

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

BIBLIOTECA CENTRAL-USAC
DEPOSITO LEGAL
PROHIBIDO EL PRESTAMO EXTERNO



PRINCIPALES CONDICIONANTES QUE PROVOCAN
INSATISFACCION
EN UN GRUPO DE EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA

INGRID CAROLA PELAEZ SERRANO

Guatemala, octubre de 1993.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

DL
13
T(674)

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLOGICAS

EDIFICIO M-3, M-2
CIUDAD UNIVERSITARIA ZONA 12
TELÉFONO: 780790-84 Y 780968-88
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Walter René Soto Reyes
D I R E C T O R

Licenciado Abraham Cortez Mejía
S E C R E T A R I O

Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EDIFICIO 146, 147
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12
TELÉFONOS 780700-84 Y 780700-85
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 3220-92

CODIPs. 582-93

DE IMPRESION TRABAJO DE INVESTIGACION

25 de octubre de 1983

Señorita Estudiante
INGRID CAROLA PELAEZ SERRANO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto QUINTO (5o.) del Acta TREINTA Y OCHO NOVENTA Y TRES (38-93) de Consejo Directivo, de fecha 25 de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"**QUINTO**: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación: "PRINCIPALES CONDICIONANTES QUE PROVOCAN INSATISFACCION EN UN GRUPO DE EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

INGRID CAROLA PELAEZ SERRANO

CARNET No.61784

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez y revisado por el Licenciado Elio Salomón Teos Morales.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESION** del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "

Licenciado Abraham Cortez Mejía
SECRETARIO



/Lillian



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLOGICAS

EDIFICIO 145.147
CIUDAD UNIVERSITARIA ZONA 12
TELEFONOS 780780-84 Y 780865-88
GUATEMALA, CENTRO AMERICA

CIEPs. 346-93.

REG. 3220-92.

INFORME FINAL

GUATEMALA, 14 de octubre de 1993.

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EDIFICIO

SEÑORES:

Atentamente me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado ELIO SALOMON TEOS MORALES, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION titulado "PRINCIPALES CONDICIONANTES QUE PROVOCAN INSATISFACCION EN UN GRUPO DE EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA", correspondiente a la Carrera de LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por la estudiante:

NOMBRE

CARNET No.

INGRID CAROLA PELAEZ SERRANO

61784

Agradeceré se sirva continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. WALDEMAR LETINA CASTELLANOS
COORDINADOR CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

WZC/tnideh.
c. archivo





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EDIFICIO 7MS, M-3
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12
TELÉFONOS 780700-84 Y 780993-86
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

GUATEMALA, 14 de octubre de 1993.

LICENCIADO
WALDEMAR ZETINA CASTELLANOS
COORDINADOR CENTRO DE INVESTIGACIONES
EN PSICOLOGIA
EDIFICIO

LICENCIADO:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACION titulado "PRINCIPALES CONDICIONANTES QUE PROVOCAN INSATISFACCION EN UN GRUPO DE EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA", de la Carrera de LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por la estudiante

NOMBRE

CARNET No.

INGRID CAROLA PELAEZ SERRANO

61784

Considero que el trabajo arriba mencionado llena los requisitos del CENTRO DE INVESTIGACIONES, por lo que emito dictamen favorable.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. ELIO SALOMON TEOS MORALES
DOCENTE REVISOR

ESTM/tnideh.
c. archivo



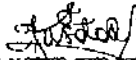
Guatemala, Octubre 5, 1993.

Licenciado
Waldemar Zetina Castellanos
Coordinador Centro de Investigaciones
en Psicología
Edificio.

Licenciado Zetina:

Por este medio me dirijo a usted, con el objeto de informarle que como Asesor de Trabajo de Tesis con fines de graduación titulado "PRINCIPALES CONDICIONANTES QUE PROVOCAN INSATISFACCION EN UN GRUPO DE EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA", realizado por Ingrid Carola Peláez Serrano, el cual según los lineamientos establecidos reúne los requisitos, doy por aprobado el Informe final, para que continúe su trámite respectivo.

De usted atentamente,



FELIPE ALBERTO SOTO RODRIGUEZ
PSICOLOGO
CILENTAIC 1327



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO "M.B. M-3"
CARRERAS UNIVERSITARIAS, ZONA 18
TELÉFONOS: 74690004 Y 74690005
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLÓGICAS

RECIBIDO
14 OCT. 1993

HORA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 3220-92

CODIPs. 528-93

DE APROBACION DE PROYECTO Y NOMBRAMIENTO
DE ASesor

14 de octubre de 1993

Señorita Estudiante
Ingrid Carola Peláez Serrano
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DECIMO TERCERO (13o.), del Acta TREINTA Y CINCO NOVENTA Y TRES (35-93), de Consejo Directivo, de fecha 8 de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO TERCERO : El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "PRINCIPALES CONDICIONANTES QUE PROVOCAN INSATISFACCION EN UN GRUPO DE EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por:

INGRID CAROLA PELAEZ SERRANO

CARNET No. 81784

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, resuelve aprobarlo y nombrar como asesor al Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez."

Atentamente,

"... Y ENSEÑAR A TODOS ..."

Licenciado Affham Cortez Mejía
SECRETARIO



/Lillian
CAPRPROY.CD

ACTO QUE DEDICO

AL SUPREMO CREADOR

A MIS PADRES:

LIC. VICTOR MANUEL PELAEZ VESCO Y MARIA CONSUELO SERRANO DE PELAEZ, quienes al brindarme la existencia, me dieron la oportunidad de lanzarme a la aventura de la vida, dándome las mejores herramientas: amor, buenos principios y educación.

A MI ESPOSO:

DR. MANUEL VASQUEZ RODRIGUEZ, quien comparte conmigo todo lo más importante de la vida. Por su incomparable amor, apoyo y comprensión.

A MI HIJO:

VICTOR GABRIEL VASQUEZ PELAEZ, una de las razones fundamentales de mi existencia, con amor infinito.

A MI ABUELITA:

AMINTA ESTRADA VDA. DE SERRANO, por todo su amor, enseñanzas y cuidados.

A MIS HERMANAS:

NORMA Y LISSETH, con amor fraternal, por estar unidas cuando nos hemos necesitado.

A MIS SOBRINOS:

PAOLA, LUIS ALEJANDRO, INGRID LISSETH, ANDREA MARIA Y BYRON, con especial cariño.

A MIS AMIGOS:

Por su solidaridad y afecto, con quienes he compartido experiencias, éxitos y desiluciones. Especialmente al Dr. Dhayajul Méndez y Nivia Gramajo.

TESIS QUE DEDICO

A MI PATRIA GUATEMALA

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

EN ESPECIAL:

A la Licenciada Carmen de Rímola,
quien me enseñó a amar lo
aprendido, buscar nuevos
conocimientos y ponerlos al
servicio de los demás. Con cariño
y respeto.

AL MINISTERIO DE GOBERNACION.

PRESENTACION

El presente trabajo de investigación titulado "PRINCIPALES CONDICIONANTES QUE PROVOCAN INSATISFACCION EN UN GRUPO DE EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA", se efectuó con la finalidad de aportar elementos que contribuyan a la comprensión de los diversos factores que inciden en el desempeño de las labores que realiza el personal administrativo de la Planta Central del Ministerio de Gobernación, población en la que se realizó el presente estudio.

Dentro de los objetivos perseguidos, se encuentra, el establecer la existencia de condicionantes que provocan la insatisfacción en los empleados, y asimismo aportar sugerencias que permitan mejorar el rendimiento, la productividad y la calidad de los servicios que se prestan.

A través del presente estudio se encontró que efectivamente existen condiciones psicosociales que provocan insatisfacción, tales como: bajos salarios, escasas posibilidades de desarrollo y progreso, inadecuada ubicación laboral y asignación de tareas, inseguridad laboral, falta de capacitación, inapropiado ambiente físico, privación de incentivos, deficientes relaciones interpersonales, así como ausencia de autorrealización, por lo que se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron.

I N D I C E

CAPITULO I

	No. Página
PRESENTACION	
1. INTRODUCCION	1
3. MARCO TEORICO	3
3. PREMISAS Y POSTULADOS	26
4. HIPOTESIS	27

CAPITULO II

1. TECNICAS E INSTRUMENTOS	28
2. INSTRUMENTOS	29

CAPITULO III

1. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADO CUADROS Y GRAFICAS	30
---	----

CAPITULO IV

1. CONCLUSIONES	58
2. RECOMENDACIONES	60
3. BIBLIOGRAFIA	62
ANEXO	

CAPITULO I

1.

INTRODUCCION

El presente trabajo investiga las "Principales condicionantes que provocan insatisfacción, en un grupo de empleados de la administración pública".

La importancia del tema radica en que es necesario buscar información sobre la satisfacción laboral del trabajador, pues este conocimiento puede mejorar el rendimiento, la productividad o la calidad de los servicios que presta, o si es el caso, identificar las razones, motivos o circunstancias por las cuales los trabajadores no rinden el fruto esperado en sus centros laborales.

El estudio se justifica desde el punto de vista psicológico, al enmarcarlo dentro de la Psicología Social y la Psicología Industrial, encargándose cada cual del análisis del comportamiento y acción de un individuo en sociedad y de utilizar los postulados de las ciencias de la conducta para mejorar la comprensión del comportamiento humano dentro de la industria, con el propósito de aprovechar al máximo la potencialidad de ejecución en el trabajo.

La presente investigación persigue los objetivos siguientes:

Contribuir al Desarrollo de la Psicología en Guatemala, haciendo énfasis en la Psicología Laboral, específicamente en el área de la Administración-Pública.

Establecer cuales son las principales condicionantes que determinan insatisfacción laboral en los empleados administrativos de la Planta Central del Ministerio de Gobernación.

Determinar la importancia que se da a la satisfacción laboral en el Ministerio de Gobernación.

Aportar sugerencias y posibles soluciones que se puedan utilizar en favor de la satisfacción laboral del empleado administrativo de la Planta Central del Ministerio de Gobernación.

Atendiendo a las consideraciones anteriores, se trató de establecer si existen condiciones psicosociales que provocan insatisfacción en los empleados administrativos de la Planta Central del Ministerio de Gobernación, tomando en cuenta las principales condicionantes que determinan la insatisfacción laboral, se elaboró para el efecto un cuestionario del cual se dedujo que si existen condiciones que provocan insatisfacción en el personal; luego de la aplicación a una muestra representativa de la población sujeta a estudio, 38 personas, así como del análisis del mismo.

3.

MARCO TEORICO

3.1. TRABAJO:

3.1.1. DEFINICION DE TRABAJO

El trabajo humano, en su significado más amplio, es la actividad mental y física orientada a un fin útil y productivo exigido por una necesidad o una ley social, y constituye el centro de la existencia de los seres humanos.

Según expresa Mattai: "En sentido estricto llámase trabajo a toda actividad ligada a un esfuerzo que tiende a la producción de una obra externa útil así mismo o a los demás".(1)

3.1.2. ORIGENES Y CONCEPCION DE TRABAJO:

El trabajo es la consideración primera y fundamental de la existencia humana, gracias a la cual el hombre se separó del mundo animal, empezó a elaborar instrumentos de producción y pudo desarrollar sus facultades, determinadas del ulterior proceso de desarrollo social.

El trabajo es el proceso que se efectúa entre los hombres y la naturaleza y en el cual, los hombres valiéndose de los instrumentos de trabajo, y mediante su actividad dirigida a un fin, modifican los objetos de la naturaleza de modo que con éstos puedan satisfacer sus necesidades. El proceso de trabajo abarca

(1). Carranza Catalán, Carlos. Psicología del Trabajo
pág.158

tres aspectos: 1) la actividad del hombre dirigida a un fin, o sea el trabajo mismo. 2) El objeto de trabajo, y 3) los medios de trabajo con que el hombre actúa sobre dicho objeto.

3.1.3 CLASIFICACION DEL TRABAJO:

La gama de trabajos es sumamente extensa y su naturaleza y gradación puede ser valorada desde muchos puntos de vista: según el género de la actividad, la utilidad o la importancia económica, la complejidad, la responsabilidad que lleve consigo, las aptitudes requeridas, el grado de preparación profesional que se precise, la mayor o menor ayuda del automatismo, la monotonía o la variedad del trabajo, los riesgos que lleve consigo, su autonomía o dependencia, la fatiga mental o la tensión intelectual que se necesite.

El trabajo puede clasificarse desde la ocupación predominantemente manual a la actividad que requiere la más completa preparación técnica y científica.

3.2 ORGANIZACION CIENTIFICA DEL TRABAJO:

Las ciencias del trabajo deben colocar como fundamento de sus investigaciones el reconocimiento de que el hombre que trabaja es un miembro de la sociedad a la cual pertenece, tiene una personalidad cuya integridad física y moral ha de ser respetada, cumple una función en la vida social y posee derechos personales y familiares.

La realización de cualquier actividad humana implica necesariamente una acción organizadora. Esta acción es al principio espontánea y a veces hasta inconsciente, pero para lograr la máxima eficiencia se requiere de una acción metódica racional, y de un proceso administrativo que contenga programas que incluya políticas, procedimientos y guías a seguir.

3.2.1 ORGANIZAR: Significa prever, preparar y perfeccionar la estructura y el funcionamiento de los medios que nos permitan alcanzar determinados fines.

3.2.2 ADMINISTRACION: Es el proceso de planeación, dirección y control de las actividades y del personal de una organización, para lograr que sus objetivos puedan ser obtenidos.

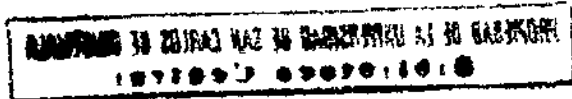
3.2.2.1 PLANEACION: En la planeación se definen los preparativos que establecerán las condiciones deseadas en que se desenvolverá la organización e incluye la toma de decisiones, escogencia de alternativas, determinar y evaluar los cursos alternos de acción, todo con la finalidad de alcanzar los fines propuestos.

3.2.2.2 DIRECCION: La dirección implica guiar y conducir, así como supervisar las actividades y el personal de una organización. Proporciona el medio para convenir en acciones los planes de la organización y para asegurar que sean observadas las relaciones organizacionales establecidas. la dirección incluye el entrenamiento, la motivación, el consejo y la disciplina de los empleados, con el propósito de obtener su contribución máxima.

La dirección exitosa se manifestará en gente conocedora, bien entrenada, que trabajará eficientemente hacia los objetivos de la organización.

3.2.2.3 CONTROL: El control es la medición y la corrección de las actividades, el proceso de control consiste en determinar que tan cercanamente se están obteniendo los planes y objetivos de la organización; el control proporciona una base para detectar y corregir errores en los planes previos y para desarrollar planes más reales para el futuro. Así mismo proporciona un medio de estimular y evaluar la eficiencia en la ejecución del trabajo.

3.2.3 POLITICAS: Son guías para el pensamiento y la acción de quienes deben de tomar decisiones y desarrollar las funciones a las cuales se aplican.



Las políticas permiten soluciones más consistentes, a los problemas que se presentan y ayudan a reducir la gama y el número de alternativas que se deben considerar.

La existencia de políticas de personal, cuidadosamente desarrolladas, dan como resultado que los empleados puedan gozar de un mayor sentido de seguridad, conociendo el tratamiento que pueden esperar en una situación particular.

3.2.4. LOS PROCEDIMIENTOS:

Son guías de acción e indican de qué forma debe de efectuarse las actividades, indican la secuencia cronológica de los pasos que deben seguirse para observar las políticas establecidas.

3.3 NECESIDADES HUMANAS:

Según manifiesta Rubinstein, "las necesidades del hombre son los impulsos primarios de su actividad; por éstos y en ellos aparece como ser activo y actuante". (2)

Las actividades del organismo están dirigidas a satisfacer las necesidades en aquellos que le es indispensable para prolongar y desarrollar su vida, no obstante, las necesidades del ser humano no se limitan a las necesidades relacionadas con la vida orgánica, conforme la actividad humana crea diversos sectores de

(2) Rubinstein S.L. Principios de Psicología General.
Pág.688

cultura, produce también la correspondiente necesidad por los bienes así creados, las necesidades reflejan toda la variedad de la actividad humana, que se ha ido desarrollando a lo largo de la historia.

Las necesidades tienen ciertos rasgos, según lo expresado por Smirnov y Leontiev, tales como: a) toda la necesidad tiene un objetivo determinado; b) las necesidades adquieren un contenido concreto, según las condiciones y la manera como se satisface, o sea que la necesidad es una de las formas de reflejarse la realidad; c) una misma necesidad se puede repetir nuevamente; d) las necesidades se desarrollan a medida que se amplía el cuadro de objetos y de medios para satisfacerlas.

3.3.1 TIPOS DE NECESIDADES:

Las necesidades pueden clasificarse de como primarias y secundarias. Necesidades primarias: que incluyen alimentos, agua, sueño, aire, sexo y una temperatura confortable, a éstas se les llama también necesidades básicas. Estas necesidades surgen de los requerimientos físicos vitales y son importantes para la sobrevivencia de la raza humana. Necesidades secundarias: son las necesidades sociales y psicológicas, son menos claras, y se desarrollan conforme va madurando la persona. Entre estas se pueden citar las siguientes: la autoestima, la responsabilidad, la autoafirmación, el sentido del deber, el dar, la pertenencia, el recibir afecto, y la rivalidad.

Las necesidades secundarias varían entre las personas,

mucho más que las primarias, cambian de acuerdo con el tiempo y las circunstancias. Las necesidades secundarias, están fuertemente por la experiencia; están sujetas al cambio de cada persona, se activan más en contextos de grupos individuales, son sentimientos vagos y no necesidades físicas específicas, influyen en el comportamiento humano.

3.4 MOTIVACION

3.4.1 CONCEPTO:

La motivación está relacionada con el porque del comportamiento humano. Cuando una persona se ve impulsada a alcanzar un objetivo, puede observarse una motivación; por lo anterior es necesaria una comprensión de la motivación humana, para conocer que habilidades y cualidades se activan para obtener su potencial y analizar su comportamiento ante una misma serie de circunstancia.

Raul Roldán Rubín, estima que la motivación es el "arte de conseguir que las personas reconozcan lo que debe hacerse, deseen hacerlo y adquieran la habilidad para hacerlo bien, con agrado y con optimismo". (3)

La motivación permite la comprensión de las actitudes de los individuos, dotándoles de los elementos idóneos para la satisfacción de sus necesidades y de esta manera obtener los resultados deseados.

(3) Roldán Rubín, Raúl. Relaciones Humanas.
Pág. 78

Los seres humanos están impulsados para satisfacer una amplia variedad de necesidades. Algunas de ellas tienen bases fisiológicas (por ejemplo la necesidad de alimento, agua y descanso); otras, como la necesidad de aprobación por parte de iguales, la propia estimación y el logro, están derivadas de la sociedad. Muchos impulsos tienen influencia sobre el comportamiento del individuo en un momento determinado.

Algunos teóricos de la Psicología Industrial, describen algunas de las complejidades de la motivación, indicando que el comportamiento de una persona responde a su estado interno de desequilibrio, tanto por una necesidad fisiológica, como de una necesidad psicológica, propiciada por circunstancias o incentivos lo cual determina una meta una conducta dirigida a una meta.

El logro de esta meta, crea la modificación de su estado interno de desequilibrio y de esta manera, cambia su forma de actuar, ya que se reduce o termina el impulso o motivo.

3.4.2 TEORIAS DE LA MOTIVACION: (4)

3.4.2.1 TEORIA DE LA MOTIVACION DE MASLOW: propuso una teoría relacionada con las necesidades humanas y su efecto en la conducta humana sugirió que las necesidades humanas se pueden clasificar en cinco grupos o clases:

A. Necesidades Fisiológicas: Estas son las necesidades

(4) Davis Kith, et.al. El Comportamiento Humano en el Trabajo págs.532-541.

básicas del organismo, tales como alimento, agua, oxígeno y sueño, incluyen también otras necesidades básicas como el sexo y la actividad.

B. **Necesidades de Seguridad:** En este caso Maslow se refiere a la necesidad de una persona de tener una existencia generalmente ordenada, en un medio estable que esté relativamente libre de amenazas que pongan en peligro la seguridad de la existencia de dicha persona.

C. **Necesidad de Amor:** Estas son las necesidades de relaciones afectivas con otros individuos y la necesidad de contar con un lugar reconocido como miembro de un grupo o sea la necesidad de ser aceptado por sus semejantes.

D. **Necesidad de Estimación:** La necesidad de una autoevaluación estable y bien basada. La necesidad de respeto propio, autoestima y la estimación de los demás.

E. **Necesidades de Autorrealización:** La necesidad de autoexpresión. La necesidad de lograr plenamente la capacidad personal para actuar.

El aspecto más importante de la teoría de Maslow, es el hecho que considera que estas clases de necesidades forman una estructura jerárquica de necesidades, o sea que parte de las necesidades básicas más elevadas.

Para Maslow el concepto jerárquico de las necesidades es vital ya que sus premisas fundamentales son que: a) El comportamiento de cualquier persona está dominado y determinado por los grupos más bajos de necesidades no satisfechas. b) el

individuo satisfará sistemáticamente ascendiendo de acuerdo a la jerarquía. c) las necesidades de los niveles 1 y 2 son prepotentes, en el sentido de que prevalecerán sobre las que tienen una posición más alta de jerarquía

3.4.2.2. TEORIA DE LA MOTIVACION HUMANA DE VROOM:

Vroom propuso una teoría de la motivación humana que considera como su contexto al individuo en el mundo del trabajo. Utilizando el concepto básico de valencia como el concepto clave.

Define la valencia como el agrado de atracción que ofrece cualquier meta o resultado. Antes de emprender una línea de acción de conformidad con la valencia más fuerte o más positiva.

Esta teoría aduce que en esencia, lo que dicta la conducta son las necesidades de mayor urgencia e intenta explicar como esa urgencia surge entre varias necesidades que entran en competencia.

La teoría de Vroom hace hincapie en la naturaleza idiosincrásica de la motivación, ya que la considera como un factor específico del individuo.

3.4.3 LAS MOTIVACIONES DEL TRABAJO

Para la mayoría de las personas, el trabajo es algo que debe realizarse como su medio de vida, estas personas sienten que el trabajo es un sacrificio de tiempo que deben de hacer con el objeto de obtener las cosas que les proporcionarán

satisfacciones. No obstante hay otro tipo de personas, las que encuentran en el trabajo, tanto una fuente de satisfacciones como de ingresos, para estas personas, el trabajo es una parte muy importante en sus vidas, no una carga pesada y desagradable. En otras palabras, "el trabajo adopta significados distintos y el más importante es el significado intrínseco que tiene para el trabajador individual y para el grupo con quien él se identifica". (5)

El trabajo no se puede considerar independiente del individuo que lo realiza, se deben tener en cuenta siempre sus motivos, experiencias e interrelaciones sociales, con su familia, con la organización y con la comunidad.

Asimismo hay que considerar que si bien es cierto que el trabajo tiene un aspecto económico y otro mecánico, tiene también un lado psicológico, todos estos aspectos hay que tomarlos en cuenta para no simplificarlo al extremo que lleve a la incomprensión de su contexto global.

3.4.4 MOTIVACION DE LOS EMPLEADOS

3.4.4.1. LOS PATRONES DE MOTIVACION:

Las personas desarrollan patrones de motivación como producto del ambiente cultural en el que viven. Estos patrones son las actitudes que afectan la manera en que la gente percibe

(5) Blum, Milton. et.al. Psicología Industrial
pág.472

su trabajo y enfrenta su vida. Existen diversos patrones de motivación, entre los más importantes se pueden mencionar: los siguientes:

A. Motivación de Logro: Es el impulso que tienen algunas personas para superar retos y obstáculos que se presentan al tratar de alcanzar sus metas. Las personas impulsadas por el logro desean desarrollarse, crecer y avanzar en la escala del éxito. El logro es importante por sí mismo, no por las recompensas que le acompañan.

Los empleados orientados hacia el logro, son trabajadores, cuando tienen la percepción de que serán reconocidas por su esfuerzo, cuando existe un riesgo moderado de fracaso y cuando se retroalimenta de manera específica respecto a su desempeño.

B. Motivación de Afiliación: es el impulso de relacionarse socialmente con la gente. las personas motivadas por afiliación suelen sentirse más satisfechas internamente cuando trabajan entre amigos y sienten la libertad que les da el ambiente en el trabajo para desarrollar sus relaciones.

C. Motivación por la Competencia: Es el impulso de realizar un trabajo de alta calidad. Los empleados motivados por la competencia buscan la excelencia en su trabajo, desarrollan habilidades para la solución de los problemas y luchan por ser creativos. Estas personas tienden a desempeñar su trabajo por su propia satisfacción interna y el reconocimiento de los demás. Las personas motivadas por la competencia se benefician de sus experiencias.

D. Motivación por el Poder: Es un impulso por influir en los demás y modificar situaciones. Los individuos motivados por el poder desean causar un impacto en su organización y están dispuestos a correr riesgos para lograrlo. Al obtener el poder podrán usarlo constructiva o destructivamente.

Las personas motivadas hacia el poder son excelentes gerentes cuando su impulso está orientado hacia un poder institucional y no al poder personal.

El ambiente de trabajo de hoy se puede y se debe hacer motivador, para que a su vez sea eficaz, permitiendo que se manifiesten las facultades de los empleados, el interés mutuo en una causa común, una comunicación adecuada y programa satisfactorio de compensaciones.

3.4.5 EL CLIMA DE LA ORGANIZACION Y LA MOTIVACION:

La organización requiere de un reconocimiento de las necesidades como grupo y como individuos, y relacionar estas necesidades con el trabajo, para obtener índices más altos de producción, responsabilidad y lealtad hacia ésta.

El clima psicológico y social de una organización, está determinado por las personas que ocupan las posiciones en ésta.

Las actitudes y el comportamiento de quienes se encuentran la parte superior, tienen un efecto determinante sobre los patrones motivacionales de los individuos en todos los niveles de la organización. Por lo anteriormente expuesto cualquier intento que se realice, con el fin de mejorar el desempeño del trabajo del empleado, deberá comenzar por

efectuar un estudio de la naturaleza de la organización y de las relaciones que tienen una influencia directa sobre la motivación de los subordinados, incluyendo la eficiencia de su operación, la delegación de autoridad y atribuciones así como la forma en la cual se controlan las actividades del trabajo.

Puede obtenerse un alto nivel de motivación de los empleados, si se comprenden los deberes y responsabilidades de los individuos, cuando se indican claramente las líneas de autoridad y cuando se definen claramente los objetivos, el hecho de que los empleados conozcan y participen de los objetivos de la organización, influirá a trabajar activamente y los estimulará a mostrar un progreso hacia los objetivos en una forma más objetiva.

Asimismo se deben delegar tantas actividades como sea posible, con el objeto de que todas las actividades sean ejecutadas efectivamente, de esto se obtendrá una mejor oportunidad para que el personal tome iniciativas y decisiones, lo que estimulará su interés y su iniciativa, lo que redundará en el cumplimiento de las necesidades de participación, prestigio y autorrealización.

En lo que concierne a la supervisión, deberá ejercerse un control, pero no un sobre control y sobreesupervisión del personal en todos los niveles de la organización, ya que lo único que se logra es una tendencia a una baja productividad. Para evitar

esta situación puede prepararse descripciones de puestos precisas, programas de trabajo apropiadamente planeados y un sistema de comprobación interna.

3.5 SATISFACCION EN EL TRABAJO

3.5.1 CONCEPTO: La satisfacción en el trabajo, se define como "una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto". (6).

La satisfacción en el trabajo se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en determinado puesto y se relaciona con lo que se quiere de él, con sus valores.

Según lo afirma Blum, la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que posee los empleados. Esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refiere a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja y el tratamiento justo.

Para poder entender plenamente la satisfacción en el trabajo, deben tenerse en cuenta también otros factores, tales como la edad del trabajador, su salud, su temperamento, sus

(6). Fleishman, Edwin A. et.al. Estudios de Psicología Industrial y del Personal pág.322

deseos y el nivel de sus aspiraciones, además sus relaciones familiares, su posición social, sus recreaciones y sus actividades en organizaciones laborales, políticas o puramente sociales, contribuyen a la satisfacción en el trabajo.

La satisfacción o insatisfacción puede o no dar como resultado una conducta abierta (cambios en la productividad, o prestación de servicios, quejas, ausencias, cambios de empleos, etc.) dependiendo de la personalidad del individuo, de las oportunidades de autoexpresión en el trabajo y de las otras alternativas que estén abiertas para él. En resumen se puede decir que la satisfacción en el trabajo, se considera primordialmente como consecuencia de la experiencia en el puesto. La eficacia causal de la satisfacción en el trabajo, es problemática, en vez de que sea algo que deba darse por sentado.

La satisfacción en el trabajo y sobre todo la insatisfacción en el trabajo pueden conducir a conductas patentes que resultan interesantes para la organización; por ejemplo, hay estudios que prueban que los trabajadores insatisfechos tienen un índice de ausencias y de rotación más elevado que los trabajadores satisfechos.

Ya que el entrenamiento de nuevos empleados y el tiempo perdido puede costar grandes cantidades de producción y la pérdida de la oportunidad de hacer ciertos negocios o actividades, el mantenimiento de la satisfacción en sus trabajadores será algo que redunde en el propio beneficio de la

organización. Aunque una actitud no es satisfacción en el trabajo, puede contribuir a ésta, ya que se compone de actitudes una actitud de un empleado puede considerarse como la disposición para actuar de un modo más que de otro, en relación con factores específicos relacionados con el puesto.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general.

En resumen la satisfacción en el trabajo es una actitud general como producto de varias actitudes específicas, que conforman los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones del grupo fuera del trabajo.

3.5.2 NATURALEZA DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo. La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de relativo placer o dolor, que difiere de los pensamientos objetivos y de las intenciones en el comportamiento. Cuando los empleados se incorporan a una organización llevan con ellos una serie de deseos, necesidades y experiencias que se combinan entre sí para formar las expectativas del trabajo. La satisfacción en el trabajo expresa el grado de concordancia entre las expectativas que cada persona genera y las compensaciones que el empleo provee, así que también se relaciona íntimamente con la

equidad, el contrato psicológico y la motivación, como se ha mencionado anteriormente.

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción vital, por lo que la naturaleza del ambiente del individuo influye en los sentimientos que tenga del trabajo.

3.5.3 TEORIAS DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO

Existen varias teorías sobre la dinámica de la satisfacción en el trabajo y sus efectos generales sobre la conducta de los trabajadores, entre las que se encuentran las siguientes:

3.5.3.1 TEORÍA DE MASLOW:

La teoría de Maslow, sobre la jerarquía de las necesidades, parece pertinente para el tema de la satisfacción en el trabajo, ya que los puestos capaces de satisfacer una mayor cantidad de necesidades propuestas por Maslow, serían los que darían como resultado una mayor satisfacción por parte de los empleados.

Si se aplica la teoría de Maslow al trabajo, reflejará la interacción de dos series de factores: su historia personal y su situación inmediata. Los factores de situación se derivan del medio ambiente de la organización que gratifica ciertos tipos de conducta y reprueba otros.

Al tratar de generalizar acerca de la importancia que se advierte respecto de factores específicos relacionados con el empleo, se debe de tener en cuenta el marco general del empleo.

3.5.3.2 TEORIA DE VROOM:

Se puede hacer referencia a esta teoría en cuanto a satisfacción en el trabajo, pues ésta refleja la valencia del empleo para quien lo ocupa; por lo tanto, se deduce que la potencia de la fuerza ejercida sobre un trabajador para permanecer en su empleo es una función creciente de la valencia de su trabajo. Esta teoría expone que algunos de los factores que afectan la relación entre satisfacción y trabajo son el salario, las oportunidades de ascenso, la naturaleza del trabajo y las horas del mismo, aunque reconoce que existen otros factores, considera los citados, como los más importantes.

3.5.3.3 TEORIA DE STOGADILL:

Stogadill llegó a la conclusión que tanto la moral como la producción son función de la estructura del grupo, y que tienen relación con la satisfacción en el trabajo, cuando las condiciones que conducen a la producción y la moral elevada sean también las que llevan al reforzamiento de las expectativas de los trabajadores.

3.5.3.4 TEORIA DE HERZBERG:

Herzberg, Mausner y Snyderman, descubrieron que las cosas relacionadas con satisfacción (satisfactores) eran algo diferentes de las cosas vinculadas con las situaciones de baja satisfacción (insatisfactores), los buenos períodos incluían factores tales como ascensos, el reconocimiento, los logros, la responsabilidad,

etc. Todos estos factores parecen relacionarse con el contenido real del trabajo, por lo que los denominaron "factores de contenido", mientras que los malos periodos de trabajo parecen estar plenas de conceptos relativos a las normas de las organizaciones, como son la supervisión, los salarios, y las condiciones de trabajo, estos conceptos están relacionados con el contexto en el que una persona realiza su trabajo, y por ende, los consideraron como factores de contexto. La teoría de Herzberg ha recibido muchas críticas por su posición incierta como modelo.

3.5.4 FACTORES QUE COMPONEN LA SATISFACCION EN EL TRABAJO:

Existen diversos factores que han de tomarse en cuenta cuando se trata sobre satisfacción en el trabajo, entre los que se encuentran los siguientes:

- A. LOGRO: Completar un trabajo con éxito o fracasar en él.
- B. RECONOCIMIENTO: ser escogido para el elogio o la crítica.
- C. EL TRABAJO EN SI: agrado o desagrado de las tareas efectivas que intervienen en la realización del trabajo.
- D. RESPONSABILIDAD: asumir la responsabilidad del trabajo propio o del de otros, o carecer de responsabilidad en un empleo.
- E. PROGRESO: cambiar de posición por medio de promoción

- o perder un ascenso esperado.
- F. SALARIO: Retribución económica por el trabajo realizado.
- G. POSIBILIDAD DE DESARROLLO: cambios en el trabajo que permitan mayor o menor desarrollo.
- H. RELACIONES INTERPERSONALES: Experimentación de interacciones sociales satisfactorias o insatisfactorias entre jefes, subordinados y compañeros.
- I. INCENTIVOS: Fuerza propulsora para alcanzar un fin, o medio para alentar al empleado a alcanzar las metas de la organización.
- J. ASPECTOS TECNICOS DE LA SUPERVISION: tener un supervisor competente o incompetente.
- K. POLITICA Y ADMINISTRACION: estar en una empresa y organización con buenas o malas políticas y procedimientos administrativos.
- L. CONDICIONES DE TRABAJO: tener buenas o malas condiciones de trabajo.
- M. SEGURIDAD EN EL TRABAJO: indicaciones objetivas de seguridad, tales como permanencia en el trabajo y estabilidad en la empresa.

3.5.5 PROBLEMAS DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO:

Las realidades de la vida originan frustraciones y conflictos que perturban el sentido de bienestar del individuo y causan que reaccionen en formas que frecuentemente son mal

entendidas; el trabajo como parte importante en la vida de las personas no escapa a esta situación. Por lo que una comprensión de las frustraciones y los conflictos, así como de sus efectos sobre el individuo es esencial.

3.5.5.1 FRUSTRACION: La frustración es una barrera u obstáculo a la satisfacción de las necesidades de una persona, el fracaso para alcanzar una meta, la tensión o falta de balance continuará persistiendo hasta que la barrera (la frustración) sea sobrepasada, o hasta que se encuentre una meta sustituta que satisfaga la necesidad. Las barreras para satisfacer las necesidades pueden ser internas o externas. Algunas barreras u obstáculos externos a la satisfacción de las necesidades, son encontrados por muchos empleados en forma de prácticas discriminatorias, supervisores hostiles, trabajos monótonos, condiciones de trabajo desagradables, inseguridad económica y situaciones similares. Algunas de las posibles barreras internas que pueden frustrar al empleado, son hábitos deficientes y personalidad o aptitudes inadecuadas para un empleo en particular. Una inconveniencia percibida (barrera imaginaria) es tan real para la persona que así la considera, como una barrera real, considerando el hecho de que en los problemas humanos la realidad es asunto de interpretación personal.

Quienes supervisan y ayudan a los empleados en sus problemas de trabajo, deberán reconocer que lo que puede ser una barrera

Para un empleado puede ser una fuente de satisfacción para. Las complejidades de un trabajo pueden ser un reto para un empleado y una situación atemorizante para otro. El significado que tiene una barrera para un individuo dado es el factor importante. Esto puede ser determinado solamente mediante una observación cuidadosa del individuo y a través de reuniones en las cuales el individuo exprese sus sentimientos libremente.

3.5.5.2 CONFLICTO: En una situación de conflicto, la persona afectada se encuentra imposibilitada para decidir que curso de acción seguir. El empleado que tiene urgencia de pedir a su jefe un ascenso, pero que siente temor de hacerlo, está experimentando un conflicto. La urgencia se debe a las oportunidades que podría tener de ser promovido y el temor a que se le diga que no está calificado y ambas cosas representan fuerzas opuestas. En el anterior ejemplo, el empleado está siendo tirado en dos direcciones -una característica de las situaciones de conflicto-.

Quando la frustración y el conflicto, persisten y el estado de ajuste emocional del individuo se ve afectado, se requiere de cierto tipo de ayuda. No obstante, la atención deberá enfocarse hacia crear un medio de trabajo efectivo que disminuya las frustraciones y los conflictos y aumento la satisfacción de las necesidades y por ende la satisfacción en el trabajo.

4. PREMISAS Y POSTULADOS

4.1 La satisfacción en el trabajo es la consecuencia de la experiencia de la persona en su puesto, y del agrado o desagrado de las tareas efectivas que intervienen en la realización del mismo.

4.2 El salario, como retribución económica por el trabajo realizado, es factor importante en la satisfacción laboral.

4.3 Para una positiva satisfacción en el trabajo, es indispensable tener adecuadas relaciones interpersonales, entre jefes, subordinados y compañeros.

4.4 El logro, el reconocimiento y las posibilidades de desarrollo, son aspectos que aseguran la satisfacción del trabajador, en las tareas que le son asignadas.

4.5 La seguridad del empleo y la estabilidad laboral propician la satisfacción en el trabajo.

5. HIPOTESIS:

"Existen condiciones psicosociales que provocan insatisfacción en los empleados administrativos de la Planta Central del Ministerio de Gobernación"

5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

CONDICIONANTES PSICOSOCIALES

5.1.1 INDICADORES:

- Salarios.
- Posibilidades de desarrollo y progreso.
- Ubicación laboral y Asignación de tareas.
- Seguridad Laboral.
- Capacitación.
- Ambiente Físico.

5.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

INSATISFACCION LABORAL:

5.2.1 INDICADORES:

- Incentivos.
- Relaciones Interpersonales.
- Autorrealización.

CAPITULO II

1. TECNICAS E INSTRUMENTOS:

1.1 CARACTERISTICAS DE LA POBLACION:

Las características de la población son las siguientes:

Personas de sexo masculino y femenino, con niveles de escolaridad de educación primaria a diversos grados universitarios, en edades comprendidas entre los 20 y los 55 años.

1.2 TECNICAS

Para realizar la comprobación de la hipótesis en la presente investigación, se tomó una muestra aleatoria simple, de 36 sujetos, que representa un 30% de la población total que consta de 122 empleados administrativos.

1.1.2 Técnicas de Recolección de Datos:

Se utilizó la entrevista, conducida en forma de conversación libre, previo a la aplicación del cuestionario que se elaboró para el efecto.

1.1.3 Técnica de Análisis Estadístico de los Datos:

La técnica que se utilizó fue la estadística descriptiva, el análisis porcentual, cuadros y gráficas.

2. INSTRUMENTO:

Se elaboró un cuestionario que está constituido por una parte de información cualitativa, que se refiere a la información personal del empleado, contiene datos sobre la edad, el sexo, la escolaridad, puesto que desempeña, tiempo de laborar en la institución.

La otra parte del cuestionario, la constituye información cuantitativa, en la cual se miden las variables e indicadores que verificarán la hipótesis y está dividido en rubros de la siguiente forma:

Salarios; Posibilidades de desarrollo y progreso; Ubicación laboral y Asignación de tareas; Seguridad laboral; Capacitación; Ambiente físico; Incentivos; Relaciones interpersonales y Autorrealización.

Los ítem fueron medidos en base a las siguientes alternativas:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

Para la aplicación del instrumento se entrevistó a los empleados seleccionados en la muestra.

CAPITULO III

1. PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Se procedió a la tabulación de los datos para obtener el resultado del número de sujetos que respondió a cada una de las alternativas de respuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), para luego extraer los porcentajes de cada ítem.

1.1 ANALISIS DE RESULTADOS POR INDICADORES:

1.1.1 SALARIOS:

El 45.4% de la población, se encuentra en desacuerdo con el salario que devenga en relación a la tarea que ejecuta manifestando que el devengar un salario no es suficiente razón para ejecutar un trabajo que no sea de su agrado. El 44.4% está en total desacuerdo, con el análisis expresado anteriormente; el 6.5% se encuentra de acuerdo, el 2.8 está totalmente de acuerdo y el 0.9% se encuentra indeciso.

Los trabajadores le conceden importancia a este factor, en función de la paga que reciben corrientemente, en relación con el que se les paga a otros que desempeñan trabajos similares, o que requieren de instrucción y experiencia similar. Otro aspecto de mayor importancia es lo que pueden adquirir con lo que devengan.

El salario determina asimismo su estatus de vida, afecta su posición dentro de su esquema social y dentro de la institución. En el caso del Ministerio de Gobernación, los salarios son bajos lo que le produce al trabajador un manifiesto descontento, en algunos casos escasamente cubre escasamente sus necesidades mínimas, situación que no se corregirá, hasta que no existan en este ministerio políticas salariales, que determinen los sueldos y salarios que deben pagarse a los empleados tomando en cuenta las demandas del puesto y la calidad de su desempeño.

CUADRO No. 1

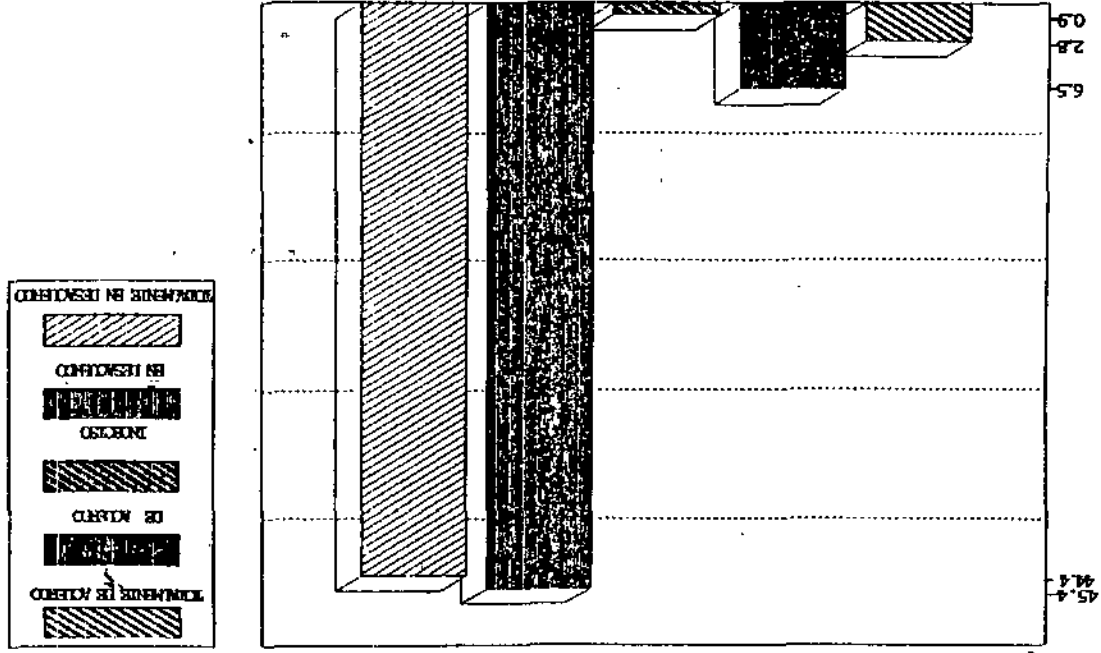
SALARIOS

LOS SALARIOS QUE SE DEVENGAN EN EL MINISTERIO DE GOBERNACION
SATISFACEN A LOS TRABAJADORES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	2.8
DE ACUERDO	7	6.5
INDECISO	1	0.9
EN DESACUERDO	49	45.4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	48	44.4
TOTAL	108	100 %

SE PUEDE OBSERVAR EN EL CUADRO QUE EL 45.5% Y EL 44.4% DE LA MUESTRA, SE ENCUENTRA EN DESACUERDO Y TOTAL DESACUERDO CON EL SALARIO QUE DEVENGA.

FUENTE: CUESTIONARIO



LOS SALARIOS QUE SE DEVANGAN EN EL MINISTERIO DE GOBERNACION SATISFACEN A LOS TRABAJADORES

GRAFICA NO. 1
SALARIOS

1.1.2 POSIBILIDADES DE DESARROLLO Y PROGRESO:

El 64% del personal, se encuentra totalmente en desacuerdo con el método que se utiliza para otorgar los ascensos, esto limita sus posibilidades de desarrollo y progreso, pues el 33.3% de la población está en desacuerdo.

El ascenso proporciona al empleado un aumento de salario, y representa para él la posibilidad de mejorar, no solo económicamente sino intensificando su deseo de seguir adelante y mejorar en su desempeño. En el presente caso, no existen mecanismos y procedimientos establecidos para conceder los ascensos de forma justa y equilibrada, tomando en cuenta las cualidades de los trabajadores, sus habilidades y capacidades, o el tiempo de servicio, esto perjudica directamente las labores, ya que el personal, mejor calificado busca nuevas alternativas fuera de la institución.

CUADRO No. 2

POSIBILIDADES DE DESARROLLO Y PROGRESO

EN EL MINISTERIO DE GOBERNACIÓN EXISTEN POSIBILIDADES DE
DESARROLLO Y PROGRESO

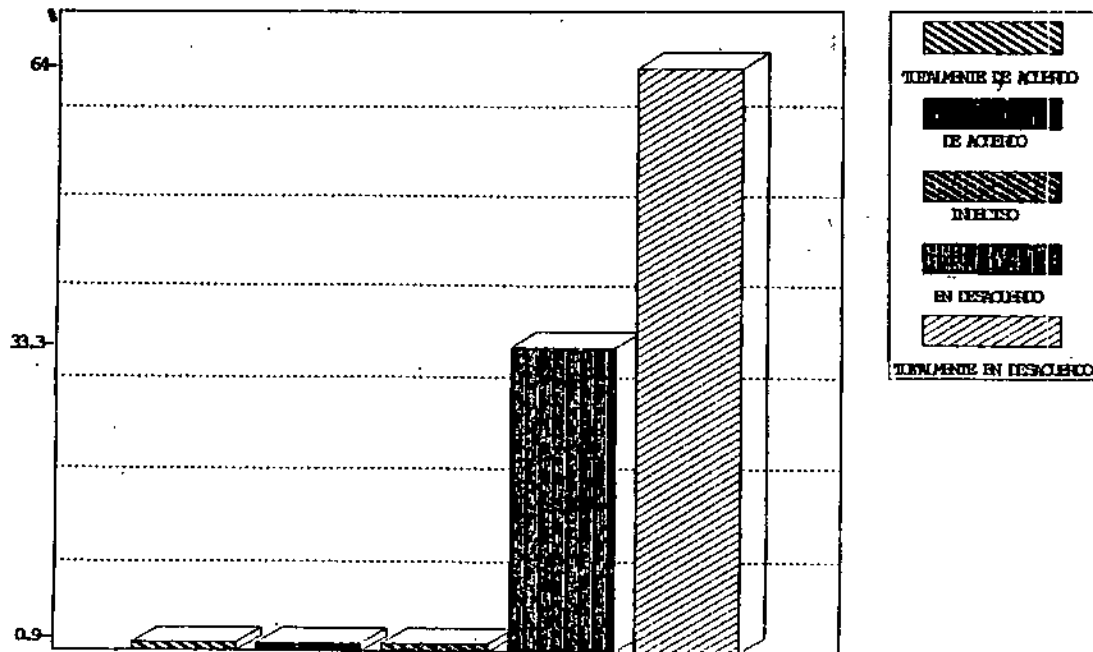
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	0.9
DE ACUERDO	1	0.9
INDECISO	1	0.9
EN DESACUERDO	36	33.3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	69	64
TOTAL	108	100 %

SE OBSERVA EN EL CUADRO QUE EL 64% DE LA MUESTRA ESTA EN TOTAL
DESACUERDO DE QUE EXISTEN POSIBILIDADES DE DESARROLLO Y PROGRESO.

GRAFICA No.2

POSIBILIDADES DE DESARROLLO Y PROGRESO

EN EL MINISTERIO DE GOBERNACION EXISTEN POSIBILIDADES DE DESARROLLO Y PROGRESO



FUENTE; CUESTIONARIO

1.1.3 UBICACION LABORAL Y ASIGNACION DE TAREAS:

El 43.5% del personal de la Planta Central del Ministerio de Gobernación está en desacuerdo con la forma en que se le ubica en sus puestos de trabajo, pues consideran que no es la más adecuada, asimismo manifiestan que no les agrada el trabajo que realizan y que lo ejecutan únicamente porque es el que les fué asignado. El 39.8% está en total desacuerdo con lo expresado en el análisis del párrafo anterior, en contraposición con el 11.1% que está de acuerdo y el 3.7% que está totalmente de acuerdo. El 1.9% se encuentra indeciso.

Una adecuada ubicación en los puestos de trabajo y conveniente asignación de las tareas, permite al empleado desarrollar el tipo de trabajo para el cual cuenta con las calificaciones y el interés necesarios, lo que le produce satisfacción.

En el Ministerio de Gobernación, cuando a un empleado se le asignan sus atribuciones, en la mayoría de los casos no se le dan instrucciones específicas acerca de como desempeñar los deberes que forman parte de su puesto. No existe una previa evaluación de su experiencia, capacidad o conocimientos. Esta situación no contribuye al desempeño efectivo de las labores o a mejorar en cuanto a la calidad y cantidad del trabajo desarrollado.

CUADRO No. 3

UBICACION LABORAL Y ASIGNACION DE TAREAS

A LOS TRABAJADORES SE LES UBICA EN SUS PUESTOS DE TRABAJO Y SE LES ASIGNAN SUS TAREAS ADECUADAMENTE

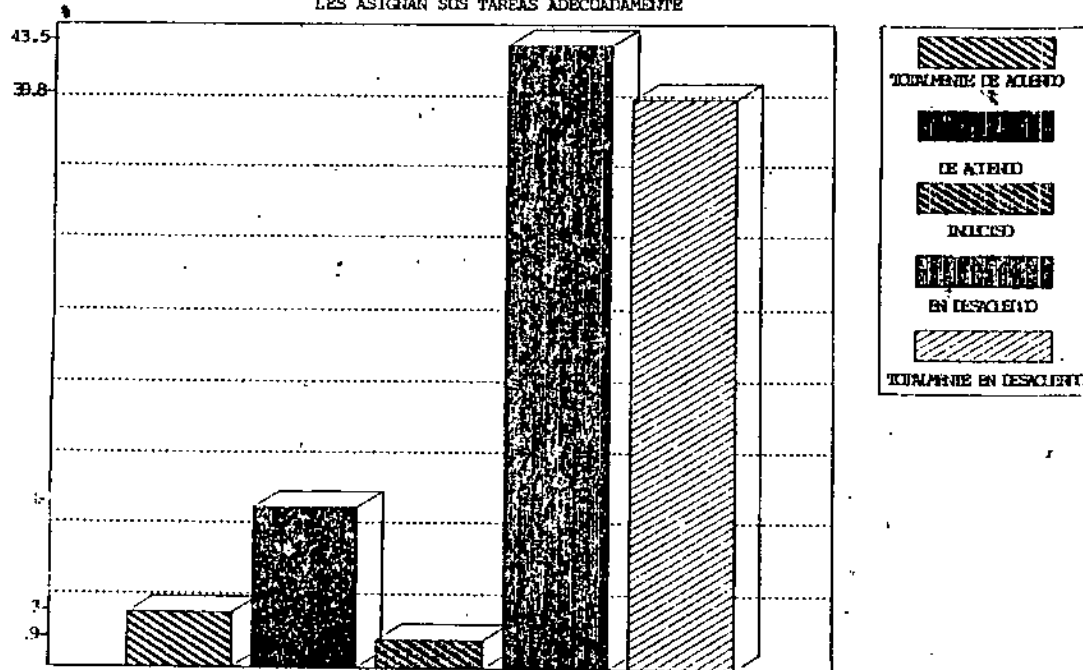
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	3.7
DE ACUERDO	12	11.1
INDECISO	2	1.9
EN DESACUERDO	47	43.5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	43	39.8
TOTAL	108	100 %

EL CUADRO DEMUESTRA QUE EL 43.5%, ASI COMO EL 39.8% DE LA POBLACION ESTUDIADA, SE ENCUENTRA EN DESACUERDO Y TOTAL DESACUERDO EN LA UBICACION DE SUS PUESTOS Y EN LAS TAREAS QUE SE LES ASIGNAN.

GRAFICA No.3

UBICACION LABORAL Y ASIGNACION DE TAREAS

A LOS TRABAJADORES SE LES UBICA EN SUS PUESTOS DE TRABAJO Y SE
LES ASIGNAN SUS TAREAS ADECUADAMENTE



FUENTE; CUESTIONARIO

1.1.4 SEGURIDAD LABORAL:

Los porcentajes de esta variable nos indican que el 25.9% están en desacuerdo en que en un cambio de autoridades, habladurías o tareas deficientemente realizadas conservarían su empleo; el 34.3% se muestra indeciso en cuanto a la seguridad de conservarlo y tanto el 19.4% como el 11.1% que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, estiman que no perderían el empleo por las causas ya descritas.

La seguridad laboral se manifiesta en las señales que el personal percibe, de que conservará su empleo, no obstante diversas circunstancias, tales como cambio de autoridades, habladurías o un trabajo deficientemente realizado.

En este aspecto la opinión del personal se encuentra dividida por varios motivos: el personal que no siente ningún temor al despido sabe que está protegido por determinados procedimientos legales específicos, como por ejemplo emplazamientos judiciales. No obstante hay empleados que tienen temor de perder su empleo, inclusive conociendo lo anterior y una parte de la población que se encuentra indecisa por su estabilidad laboral al producirse las circunstancias ya descritas.

CUADRO No. 4

SEGURIDAD LABORAL

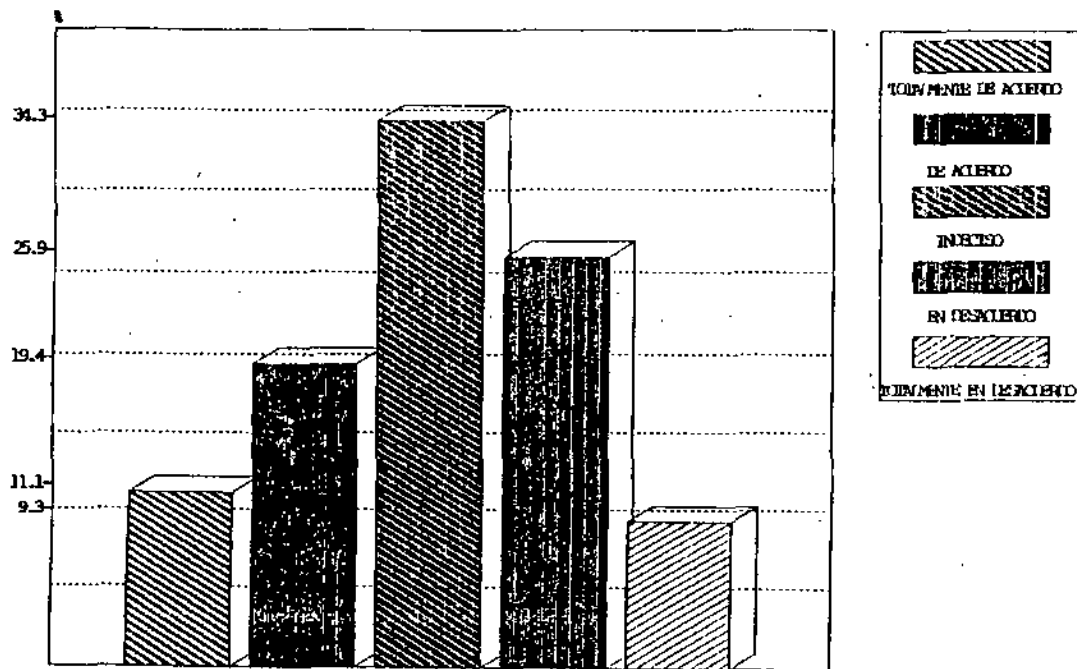
EL EMPLEADO TIENE SEGURIDAD DE PERMENENCIA Y ESTABILIDAD EN SU TRABAJO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	11.1
DE ACUERDO	21	19.4
INDECISO	37	34.3
EN DESACUERDO	28	25.9
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	9.3
TOTAL	108	100 %

SE PUEDE OBSERVAR QUE EL 34.3% DE LA MUESTRA SE ENCUENTRA INDECISA ACERCA DE TENER O NO LA SEGURIDAD DE CONSERVAR SU TRABAJO, EN CONTRAPOSICION DE UN 25% QUE ESTA EN DESACUERDO EN QUE TIENE SEGURIDAD DE PERMANECER EN SU PUESTO.

GRAFICA NO. 4
SEGURIDAD LABORAL

EL EMPLEADO TIENE SEGURIDAD DE PERMANENCIA Y ESTABILIDAD EN SU TRABAJO



FUENTE: CUESTIONARIO

1.1.5. CAPACITACION:

Para este indicador los porcentajes fueron los siguientes: El 47.2% de la población está totalmente en desacuerdo y el 44.4% está desacuerdo en que en el Ministerio de Gobernación se le ofrece capacitación para ejecutar sus atribuciones de mejor forma, que se le da oportunidad de asistir a cursos educativos y se le estimula para que realice estudios superiores; el 5.6% está de acuerdo y el 1.9% está totalmente de acuerdo con las expectativas que en cuanto a capacitación se le ofrecen, mientras que el 0.9% se encuentra indeciso.

Un programa de capacitación persigue que los trabajadores reciban el tipo y la cantidad de entrenamiento necesario para el desempeño efectivo de su trabajo, también deberá tomarse en cuenta la necesidad de suministrar al personal, cursos de actualización conforme se vaya necesitando.

Desafortunadamente en la institución, no existen programas de esta naturaleza, que den al personal seguridad, ajuste personal y satisfacción, que aseguraría una tarea efectiva en calidad y cantidad.

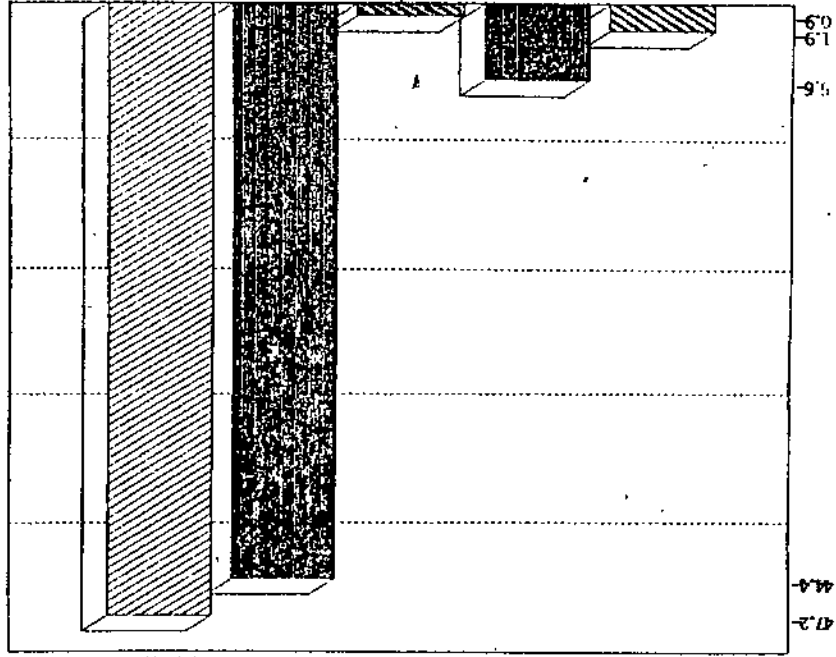
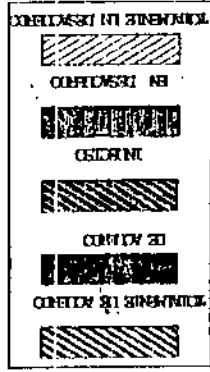
CUADRO No. 5

CAPACITACION

EXISTEN PROGRAMAS DE CAPACITACION QUE PERMITEN UN DESEMPEÑO EFICIENTE Y EFICAZ PARA REALIZAR LAS LABORES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	1.9
DE ACUERDO	6	5.6
INDECISO	1	0.9
EN DESACUERDO	48	44.4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	51	47.2
TOTAL	108	100 %

EL CUADRO DEMUESTRA QUE EL 47.2%, ASI COMO EL 44.4% DE LA MUESTRA, ESTAN TOTALMENTE EN DESACUERDO Y EN DESACUERDO EN QUE TIENEN LA OPORTUNIDAD DE ASISTIR A PROGRAMAS DE CAPACITACION.



EXISTEN PROGRAMAS DE CAPACITACION QUE PERMITEN UN DESEMPEÑO EFICIENTE Y EFICAZ PARA REALIZAR LAS LABORES

GRAFICA NO.5
CAPACITACION

1.1.6 AMBIENTE FISICO:

El 41.7% esta en desacuerdo y el 37.5% en total desacuerdo con que se le brinda un ambiente fisico adecuado, en lo que concierne a espacio, iluminación, servicios, mobiliario y equipo. asimismo opinan que no tienen un lugar apropiado para ingerir sus alimentos, ni el tiempo necesario para hacerlo.

El 12.5% está de acuerdo y el 5.5% totalmente de acuerdo con el ambiente fisico que se le proporciona; el 2.8% se encuentra indeciso en cuanto a este indicador.

El ambiente fisico está relacionado con todas aquellas facilidades que se le ofrecen al trabajador para efectuar sus labores de forma cómoda y adecuada, dentro de estos aspectos se encuentra la iluminación, el espacio fisico, el mobiliario y equipo, así como los servicios de agua, sanitarios, y un lugar apropiado para ingerir sus alimentos, estas facilidades proporcionan al trabajador sensación de bienestar y satisfacción.

Si bien es cierto que en la Planta Central del Ministerio de Gobernación, a la fecha no se cuenta con espacio suficiente, convenientemente iluminado, y con sus correspondientes servicios, se está finalizando la remodelación de una parte del edificio anexo, en donde se podrá proporcionar mayores comodidades a un buen número de unidades y oficinas. No obstante el personal no cuenta con un lugar propio en donde ingerir sus alimentos, pues no hay alguna cafetería o comedor donde puedan hacerlo, toma sus alimentos en sus propios escritorios.

CUADRO No. 8

AMBIENTE FISICO

EN EL MINISTERIO DE GOBERNACION EXISTE UN AMBIENTE FISICO CON MOBILIARIO Y EQUIPO, ESPACIO E ILUMINACION APROPIADOS

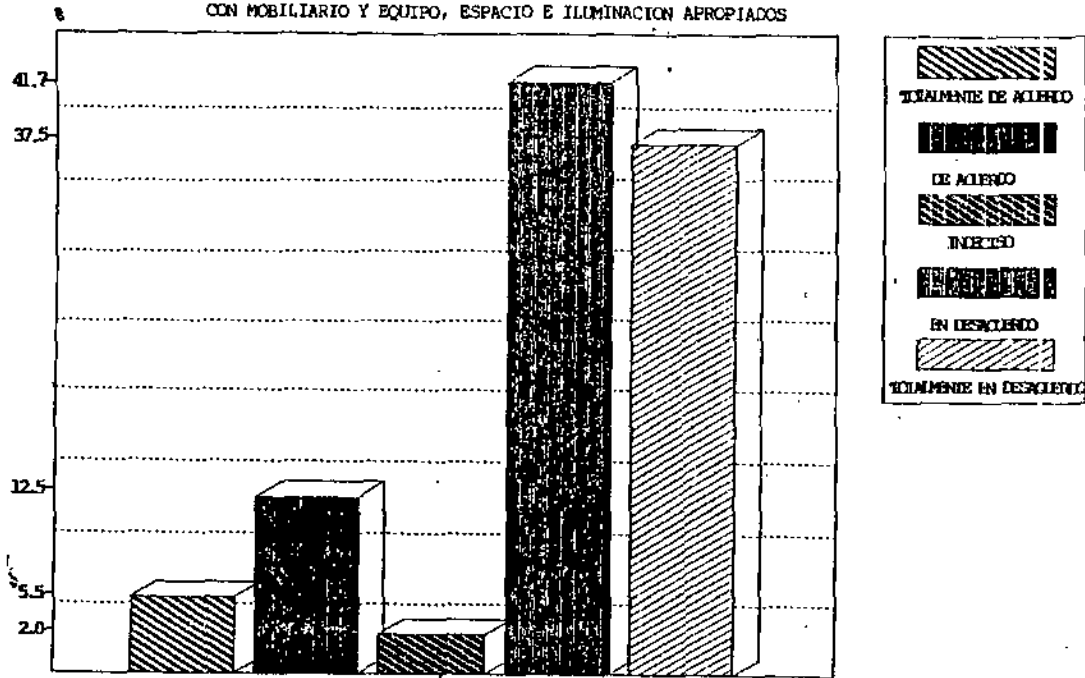
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	5.5
DE ACUERDO	9	12.5
INDECISO	2	2.8
EN DESACUERDO	30	41.7
TOTALMENTE EN DESACUERDO	27	37.5
TOTAL	72	100 %

SE OBSERVA EN EL CUADRO, QUE EL 41.7% DE LA MUESTRA Y EL 37.5%, SE ENCUENTRA EN DESACUERDO Y TOTAL DESACUERDO EN RELACION A LA EXISTENCIA DE UN ADECUADO AMBIENTE FISICO.

GRAFICA No.6

AMBIENTE FISICO

EN EL MINISTERIO DE GOBERNACION EXISTE UN AMBIENTE FISICO
CON MOBILIARIO Y EQUIPO, ESPACIO E ILUMINACION APROPIADOS



FUENTE; CUESTIONARIO

1.1.7 INCENTIVOS:

En cuanto a este indicador, las personas entrevistadas se manifestaron de la forma siguiente: el 42.6% esta en total desacuerdo y el 37% en desacuerdo en que tienen oportunidad de demostrar su capacidad, de aportar ideas o sugerencias para que el trabajo se realice de mejor forma, así como que si hace algo bueno se le reconozca. Mientras que el 9.3% está de acuerdo y el 2.8 se encuentra totalmente de acuerdo con los incentivos que se ofrecen en el Ministerio de Gobernación. El 8.3% respondió de forma indecisa a este indicador.

El deseo de obtener satisfacción y reconocimiento en el trabajo es para muchos empleados muy importante, de ahí la significancia de incentivarlos.

Los incentivos proporcionan una sensación de equilibrio aportación-rendimiento, proveen de recompensas psicológicas, proporcionan satisfacción mediante el reconocimiento del trabajo bien hecho.

En este indicador, un buen número del personal manifiesta que no se le incentiva a que haga aportes personales para que el trabajo se desarrolle de mejor forma.

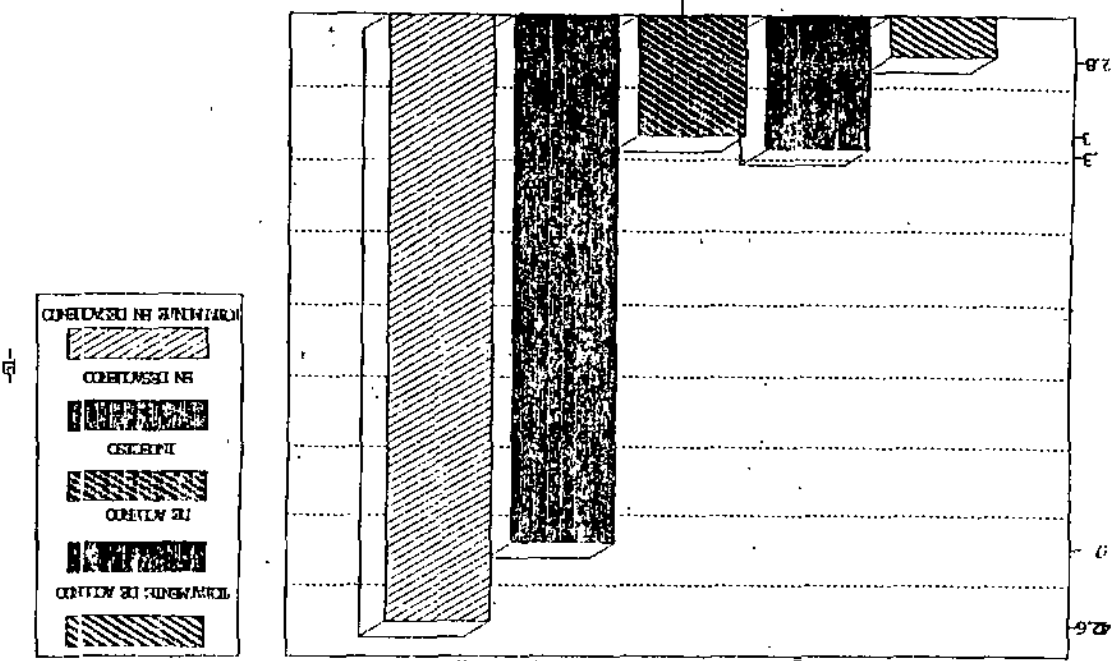
CUADRO No. 7

INCENTIVOS

EL EMPLEADO TIENE OPORTUNIDAD DE QUE SE LE RECONOZCA SU LABOR, ASI COMO QUE APORTAR IDEAS, PARA QUE EL TRABAJO SE REALICE DE MEJOR FORMA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	2.8
DE ACUERDO	10	9.3
INDECISO	9	8.3
EN DESACUERDO	40	37
TOTALMENTE EN DESACUERDO	46	42.6
TOTAL	108	100 %

SE OBSERVA EN EL CUADRO QUE EL 42.6% ASI COMO EL 37% DE LA MUESTRA, ESTA EN TOTAL DESACUERDO Y EN DESACUERDO EN QUE TIENEN ALGUN INCENTIVO LABORAL.



EL EMPLEADO TIENE OPORTUNIDAD DE QUE SE LE RECONOZCA SU LABOR ASI COMO APORTAR IDEAS PARA QUE EL TRABAJO SE REALICE DE MEJOR FORMA

GRAFICA NO. 7
INCENTIVOS

1.3.8 RELACIONES INTERPERSONALES:

Del personal entrevistado, el 46.3% está en desacuerdo y el 34.3% en total desacuerdo, en que existen relaciones interpersonales satisfactorias y cooperación entre los compañeros, así como que se promueven actividades deportivas y culturales en las que puedan participar.

No obstante un 12% y un 4.6% de los empleados, están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que se encuentran conformes con las actividades que se efectúan en el Ministerio y se encuentran satisfechos con las relaciones interpersonales. Un 2.8% se encuentra indeciso.

Muchos problemas de personal se derivan de unas relaciones interpersonales inapropiadas, originadas por una comunicación deficiente, que puede causar que los empleados interpreten mal las expresiones o acciones de las autoridades o jefes medios, en forma inversa, esta deficiente comunicación provoca que dichas autoridades no estén en posibilidad de reconocer e interpretar correctamente las reacciones de los empleados, ni de obtener una imagen verdadera de sus actitudes y sentimientos, situación que actualmetne se está padeciendo en la institución. Asimismo, por no existir programas de capacitación, no se han ofrecido cursos a los empleados para mejorar esta importante fase del trabajo diario.

CUADRO No. 8

RELACIONES INTERPERSONALES

ENTRE EL PERSONAL EXISTEN RELACIONES INTERPERSONALES SATISFACTORIAS, COOPERACION Y PARTICIPACION EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES

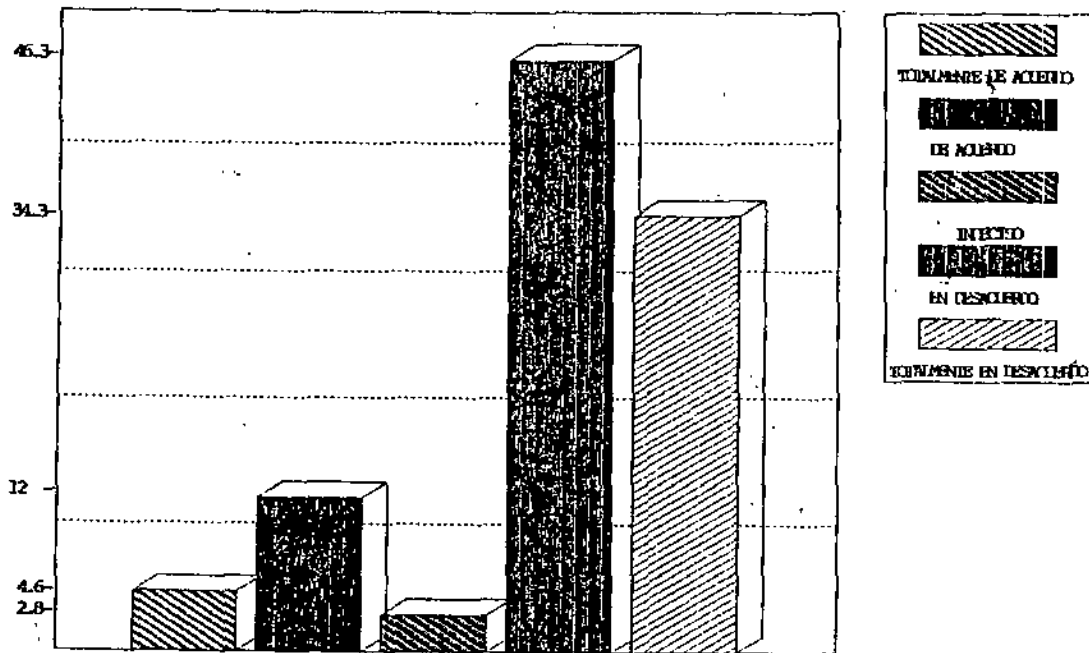
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	4.6
DE ACUERDO	13	12
INDECISO	3	2.8
EN DESACUERDO	50	46.3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	37	34.3
TOTAL	108	100 %

SE PUEDE OBSERVAR EN EL CUADRO, QUE EL 46.3% DE LA MUESTRA, ASI COMO EL 34.3%, SE ENCUENTRA EN DESACUERDO Y TOTAL DESACUERDO EN QUE TIENEN RELACIONES INTERPERSONALES SATISFACTORIAS.

GRAFICA No.8

RELACIONES INTERPERSONALES

ENTRE EL PERSONAL EXISTEN RELACIONES INTERPERSONALES SATISFACTORIAS, COOPERACION
Y PARTICIPACION EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES



FUENTE: CUESTIONARIO

1.1.9. AUTORREALIZACION:

El 50% opina estar en desacuerdo y el 38.1% estar en total desacuerdo, que al trabajar en la Planta Central del Ministerio de Gobernación se siente autorrealizado, en contradicción con el 8.3 que si cree estarlo y el 5.6 que está indeciso.

La autorrealización llega a ser un motivador importante de la conducta, hace a un individuo sentirse parte de un grupo, aceptado, dando y recibiendo afecto, amistad y cooperación hacia los demás. La persona debe sentir que desarrolla sus potencialidades, que mejora su autoestima y confianza en sí mismo, y que procura su independencia, logros y conocimientos. Una persona autorrealizada, tratará que sean alcanzadas las metas propuestas en las labores y se fijará nuevas, situación que beneficia a la institución.

En el presente caso, puede apreciarse por los resultados obtenidos, que un alto grado del personal no se siente realizado de laborar en el Ministerio de Gobernación, pues se le priva de oportunidades de satisfacer sus necesidades básicas y sociales mediante el trabajo motivador, lo que redundo en un comportamiento indolente, pasivo y con resistencia a los cambios. Esta insatisfacción de realización promueve asimismo falta de responsabilidad.

CUADRO No. 9

AUTOREALIZACION

EL TRABAJAR EN EL MINISTERIO DE GOBERNACION CONTRIBUYE A QUE EL EMPLEADO TENGA UN SENTIMIENTO DE VALIA Y DE BIENESTAR GENERAL, ASI COMO DE ORGULLO

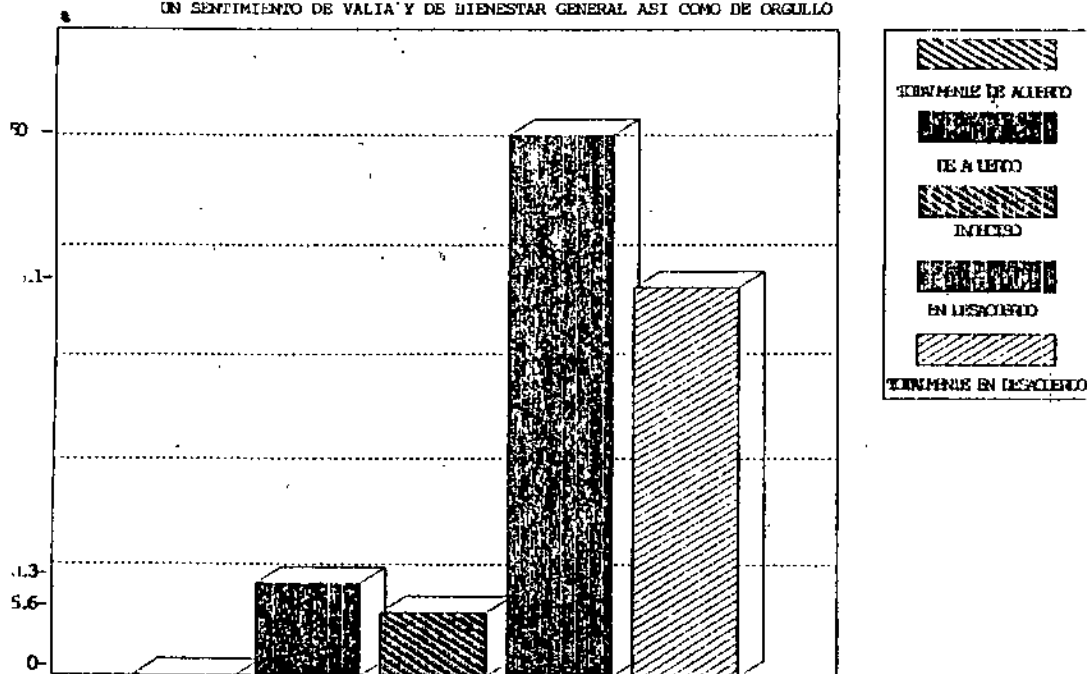
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0
DE ACUERDO	3	8.3
INDECISO	2	5.6
EN DESACUERDO	18	50
TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	36.1
TOTAL	36	100 %

EL CUADRO MUESTRA QUE EL 50% DE LA POBLACION SE ENCUENTRA EN DESACUERDO EN QUE SE LE OFRECEN OPORTUNIDADES PARA REALIZARSE.

GRAFICA No.9

AUTORREALIZACION

EL TRABAJAR EN EL MINISTERIO DE GOBERNACION CONTRIBUYE A QUE EL EMPLEADO TENGA UN SENTIMIENTO DE VALIA Y DE BIENESTAR GENERAL ASI COMO DE ORGULLO



FUENTE; CUESTIONARIO

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES:

- 1.1 De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que se encontró evidencia para afirmar que existen condiciones psicosociales que provocan insatisfacción en los empleados administrativos de la Planta Central del Ministerio de Gobernación, por lo que la hipótesis es aceptada.
- 1.2 Una de las condicionantes que más afecta a la mayoría del personal, es el bajo salario, que no le permite cubrir sus necesidades, ni encontrar satisfacción.
- 1.3 Al personal no se le capacita para que efectúe sus atribuciones eficazmente, no se le estimula con reconocer la labor que realiza y otorgarle un ascenso, pues no existe un adecuado sistema para el efecto, todo esto redundo en que tiene escasas posibilidades de desarrollo y progreso.
- 1.4 La comunicación y la colaboración entre empleados, así como entre jefes y subalternos es inadecuada, lo que no propicia unas relaciones interpersonales apropiadas.

- 1.5 La mayoría de los empleados no están ubicados adecuadamente y la asignación de sus tareas no están de acuerdo a sus conocimientos, capacidad y habilidades.

- 1.6 En cuanto a la seguridad laboral, la opinión entre los que tienen la seguridad de conservar el empleo, y los que no, así como los que se muestran indecisos, de lo que podría ocurrir al enfrentarse a un cambio de autoridades, habladurías o la realización deficiente del trabajo, se encuentra dividida, ya que el porcentaje entre cada una de las opciones es mínimo.

- 1.7 Para el personal, el trabajo es algo que debe efectuarse únicamente como un medio de vida, implicando un sacrificio de tiempo el que debe hacer para obtener lo necesario, no siente que desarrolla sus potencialidades, mejora su autoestima y confianza en sí mismo. No se siente motivado a fijarse metas en beneficio de sus labores, estas circunstancias hacen que el personal no se sienta autorrealizado.

2. RECOMENDACIONES

- 2.1 Prestar atención a las condiciones psicosociales de los trabajadores, ya que la insatisfacción del personal constituye causa de bajo rendimiento laboral.
- 2.2 Tanto los intereses de los empleados como los de la institución, pueden protegerse mejor a través del desarrollo y la aplicación de políticas y procedimientos tanto de ascensos, como de traslados o reasignación de tareas, procurando hacerlos de forma justa y consistente.
Deberá llevarse el record de trabajo, y conducta del trabajador a fin de que los ascensos sean otorgados en base a los anteriores criterios, lo que propiciaría el aumento de sus posibilidades de desarrollo y progreso al verse incrementados sus salarios, convirtiéndose en un buen estímulo para su autorrealización.
- 2.3 Implementar programas de capacitación y entrenamiento; tomando en cuenta todos los niveles de personal laborante, para desarrollar su habilidad general y experiencia, debiendo tomarse también en cuenta, las necesidades del Ministerio de Gobernación.
- 2.4 Mejorar las relaciones humanas entre el personal de todas las jerarquías, mediante cursos específicos, actividades culturales, sociales y deportivas.

- 2.5 Incentivar a los empleados a través del reconocimiento de sus labores, el aprecio, admiración y confianza; cumpliendo así con la necesidad de estima que poseen todas las personas, de esta forma se le conducirá hacia sentimientos de autoconfianza, capacidad, utilidad y prestigio.
- 2.6 Realizar programas permanentes de motivación, que se ajusten a la realidad del Ministerio de Gobernación y que sean de participación general, tomando en cuenta todas las jerarquías, principiando por los mandos superiores.
- 2.7 Dar al personal responsabilidad y estimular en ellos la creatividad, permitiéndoles poder de decisión en lo relativo a sus tareas asignadas.
- 2.8 Establecer mecanismos que garanticen un empleo seguro y permanente para evitar el temor de despido injustificado o arbitrario.
- 2.9 Las autoridades deben hacer todo el esfuerzo posible por demostrar consideración y simpatía por los sentimientos de los empleados, interesarse por sus obligaciones y responsabilidades tanto como por sus prerrogativas, y deberán estar conscientes del hecho de que la confianza de los empleados debe fomentarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Siegel, Laurance y Lane, Irving
Psicología en las Organizaciones Industriales
Traducción: Alfonso Vasseur Wallis. México
Editorial Continental S.A. Cuarta impresión
Enero de 1983
pp.594
2. Fleishman, Edwin A. y Bass, Alan R.
Estudios de Psicología y del Personal
Traducción: Agustín Contín. México
Editorial Trillas. Segunda impresión
Noviembre de 1986.
pp.717
3. Blum, Milton L. y Nyeler, James C.
Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales.
México. Editorial Trillas. Quinta reimpresión
Julio de 1987.
pp.880
4. Davis, Keith y Newstrom, John W.
El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional.
Traducción: Alicia Escamilla Ages. México
Editorial MacGraw-Interamericana de México S.A. de C.V.
1988
pp.808
5. Katz, Daniel y Kahn, Robert L.
Psicología Social de las Organizaciones
Primera Edición en español. México.
Editorial Trillas.
Junio de 1977.
pp.547
6. Dunnette, Marvin D. y Kirchner, Wayne K.
Psicología Industrial
Décima reimpresión. México.
Editorial Trillas. 1984
pp.279

7. Smirnov, A.A. y Leontiev, A.N.
Psicología
Traducción: Dr. Florencio Villa Landa. México D.F:
Editorial Grijalbo. 1977
pp.571
8. Rubinstein, J.L.
Principios de Psicología General
Traducción: Sarolta Trowsky. México D.F.
Editorial Grijalbo. 1977
pp.690
9. Whittaker, James O.
Psicología
Editorial Nueva Editorial Interamericana S.A. de C.V.
México. 1971
pp.435
10. Carranza Catalán, Rafael
Psicología del Trabajo
Material Seleccionado para desarrollar el programa de
Psicología del Trabajo, en la Escuela de Ciencias
Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
pp.248
11. Chruden, Herbert J. y Sherman, Arthur
Administración de Personal
Traducción: Jesus Soto Olivares. México
Décima cuarta impresión.
Abril de 1986
pp.828
12. Marting, Elizabeth y MacDonal, Dorothy
La Administración de Empresas y su Personal
Traducción: Alfonso Castaño. México.
Editorial Roble, segunda edición. 1977
pp.396
13. Dorsch, Friedrich
Diccionario de Psicología
Traducción: Ismael Antich. Barcelona, España
Editorial Herder, segunda edición. 1977
pp.1070

14. Koontz y O'Donnell J.
Curso de Administración Moderna
Trad. Gabriel Ochoa Acevedo. México
Editorial McGraw Hill de México S.A. de C.V.
Mayo 1976
pp.788

15. Harc Leeb, Luis
Psicología de las Relaciones Humanas
Editorial Edicol S.A: México D:F:
Sexta reimpresión
pp.233

16. Roldán Rubín, Raúl
Relaciones Humanas
Guatemala, C.A.
Tipografía Nacional
pp.171

17. Martín-Baró, Ignacio
ACCION E IDEOLOGIA, Psicología Social de Centroamérica
Colección Textos Universitarios, Serie Psicología,
Volúmen 1, Universidad Centroamericana José Simeon Cañas,
San Salvador, El Salvador, C.A.
Cuarta Edición, 1990.
pp.459

18. Lima Quinto, Mónica Eunice
La Selección y Ubicación Laborales en el Banco Nacional de la
Vivienda. Tesis de Graduación. Escuela de Ciencias
Psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.
Mayo de 1990.
pp.63

19. Del Vecchio Castellanos, Sandra M.
Relación entre motivación y alcance de objetivos
individuales y organizacionales en la industria. Tesis de
Graduación. Escuela de Ciencias Psicológicas, Universidad
de San Carlos de Guatemala.
Noviembre de 1977.
pp.111

ANEXO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
NIVEL DE FORMACION PROFESIONAL
TESIS DE GRADUACION

CUESTIONARIO

EDAD: _____

SEXO: FEMENINO : _____
MASCULINO: _____

ESCOLARIDAD: _____

PUESTO QUE DESEMPEÑA: _____

TIEMPO QUE TIENE DE LABORAR EN EL MINISTERIO: _____

SALARIO MENSUAL: Q. _____

INSTRUCCIONES

Este cuestionario no tiene como finalidad calificarlo sino realizar una investigación a fin de determinar si existe o no satisfacción en las labores que el personal del Ministerio realiza.

Lea las afirmaciones y coloque una equis (x) en la línea de la respuesta que considere conveniente.

Le ruego sea sincero con sus respuestas y tome en cuenta que los resultados del cuestionario serán estrictamente confidenciales y se utilizarán únicamente para fines de investigación.

1. El devengar un salario es suficiente razón para realizar mi trabajo, aunque éste no sea de mi agrado.
 - a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____

2. El salario que devengo en el Ministerio de Gobernación, es suficiente para cubrir mis necesidades.
 - a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____

3. Considero que las responsabilidades del puesto que ocupo, están acordes al salario que devengo.
 - a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____

4. Como trabajador del Ministerio de Gobernación, tengo oportunidad para demostrar mi capacidad.
 - a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____

5. Tengo oportunidad de aportar ideas o sugerencias para que el trabajo que realizo se desarrolle de mejor forma.
 - a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____

6. Cuando hago algo bueno, me lo reconocen.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

7. En el Ministerio de Gobernación se emplea el procedimiento adecuado para otorgar ascensos.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

8. Se otorgan los ascensos al trabajador como la forma más adecuada de reconocer su trabajo.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

9. En el Ministerio de Gobernación se utilizan los ascensos como un incentivo para un mejor desempeño laboral.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

10. La forma en que se ubica al personal en sus puestos de trabajo, es la más adecuada.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

11. Me agrada el trabajo que realizo.
- a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____
12. El trabajo que realizo me fue asignado de acuerdo a mis capacidades y habilidades.
- a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____
13. Existen relaciones interpersonales satisfactorias entre mi jefe, mis compañeros y yo.
- a. Totalmente de Acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____
14. En el Ministerio de Gobernación se promueven actividades socio-culturales y deportivas en las que puedo participar.
- a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____
15. Encuentro cooperación entre mis compañeros de trabajo.
- a. Totalmente de acuerdo _____
 - b. De acuerdo _____
 - c. Indeciso _____
 - d. En desacuerdo _____
 - e. Totalmente en desacuerdo _____

16. En un cambio de autoridades, tengo la seguridad de conservar mi empleo.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

17. He sentido temor a perder mi empleo, a consecuencia de que las autoridades den atención a habladurías.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

18. Si me asignan un trabajo en un campo desconocido, existe la posibilidad de perder mi empleo si no lo realizo eficientemente.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

19. Me ofrecen capacitación, para ejecutar mis atribuciones de forma eficiente y eficaz.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

20. En el Ministerio de Gobernación me le ofrecen la oportunidad de asistir a cursos educativos.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

21. En el Ministerio de Gobernación, recibo estímulos para que curse estudios superiores.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

22. El trabajar en el Ministerio de Gobernación, me produce autorrealización personal.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

23. En el Ministerio de Gobernación, se me ofrece un ambiente físico adecuado. (espacio, iluminación, mobiliario y equipo, y servicios)

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____

24. Tengo el tiempo necesario y el lugar adecuado para ingerir mis alimentos.

- a. Totalmente de acuerdo _____
- b. De acuerdo _____
- c. Indeciso _____
- d. En desacuerdo _____
- e. Totalmente en desacuerdo _____