personal administrativo no está disfrutando de este bienestar.

Por último, con relación a los factores que inciden en el desempeño y la estabilidad laboral del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, los datos obtenidos indican que el sueldo es el principal factor que incide en el rendimiento de los trabajadores (Gráfico 12).

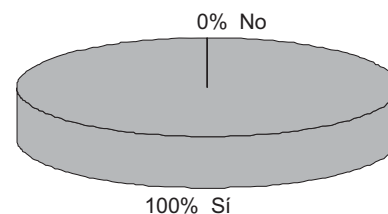
**Gráfico 12**  
**Afecta su Salario su Desempeño**



Fuente: Elaboración propia (2009).

Se puede evidenciar, de acuerdo a los porcentajes registrados en el gráfico, que casi la totalidad de la población encuestada considera que su salario afecta su desempeño, ya que como manifestaron no están de acuerdo con la remuneración que perciben y esta insatisfacción afecta su rendimiento de manera directa (Gráfico 13).

**Gráfico 13**  
**Si mejora su contratación mejora su desempeño**



Fuente: Elaboración propia (2009).

Los resultados evidencian la relación que se registra entre las variables objeto de análisis en la presente investigación, pues todos los encuestados señalan que de mejorar su contratación, entendiéndose remuneración y estabilidad laboral, se registraría simultáneamente un mejoramiento de su desempeño. Lógicamente a mayor satisfacción laboral mayor rendimiento de los trabajadores.

### **3.1. Análisis de los Resultados**

Una vez presentados los resultados obtenidos, se hace evidente que los empleados administrativos contratados de la Facultad de Medicina tienen un desempeño aceptable en cuanto a la organización de su trabajo. En este sentido, el diagnóstico del desempeño laboral del personal encuestado, arrojó que la mayoría está satisfecha con la organización de su trabajo. Sin embargo, no muestra igual satisfacción en cuanto al cumplimiento de funciones y responsabilidades, en virtud de considerar que no se corresponden algunas funciones y responsabilidades con la remuneración recibida, si bien asumen en su mayoría la correspondiente carga de trabajo. Todo esto evidencia que contribuyen con su labor a garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

En cuanto a la estabilidad laboral, el personal contratado, no se encuentra satisfecho con las condiciones de trabajo establecidas en el contrato que suscribieron con la Universidad del Zulia, ya que no les garantiza la estabilidad laboral que requieren y esto afecta o incide de manera directa en su desempeño. Tampoco se encuentran satisfechos con la remuneración que perciben a cambio de su labor, pues los salarios se encuentran muy por debajo de los montos requeridos para la satisfacción de necesidades básicas en promedio mensual establecido para las familias de acuerdo a los organismos oficiales.

La situación tal como se presenta evidencia un estado de insatisfacción por parte de los empleados y una problemática caracterizada por la inestabilidad laboral que genera un contrato que no cubre las necesidades y expectativas de los trabajadores de esta institución universitaria. Se evidencia además, que la inestabilidad laboral que caracteriza a los empleados contratados de la Facultad de Me-

dicina de la Universidad del Zulia, afecta de manera directa su desempeño, pues la inestabilidad reinante junto a la remuneración insuficiente recibida son los dos principales factores que inciden en el rendimiento de dichos empleados administrativos.

### **4. Conclusiones**

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Para el caso de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, la evaluación es importante en cuanto al cumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte del personal administrativo contratado. Asociado al desempeño de los trabajadores, la estabilidad es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas ésta repercute significativamente en el desempeño y por consiguiente se ve reflejada en la producción y éxito de las instituciones.

Para el caso de la Universidad del Zulia, específicamente para el personal administrativo contratado, se determinó insatisfacción y desmotivación ante la remuneración percibida por este personal y la notoria presencia de inestabilidad laboral que circunda a la institución universitaria, lo que permite concluir que se registra una situación problemática que atenta contra la organización y su buen funcionamiento; y que debe ser solventada en el mediano y largo plazo para no perjudicar el desarrollo de la universidad.

### **Bibliografía citada**

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial No. 5453 extraordinaria del 24 de Marzo de 2000. Caracas.
- Chiavenato, I. (2004). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Mc. Graw Hill, México.
- Faria, F. (1995). **Desarrollo Organizacional**. Enfoque Integral. Noriega Editores. México.
- Ley Orgánica del Trabajo de Venezuela (2007). Gaceta Oficial 5152 Extraordinaria del 19 de Junio de 1997. Ediciones Juan Garay. Caracas.
- Palaci, F. (2005). **Psicología de la Organización**. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Reglamento de la Ley Orgánica del trabajo de Venezuela (2007). Ediciones Juan Garay. Caracas.
- Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional**. 7ma. Edición. Prentice Hall. México.
- Socorro, F. (2006). **Estabilidad laboral: otro paradigma que cambia**. Documento electrónico disponible en: [www.gerencialrrhh.com](http://www.gerencialrrhh.com)