

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**“IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, Y DEL
RENDIMIENTO LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA INSTITUCIÓN
PUBLICA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR:

YOLANDA LINETH PINEDA

Previo a optar al título de

PSICÓLOGA

En el Grado Académico de

LICENCIATURA

Guatemala, agosto 2004

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por ser la luz que ilumina mi vida y por estar conmigo en todo momento, guiando mis pasos para lograr este triunfo.

A MIS PADRES:

Francisco Pineda Martínez (Q.E.P.D.)
Laura Mazariegos de Pineda
Vitalina Pineda García
Por sus sabios consejos y por enseñarme a luchar para triunfar en la vida.

A MI HIJA:

Evelyn Yohanna Alarcón Pineda.
De manera muy especial, porque es el regalo más lindo y grande que Dios me ha dado.
QUE MI TRIUNFO SEA ESPECIALMENTE PARA ELLA.

AL PADRE DE MI HIJA:

Wilson Eduardo Alarcón Ramírez.
Por su apoyo y ayuda incondicional en los momentos que más los necesite, y por su amor.

A MIS AMIGAS:

En especial, Zuly de León, Patricia Alonzo, Milvia Carrillo, Silvia Illescas, Erick Aguilar, Estela Gálvez.

A MI FAMILIA EN GENERAL:

Con respeto y cariño muy especial.

AGRADECIMIENTOS

- **A la Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala. en especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas.**

Por darnos la oportunidad de formarnos y brindarnos sus conocimientos.

- **Al Ministerio Público.**

Por darnos la confianza de ingresar a su medio.

- **Al Personal de la Fiscalía Metropolitana.**

Por su apoyo y por permitirnos realizar nuestra investigación (Gracias).

Lic. NECTOR GUILBALDO DE LEON

Por su apoyo y consejos.

- **A los Docentes de la Escuela de Ciencias Psicológicas.**

A todos, por su excelente labor, por su comprensión y su apoyo en todo momento.

Al Licenciado **Felipe Alberto Soto Rodríguez**, por su colaboración y apoyo en este trabajo.

Al Licenciado **Marco Antonio García Enríquez**, por su comprensión, paciencia y ayuda en la revisión del trabajo de investigación.

PADRINOS

Licda. Sonia Elizabeth Rodas Garzaro
Universidad de San Carlos de Guatemala
Colegiado No. 4814
Psicóloga

Lic. José Amilcar Velásquez Zarate
Universidad de San Carlos de Guatemala
Colegiado No. 3405
Abogado y Notario

Lic. Maria Eugenia Angulo Zamora
Universidad de San Carlos de Guatemala
Colegiado No. 4169
Abogada y Notaria, Psicóloga

CONSEJO DIRECTIVO

Licenciado Riquelmi Gasparico Barrientos
DIRECTOR ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciada Karla Emy Vela Díaz de Ortega
SECRETARIO ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciada Maria Lourdes González Monzón
Licenciada Liliana Del Rosario Alvarez de García
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciado Evodio Juber Orozco Edelman
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Estudiante Elsy Maricruz Barillas Divas
Estudiante José Carlos Argueta Gaitán
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

INDICE GENERAL

Resumen Informe Final

Capítulos	Páginas
Prólogo	1
I. INTRODUCCION	4
I.1 Marco Teórico	9
Clima Organizacional	9
Satisfacción en el Trabajo	11
Factores Psicosociales que intervienen en el Trabajo	13
Necesidades Psicológicas	16
Afecciones Psicosomáticas en el Trabajo	18
Relaciones Humanas	20
Relaciones Interpersonales	22
Administración de Justicia	25
Condiciones Psicolaborales en Trabajadores del M.P.	28
I.2 Premisas	31
I.3 La formulación de Hipótesis	32
II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35
2.1 Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos	35
Observación Directa	
Encuesta Estructurada	
Encuesta Clima	
III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	38
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFIA	50
ANEXOS	51

RESUMEN INFORME FINAL DE TESIS

"IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, Y DEL RENDIMIENTO LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA INSTITUCION PUBLICA DE ADMINISTRACION DE JUSTICIA".

Las relaciones interpersonales inadecuadas, se derivan del clima organizacional (ambiente de trabajo) en que se desenvuelven las personas al desarrollar sus actividades, lo que genera trastornos de personalidad como el estrés y la ansiedad que influyen en el desempeño laboral de los empleados de una Institución Pública de Administración de Justicia. Dichos empleados trabajan en instalaciones inadecuadas, donde no hay iluminación suficiente, falta de aire puro, espacios reducidos, demasiado personal en las pequeñas oficinas, no hay privacidad para realizar sus tareas y agregado a eso la actitud de abuso, prepotencia, agresividad y poder de mando que manejan algunos de los altos funcionarios hacia los empleados de menor jerarquía, lo que causa una conducta negativa hacia su trabajo y además refleja sentimiento de inseguridad personal para expresar sus ideas y pensamientos, por temor a las represalias que puedan tomar en su contra. El aspecto físico y social es fundamental y determinante como la salud mental, que es lo más importante para el buen desarrollo y funcionamiento de la humanidad.

La investigación se realizó con una muestra de 20 personas, hombres y mujeres entre las edades de 20 a 45 años, con cargos de oficiales y auxiliares fiscales.

El objetivo principal fue identificar los factores predominantes del clima organizacional y las relaciones interpersonales en los empleados de la institución y establecer las causas que influyen en el rendimiento laboral.

Se utilizó el método inductivo y deductivo que se basó en conductas observadas particulares por medio de las Encuestas Estructurada y Clima, los Test de personalidad 16 PF y el STAI para medir el estrés y la ansiedad.

Según resultados de las encuestas aplicadas, la mayoría del personal del Ministerio Público, presentan problemas como lo son las malas relaciones interpersonales, debido a la poca comunicación, el liderazgo que ejercen los jefes, el desconocimiento de objetivos y valores morales, como también la falta de

promoción y oportunidad de superación, carencia de reconocimiento y de motivación, lo cual crea el clima de descontento y apatía en la realización de las tareas.

En los resultados de los test se pudo verificar que existe la necesidad de trabajo en equipo, más comunicación y comprensión en la realización de tareas, son emocionalmente expresivas, suelen ser bondadosos y amables cuando quieren, pero el exceso de trabajo les provoca estrés, ansiedad y tensión nerviosa, la cual se refleja en el temperamento emocional y reacciona con agresividad ante las situaciones de mucha presión ya sea de trabajo o atención al público.

Por lo anteriormente expuesto se aceptó la hipótesis, en virtud que se confirmó lo planteado, por lo que la recomendación más importante es crear una clínica psicológica dentro de la institución, para brindar atención a los empleados que por el ritmo de trabajo, la presión y la tensión, requieren ser atendidos y escuchados para tener una buena higiene mental.

PROLOGO

Siendo el recurso humano un factor determinante y sumamente importante dentro de la institución pública, y quienes ingresan a la institución con la intención de satisfacer sus objetivos y expectativas personales, requiriendo de la organización para desarrollarse y así lograr la misión dentro de la misma. Este es un bien común de ambas partes que se puede llevar a cabo solo si existe una buena relación y comunicación a efecto de lograr mantener los valores y la satisfacción mutua.

Esto justifica la necesidad de esta investigación científica, la cual permitió verificar el clima organizacional de algunas agencias de la Fiscalía Metropolitana, determinando los factores más relevantes para que dentro de la institución se tomen en cuenta los resultados y puedan emprender planes de acción y de mejoras continuas que contribuyan al alcance de los objetivos del Ministerio Público, de una forma eficaz y efectiva en los empleados que allí laboran.

Las instituciones también tienen una responsabilidad social, la cual consiste en brindar una buena atención al público que visita las diferentes oficinas, para que sientan que llenan sus expectativas y que reciben justo lo esperado en lo que atención se refiere. También al personal se le debe motivar, incentivar y hacerle sentir que es importante dentro de la institución y que el trabajo que realiza está ayudando a la superación del Ministerio Público y que ellos son parte vital para el desarrollo de las labores cotidianas que allí se realizan con buenos fines, para obtener los resultados esperados y así elevar su autoestima.

El propósito de la investigación fue evaluar el clima organizacional por medio de los factores como calidad de liderazgo, grado de confianza, comunicación ascendente y descendente, sentimiento de realizar un trabajo útil, responsabilidad, recompensas justas, presiones razonables del empleo, oportunidad, controles razonables, estructura y burocracia, compromiso del empleado y participación; y que factores de estos influyen directamente en las

relaciones interpersonales y las causas que las alteran. Por lo que se pudo establecer que tipo de comunicación existe entre compañeros y el nivel de satisfacción de los empleados.

La experiencia vivida en el Ministerio Público en el área de la Fiscalía Distrital Metropolitana durante la investigación me permitió conocer más a profundidad su estructura, su cultura organizacional y procedimiento de trabajo, lo que fue básico para iniciar y desarrollar el presente estudio, obtener los alcances, determinar el clima organizacional de los trabajadores.

Para realizar este trabajo me dirigí personalmente con el Jefe de la Fiscalía Distrital Metropolitana del Ministerio Público, a quien le comente mi interés por estudiar parte del comportamiento del personal de las agencias y del beneficio que se obtendría de la investigación. Se inicio la misma visitando una por una las agencias, en horas de la tarde debido a que por la mañana tienen que atender público y evacuar audiencias en los tribunales y para no interrumpir sus labores, luego se procedió a la aplicación de las encuestas y los test, siempre con el inconveniente que a cada momento los buscaban para hacerles consultas, esto alargó el proceso pero se pudo realizar y obtener lo deseado.

Adicionalmente y para una mejor comprensión del trabajo del empleado del ministerio Público, me incorpore a varias de las agencias y a la Oficina de Atención Permanente, lo que me permitió entender el esfuerzo, la dedicación, el empeño y orgullo de los empleados al sentirse útiles y poder ofrecer ayuda legal a las personas que visitan el lugar, tomando en cuenta que el trabajo es excesivo y no se cuenta con el personal suficiente para realizar todas las tareas asignadas. Al finalizar sus labores cotidianas a las 16:00 horas, salen con cara de cansancio y agotados por el estrés que generan en el transcurso del día, esto ocasiono que algunos empleados se encontraran indispuestos para participar, pero la mayoría participó de una manera activa a pesar del cansancio físico, mostraron interés en el trabajo que se realizó con el grupo.

El presente trabajo se inicio en el año 2002, etapa durante la cual recopile información, se determinó el objeto de estudio, esto permitió desarrollar el sustento teórico de la investigación, de marzo a septiembre del año 2003 se realizó el trabajo de campo, la observación directa y se aplicaron las encuestas estructura y clima y los test STAI y 16 PF.

Agradezco al **Jefe de la Fiscalía Distrital Metropolitana**, por su incondicional apoyo y ayuda al permitirme realizar el trabajo de investigación con **los trabajadores de las agencias y de la Oficina de Atención Permanente**. Así mismo a cada uno de los empleados de la institución por el tiempo que brindaron dando respuestas a los instrumentos utilizados y a todo el personal del Ministerio Público, que siempre mostró disponibilidad para proveer la información solicitada o requerida de mi parte.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La actividad que desarrolla cada uno de los empleados del Ministerio Público, en el ejercicio de la acción pública es muy importante, porque contribuyen de manera efectiva a la investigación de los delitos cometidos en el territorio nacional, a su persecución y sanción de los agresores de las leyes (delincuentes), lo que provee paz y tranquilidad social.

Sin embargo urge que el jefe de cada una de las unidades de trabajo establecidas en todo el territorio nacional comprenda que sus acciones deben tener por objeto la motivación constante a todos sus compañeros de unidad, sin distinción de jerarquía, ni posición social, lo que permite a cada empleado sentirse parte integrante del grupo, no parte complementaria, disfrutar en consecuencia del hecho de experimentar que su actividad diaria es importante, lo que permitirá que entreguen lo mejor de cada uno, en beneficio de los usuarios del servicio, que en su mayoría son personas que han sufrido la violación de un bien jurídico que el estado esta llamado a tutelar, dicha circunstancia los hacen sentirse impotentes ante su condición de agraviados.

El problema que se trabajó está vinculado con las relaciones interpersonales inadecuadas, debido al clima organizacional en el que se desenvuelven las personas al desarrollar sus actividades, lo que genera y causa trastornos de personalidad e influyen en el desempeño de las labores de algunos empleados de una institución Pública de Administración de Justicia. Consiste en que por la actitud de abuso, prepotencia, agresividad y el poder de mando que manejan los altos funcionarios hacia los demás empleados de menor jerarquía por medio de una conducta negativa, causa profundo sentimiento de inseguridad en los demás empleados y en la mayoría de veces no lo expresan por temor a ser considerados como personas inmaduras, débiles de carácter o por las represalias que se puedan tomar en su contra, y personalmente prefieren sufrir a solas sin

quejarse o sin compartir esos problemas con los demás para no correr el riesgo de que lo sepan los altos funcionarios, en ocasiones los empleados no comprenden la situación y el motivo de los problemas y ello provoca que lo proyecten o reflejen con las personas que visitan el lugar en busca de ayuda de tipo legal.

La ansiedad y desgano que demuestran los empleados de la institución Pública de Administración de Justicia, al momento de ingresar a las oficinas es bien notoria, presentan inseguridad así como el temor a equivocarse, debido a la inestabilidad laboral que se vive en la institución.

Otra situación es la tensión y el estrés que manejan los empleados al realizar sus labores cotidianas, las que les causan problemas emocionales porque casi siempre trabajan bajo presión y no emplean el tiempo suficiente para revisar con atención o detenidamente de qué tratan los casos y en la mayoría de ocasiones no le dan la importancia que amerita cada uno de ellos.

El clima organizacional, es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados. El ambiente influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo.

Las relaciones interpersonales, es la manera de expresarse de cada una de las personas, y lo hacen de una manera física y verbal y también a través de gestos que se reflejan en el rostro de cada uno al momento de dirigirse a otra persona.

El rendimiento laboral es el desempeño de cada empleado, el cual es supervisado por un jefe inmediato para calificar su capacidad,

El estrés, es cualquier exigencia que produce un estado de tensión o amenaza y que exige un cambio de adaptación, mismo que se produce en los empleados cuando tienen exceso de trabajo.

La ansiedad surge de las fuerzas interiores de la personalidad, esta es producida por la amenaza de un impulso del id (estado de conciencia), que rompe las defensas creadas por el ego para mantener reprimido al id (estado de conciencia), esta constituida por trastornos somáticos, psicosomáticos y conductuales.

En el caso de los empleados en mención, llegan a desarrollar trastornos psicosomáticos como dolor de cabeza, dolor de espalda y deseo de comer a cada momento, por el ritmo de trabajo y las responsabilidades encomendadas, por lo que había necesidad de hacer un estudio de ésta naturaleza, enfocado a la propia realidad de los empleados de esa institución Pública de Administración de Justicia, en vista de que el ser humano es un ente integral (Biopsicosocial), y por lo tanto el aspecto social es fundamental y determinante como también la salud mental que es lo más importante para el buen desarrollo y funcionamiento del ser humano, por tal razón se pretende que el trabajo sirva de ayuda en cuanto a orientación sobre el problema en mención, para propiciar un cambio interno y externo y así poder tener un mejor conocimiento del problema para brindar la ayuda adecuada.

Los problemas de relación interpersonal, son causados por desajustes psicosociales que afectan al empleado, ya que se reflejan en el rendimiento laboral, en su elevada y alterada conducta hacia los demás, baja autoestima, lo que los lleva a tener problemas de tipo personal con las personas que visitan el lugar en busca de ayuda legal y también deteriora la salud mental, por tal razón se quiere llegar a la raíz del problema, conocer su dinámica y posteriormente aportar algún tipo de información para mejorar la situación.

Se utilizó el muestreo no aleatorio y como técnicas se usó la observación de la conducta de los empleados y cuestionarios.

La investigación se realizó con una muestra de 20 personas, 10 hombres y 10 mujeres entre las edades de 20 a 45 años, con cargos de oficiales y auxiliares fiscales, en períodos de 2 a 4 horas por semana, en el Ministerio Público.

Se podría decir que el problema general por el que atraviesan los empleados de esa institución, son las malas relaciones interpersonales, lo que ocasiona un bajo rendimiento laboral, este problema se da por varias razones, mismas que se investigaron y así se pudo establecer que es debido a la prepotencia de las autoridades quienes no brindan el suficiente apoyo y sobre todo por el favoritismo hacia algunos empleados, lo que causa en los demás inconformidad, y esto provoca problemas de personalidad como el estado de tensión, estrés y ansiedad que se evidencian en las personas que allí laboran, debido al clima organizacional en el que se desenvuelven. También se puede decir que las personas presentan el problema de alteración nerviosa e incluso frustración al no sentirse tomados en cuenta en los ascensos y traslados, por tal razón que se quedan con el deseo de superarse y se ven en la necesidad de comportarse de una manera inadecuada o incluso agresiva hacia los demás, pero a la larga todo esto puede ocasionar hipertensión y desfavorecer al empleado, por lo que se tiene la necesidad de aportar alguna sugerencia para los empleados que más tiempo tienen de laborar en la institución.

El problema investigado tiene relación con la Psicología Laboral, porque tiene que ver con los procesos que se dan en la relación persona-trabajo, y con la actividad mental que desarrolla la persona en la realización de su trabajo en la institución; también interviene la Psicología Social, la cual se da por la interacción entre las personas dentro de la institución, como parte de los grupos funcionales de trabajo.

Se relaciona con el estrés, porque un exceso de trabajo realizado bajo presión o con urgencia y por un trabajo monótono y aburrido, que son los factores que contribuyen a su desarrollo, esto hace que la persona vea su trabajo mal y ello influye en sus compañeros, lo que ocasiona a su vez malas relaciones

interpersonales, tanto dentro de la institución como fuera de ella o sea en las otras dependencias de la misma institución, ubicadas en diferentes puntos de la zona central.

Esto se deriva de la mala comunicación que existe entre los empleados y porque no hay quien intervenga en la solución del problema que no es de ahora sino que viene desde hace mucho tiempo atrás.

Los aspectos del clima organizacional son muy importantes para el trabajador, porque depende mucho del lugar, el ambiente, el mobiliario y equipo adecuado para el trabajo que realizan, la iluminación, el aire, la comunicación y la motivación y las recompensas son esenciales para el buen funcionamiento de las personas en determinado lugar, lo que hace que se sienta bien en su trabajo y lo desarrolle con más eficiencia.

Para desarrollar este trabajo se empleó la Teoría Psicoanalítica de Erick From, porque esta describe a la personalidad como la totalidad de las cualidades psíquicas heredadas y adquiridas que son características de un individuo y que hacen a la persona única; y el temperamento que se refiere al modo de reacción de la persona el cual es inmodificable, mientras que el carácter se forma esencialmente por las experiencias de la persona desde su infancia y es modificable por nuevas experiencias.

El Conductismo de Skinner, quien se refiere al mismo como la forma de pensar, sentir y actuar de cada ser humano, mismas que son inherentes del hombre mismo y se dan según el nivel social en que se desenvuelva. (1)

(1) Erich Fromm, Ética y Psicoanálisis, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1997, pág. 64

MARCO TEORICO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION EN EL TRABAJO

Clima Organizacional es el Ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una institución. Se dice también que es el tono efectivo que impera en una organización laboral, como en cualquier otra agrupación humana.

Este puede ser malo o bueno, y depende de muchos factores personales, es bueno cuando el trabajo es recompensado, se obtiene un buen salario o remuneración, un buen trato, se es motivado, hay un ambiente físico de trabajo acorde a las personas, y se obtiene la satisfacción deseada; es malo por la deficiente disposición del ambiente físico de trabajo, por la monotonía, fatiga, por la dureza de la labor que exige un gasto mayor de energía, por una paga insuficiente; así el clima organizacional que se maneja depende, afecta o influye en la motivación, desempeño y satisfacción del empleado.

Los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y su capacidad, y que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre lo que están desempeñando. Esta característica hace que el trabajo sea desafiante desde un punto de vista mental. Los puestos que implican muy poco desafío causan aburrimiento, pero demasiado desafío crea frustración y sentimiento de fracaso. En condiciones de desafío moderado, la mayoría de los empleados experimentan placer y satisfacción.

Otro factor muy importante es que del clima organizacional, también depende la forma en que la dirección trata al personal a sus ordenes, es decir de factores

psicológicos; de esta manera están los siguientes modelos de comportamiento organizacional que predomina en la mente de los directivos de cada institución.

Existen algunas formas que contribuyen a crear un clima favorable y son los siguientes:

- Calidad de liderazgo, grado de confianza, comunicación ascendente y descendente, sentimiento de realizar un trabajo útil, responsabilidad, recompensas justas, presiones razonables del empleo, oportunidad, controles razonables, estructura y burocracia, compromiso del empleado y participación.

“MODELOS ADMINISTRATIVOS: Forman parte del clima organizacional.

- **Modelo Burocrático:** Consiste en regirse por normas rígidas establecidas por los reglamentos de la institución, con los que quedan a salvo la seguridad y responsabilidad del jefe.
- **Modelo Autocrático:** Los individuos dirigentes que actúan en esta forma poseen un concepto más marcado de su personalidad, son tipos de carácter egocéntrico y que en el fondo solo buscan prestar un servicio a su yo personal. El jefe autocrático exige una obediencia ciega a sus subordinados, cuyas necesidades y sentimientos no le interesan mayormente. De allí el descontento y origen de los conflictos entre los miembros del trabajo.
- **Modelo de Actuación Simpática:** El jefe tiene como motivación el interés por cada uno de los subordinados, en una actitud donde el Jefe trata de desarrollar en ellos su potencialidad, estimula sus ambiciones de progreso y otorga recompensas adecuadas, pero es capaz también de aplicar sanciones y castigos según los casos.
- **Modelo de Actuación Democrática:** Se caracteriza por estar concentrado el interés en un grupo, el Jefe democrático aspira al perfeccionamiento del equipo al

cual dirige. Se integra con el en forma igualitaria y solo le exige una sincera cooperación. (2)

(2) Robins Stephen P., Comportamiento Organizacional, Editorial Prentice Hall, México D.F., 1996, Pág. 42.

LA SATISFACION EN EL TRABAJO:

Es un sentimiento relativo al placer o dolor, (disfrutar al hacer diversas tareas), que el hombre siente al hacer simultáneamente varias tareas que difieren de los pensamientos objetivos, acerca del trabajo que lo creen complejo y de las intenciones en el comportamiento de tener planes de dejar ese trabajo en tres años; juntos éstos ayudan a los jefes a comprender las reacciones del empleado hacia su trabajo y a predecir en efecto su conducta futura.

Cuando los empleados se incorporan a una organización, llevan con ellos una serie de deseos, necesidades, anhelos 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 recompensas que el empleo provee.

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción vital, la naturaleza del ambiente externo del individuo influye en los sentimientos que tenga del trabajo, el modo de sentir si un empleo es una parte importante de la vida.

La satisfacción en el trabajo tiene muchas dimensiones, puede representar una actitud general o puede aplicarse a ciertas partes del trabajo dentro del individuo.

El alto desempeño contribuye a una alta satisfacción en el empleo, porque hay recompensas económicas, sociales y psicológicas más elevadas, inversamente si se recibe una recompensa inadecuada al nivel de desempeño la insatisfacción suele aumentar.

Recompensas Equitativas: Esto es parte de la satisfacción en el trabajo, porque aquí los empleados desean un sistema de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas. Cuando el pago es justo a partir de las demandas del puesto, al nivel de habilidades individuales y sueldos, hay satisfacción.

La clave al vincular el pago con la satisfacción, no es el monto absoluto que se recibe, más bien es la percepción de equidad; los individuos que perciben que las decisiones son forma equitativa y justa, experimentan satisfacción en sus puestos.

En la satisfacción en el trabajo guarda relación directa con la conducta positiva, sobre todo con un excelente rendimiento. Mientras que la conducta laboral se ve reflejada en el comportamiento de manera positiva cuando hay satisfacción y negativa cuando se está insatisfecho en su trabajo.

Cuando se habla de satisfacción en el trabajo, se trata de indicar que el trabajador al estar satisfecho con lo que hace rinde más, aunque en ello intervienen varios caracteres del trabajo y además de índole personal porque la motivación y el desempeño están muy relacionados.

Los factores más importantes que contribuyen a esta son:

- Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental. Los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y su capacidad, y que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué también lo están desempeñando. En condiciones de desafío moderado, la mayoría de los empleados experimentan placer y satisfacción.

En la comodidad, es probable que haya satisfacción.

Las condiciones de trabajo contribuyen y son un respaldo para los empleados que se preocupan por su ambiente de trabajo, tanto por su comodidad personal, ya

que esto facilita un buen desempeño. La mayoría de empleados prefieren trabajar cerca de su casa, en instalaciones limpias y relativamente modernas y con instrumentos y equipos adecuados.

El trabajo llena la necesidad de interacción social, tener compañeros agradables de trabajo y que apoyen, conduce a una mayor satisfacción en el puesto.

El comportamiento del Jefe es un determinante principal de la satisfacción, algunos estudios realizados encuentran que ésta se da cuando un supervisor inmediato es comprensivo y amigable, alaba el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra un interés personal en ellos.

Un buen ajuste entre la personalidad de un empleado y su capacidad da por resultado un individuo más satisfecho; la gente con tipo de personalidad congruente con su vocación seleccionada, debe encontrar que tiene los talentos y habilidades correctos; por ello es más probable que tenga éxito en dichos puestos y a causa de este éxito, tienen una mayor probabilidad de obtener una alta satisfacción en su trabajo.

Algunos jefes piensan o creen que la alta satisfacción en el trabajo, significa un alto desempeño del empleado, pero es una creencia equivocada. Los empleados satisfechos pueden tener una productividad alta, media o baja, tienden a continuar con el nivel que anteriormente les produjo satisfacción.

Sin embargo el alto desempeño sí contribuye a una alta satisfacción en el empleo porque hay recompensas económicas, sociales y psicológicas más elevadas, inversamente si se recibe una recompensa inadecuada al nivel de desempeño, la insatisfacción suele aumentar. (3)

(3) Maccoby Michael, Para que trabajar, Ediciones Gránica S.A, Argentina Buenos Aires, 1989, Pág. 82.

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN EL RENDIMIENTO LABORAL.

LA EDUCACION:

“Es la preparación del ser humano, que se inicia a muy temprana edad. La educación de una persona se adquiere a través de un conjunto de ejercicios constantes, convenientemente ordenado y clasificados que pueden ser físicos o intelectuales que permiten a la persona su desenvolvimiento dentro de la sociedad.

EL TRABAJO:

Es la producción de bienes y servicios, la actividad física y racional del ser humano que tiene como finalidad la producción de bienes y servicios que le proporcionará la satisfacción de sus necesidades.

La teoría funcionalista lo enfoca de dos maneras:

Las necesidades u objetivos de la sociedad y las características de las personas que siguen sosteniendo, que los individuos con más capacidad están facultados o tienen más oportunidad para ocupar puestos de mayor responsabilidad y facilidad para el desempeño dentro de la sociedad que le permita la obtención de mayores beneficios para el mejor desarrollo de la persona en el trabajo.

Para el mayor desarrollo de la persona en el trabajo intervienen:

EL SALARIO:

La remuneración monetaria que se recibe por la prestación de servicios personales en un determinado lugar, y con el transcurso del tiempo va incrementando por ciertos porcentajes, según las políticas de la institución.

AMBIENTE FISICO DEL TRABAJO.

El desempeño del trabajador puede ser variado por distintos aspectos que se encuentran en el ambiente físico del lugar en el que se desenvuelve, los elementos que intervienen en el buen funcionamiento y desarrollo del mismo son:

- El ruido
- Espacio
- Limpieza
- Ventilación
- Iluminación
- Colores, etc.,

Estos causan ciertos efectos en el individuo que lo llevan a manifestar determinadas conductas, que pueden intervenir en el desempeño de su labor y un buen rendimiento laboral.

SELECCION, PROMOCION, ADIESTRAMIENTO:

La selección del empleado permite escoger a los individuos mejor capacitados, por otra parte la promoción de los empleados que están en función contribuye a la seguridad de los mismos y estabilidad económica de la empresa; de lo que al adiestramiento se refiere, la inversión que la institución emprenda para las operaciones técnicas de sus empleados se verá compensada, con un mejor desempeño de los mismos y así poder prestar un mejor servicio.” (4)

La selección de personal se debe dar con carácter de confiabilidad en las instituciones, ya que de ello dependerá las actitudes de los trabajadores quienes

son evaluados de manera correcta y con los lineamientos del Departamento de Recursos Humanos.

(4)Rodríguez J.M., El Factor Humano en el Trabajo, Ediciones Deusto, España 1993, Pág. 42.

NECESIDADES PSICOLOGICAS:

“Se entiende por necesidades psicológicas, a las necesidades del ser humano de sentirse respetado, protegido y ser bien tratado por los demás, esto es parte muy importante en el ser humano porque le ayudan a desarrollarse bien física y mentalmente, para brindar un mejor rendimiento y rendir eficientemente: Entre las necesidades se pueden mencionar:

- **Seguridad:** Tener la certeza de que esta bien, que le agrada lo que hace y que también se le entienda como persona, como ser humano y como trabajador, tomándolo en cuenta en todo lo que se emprenda.
- **Reconocimiento:** Sentirse apreciado, que es importante y que el trabajo que está realizando es satisfactorio.
- **Sensación de pertenencia:** Sentir que su presencia es necesaria en la empresa y que su trabajo contribuye a alcanzar mayor éxito en el avance de los fines de la misma.
- **Ser tratado con respeto y dignidad:** Todas las personas necesitan sentirse respetadas, porque eso les ayuda a valorarse más como seres humanos y su autoestima siempre estará elevada al nivel de sus emociones, para así poner más de sí mismo en lo que emprenda.
- **Oportunidad:** Necesita la posibilidad de superarse en la actividad que desempeña en su trabajo, para sentirse bien y demostrar todas sus habilidades y la capacidad de dar más de lo que se le pide.
- **Satisfacción con la realización:** Tener la convicción de que el trabajo que realiza le satisface, que desarrolla sus habilidades y capacidades.

- **Propósito:** La idea y sensación de que su trabajo ayuda a lograr algo que vale la pena.

- **Competencia:** El desear mejorar cierto nivel en comparación o competencia con otros, hace que mantenga un interés más activo en el lugar donde trabaja.”

El trabajo deberá cubrir necesidades económicas, sociales y psicológicas para el mejor desarrollo de la personalidad del sujeto, a través del sentimiento de sentirse útil a su comunidad como también dentro de cualquier grupo social en el que se desenvuelva y para ello deberá tener motivación que a través de la institución se le pueda proporcionar al individuo, esto determina la realización de sus actividades a su propia satisfacción; es imposible que se dé la motivación si no hay interés y conocimiento por parte de los distintos niveles de mando.

La psicología ha demostrado que la conducta normal obedece a ciertas causas que se relacionan con las necesidades de una persona y/o consecuencias que resultan de sus actos. En el caso de las necesidades, las personas se ven motivadas no por lo que piensan que deben hacer o tener sino por lo que deseen. La institución puede demostrar cómo ciertas acciones aumentarán la satisfacción de sus necesidades o las que puedan amenazar con una satisfacción reducida a menos que sigan un curso de acción requerido.

La filosofía ética confirma que las personas deben ser tratadas en forma diferente que los demás factores de la producción, porque son un orden más elevado del universo. También reconoce que como las personas son un orden superior, quieren y deben ser tratados con dignidad y respeto.

Cada trabajo por simple que sea, hace merecedor a quien lo desempeña del respeto y el reconocimiento por sus propias aspiraciones y habilidades. (5)

Existen algunas formas que contribuyen a crear un clima favorable y son los siguientes:

- Calidad de liderazgo, grado de confianza, comunicación, ascendente y descendente, sentimiento de realizar un trabajo útil, responsabilidad, recompensas justas, presiones razonables del empleo, oportunidad,

controles razonables, estructura y burocracia, compromiso del empleado: participación.

(5)Fingerman Gregorio, Relaciones Humanas, Editorial el Ateneo, México, 1986, pág. 155

AFECCIONES PSICOSOMATICAS EN EL TRABAJO:

Uno de los principales límites del rendimiento laboral es el Estrés.

Un efecto del estrés resultante de la sobrecarga de trabajo recibe el nombre de fatiga laboral, en esta el empleado se torna menos productivo, menos dinámico, y muestra menos interés en su trabajo, se le ve fatigado mentalmente, apático, deprimido, irritable, aburrido, todo le parece mal en su trabajo, incluidos sus compañeros, reacciona en forma agresiva si le hacen alguna observación o recomendación así mismo adopta una actitud muy rígida ante sus tareas, sigue las normas y procedimientos ciega o compulsivamente, pues está demasiado fatigado y no puede ser flexible ni examinar otras soluciones del problema.

El estrés es un estado de sobreexcitación de las emociones, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. Cuando éste es excesivo interfiere en las habilidades de las personas para enfrentarse a su medio, por eso las personas en condiciones de estrés se muestran nerviosas y desarrollan una preocupación crónica. Estas personas fácilmente se enojan y son incapaces de relajarse, pueden mostrarse poco cooperativas y usar el alcohol para relajarse.

Otra consecuencia de la fatiga laboral la constituyen las enfermedades físicas, entre ellas cefaleas, dolores de espalda, esto provoca que la persona se separe de la compañía de otros en el trabajo y/o fuera de él, volviéndose poco a poco un

solitario; con el tiempo deteriora el estado emocional y la eficacia de sus compañeros de trabajo y de los subordinados.

A veces todo el departamento sufre las consecuencias de tal actitud, sobre todo si se trata de un supervisor. "La acumulación de estrés por sobrecarga de trabajo es lo que ocasiona la fatiga laboral, uno de los signos iniciales de éste es que el individuo empieza a trabajar con más ahínco, permaneciendo más horas en el puesto pero dando menos rendimiento a causa de su rigidez y agotamiento.

Los comportamientos señalan que posiblemente éstas sean personas inseguras, cuya vida está llena de insatisfacciones. Como no reciben reconocimiento ni muestras de estimación fuera del trabajo, tratan de encontrarlos en él.

Piensen que si ponen mucho empeño y hacen aportaciones valiosas serán estimados, reconocidos y premiados en la institución."(6)

(6)Keith Davis, El comportamiento humano en el trabajo, Editorial McGraw-Hill, México D.F, 1987, pág. 491.

RELACIONES HUMANAS:

Las Relaciones Humanas en el psicólogo laboral es el interés primordial ya que debe de conocer y observar el comportamiento total de los grupos y organizaciones, así como las interacciones de los individuos en él.

El trabajo es una actividad personal que depende de la personalidad y ésta a su vez depende del trabajo.

El trabajo es más eficaz a medida en que al trabajador se le ofrezca la posibilidad de expresar su personalidad, desarrollándola, modificándola y enriqueciéndola.

El trabajo viene a ser una actividad social, puesto que el hombre trabaja en una situación interpersonal y social, trabaja con otros y depende de otros, de las Relaciones Humanas que existan.

El trabajo en este sentido es una forma de convivencia y una auténtica escuela de formación social. Los principales factores que dentro de la empresa o institución influyen sobre la personalidad de los trabajadores son los siguientes:

La forma de mando, los grupos laborales, el ambiente material del trabajo, la clase de trabajo, el nivel de aspiraciones. El equilibrio de la vida privada, la remuneración, la satisfacción interna y la formación cultural y profesional como también la libertad individual, todos estos aspectos contribuyen de alguna manera en las buenas relaciones humanas porque depende de todo lo que se tiene alrededor así será el desenvolvimiento de cada trabajador como persona.

Las relaciones humanas tienen por objeto el mantenimiento, reproducción y desarrollo de nuestra sociedad, para lograrlo cada individuo debe tratar de convivir de la mejor forma posible y con un criterio bastante amplio para ser útil a su sociedad y cuestionar las relaciones de los demás y las de sí mismo, dando opciones o actuando de acuerdo a ello.

El hombre tiene necesidades y deseos que lo impulsan hacia ciertas metas y fines, pero también necesita motivación para lograr sus fines, por lo tanto su conducta es intencional en el sentido de que está sometido a dirección y por consiguiente está organizado con referencia a determinados fines.

En las relaciones humanas ayuda mucho la motivación del personal, lo que podría considerarse como parte importante en el proceso por el cual se despierta una necesidad o deseo, y un motivo podría considerarse como un deseo o una necesidad determinada.

“Las relaciones humanas se ven influenciadas por las diversas formas de motivación las cuales son concretas, no hace mucho tiempo la mayoría de las empresas o instituciones creían que la única motivación de los trabajadores era el deseo de obtener beneficios económicos, sin embargo, es indudable que existen muchos tipos diferentes de motivación que determinan la ejecución de los trabajadores, y ello no constituye en forma alguna el factor único.

La vida le presenta al hombre la oportunidad de satisfacer su necesidad de trabajo, el desarrollo del hombre le permite crecer, sentirse importante de ayudar a colaborar con otros, es decir que satisface sus necesidades psicológicas que no puede satisfacer económicamente. Estas necesidades psicológicas se llenan por medio del buen trato que recibe un sujeto en su trabajo y en el ambiente en que lo desarrolla”(7)

(7) IDEM. Fingerman Gregorio, pág. 184.

RELACIONES INTERPERSONALES:

Para comprender las relaciones interpersonales dentro de la oficina, debe analizarse la necesidad básica de toda persona para relacionarse bien en su trabajo, entre ellas la necesidad de seguridad y protección como también el reconocimiento de creerse alguien importante y necesario dentro del lugar de trabajo. Cuando se puede considerar a la otra persona como persona, se habrá dado un buen paso en lo que son las relaciones humanas.

Según Bernard Bass M., "las relaciones interpersonales pueden ser satisfactorias o por el contrario frustrar, decepcionar. En un intercambio social, proceso por el cual dos personas desarrollan patrones de relaciones que permiten lograr metas comunes, satisfacer necesidades mutuas y construir una relación satisfactoria.

Las personas que participan en una relación interpersonal crean sus propios patrones de interacción así como la calidad de relación.

Si la persona desea algo de otra trata de satisfacer tal vez de amor, afecto, aprobación social, autoestima. Las personas son atraídas por aquellos con quien tiene similitud de creencias, valores, propósitos.

Autores como Edwin Fleishman y Alan Bass dicen que, que una persona que esta de acuerdo con nosotros desencadena sentimientos positivos, mientras que una persona está en desacuerdo tiende a desencadenar sentimientos negativos. Para que una relación satisfaga las necesidades de ambas personas requiere una comunidad de propósitos, algunas personas consideran a los demás como objetos

deshumanos para ser manipulados y utilizados, pero la otra persona en presencia de una persona con dignidad e integridad debe respetarse.

Cuando la relación satisface a una persona pero no satisface a otra es difícil o imposible mantener relación interpersonal, porque la constituye a juzgar, a evaluar, a probar o rechazar afirmaciones de otras personas.

El problema consiste en pensar que la buena comunicación equivale a la aceptación.

Para que una relación tenga éxito es importante que cada individuo sepa qué se espera de él y a la vez dejen claro que si se toman medidas habrán incomprendiones y conflictos interpersonales.

De acuerdo a Juan Larios, cuando las personas carecen de aptitudes exigidas por el puesto de trabajo, lo probable es que tendrá una actitud negativa, ya que el nivel de adaptación será mínimo.

Cuando la formación y el adiestramiento es bajo y hay adaptación, los grupos de trabajo pueden ser causa de conflicto, ya que hay tensiones interiores, debido a diversas causas (liderazgo, determinación de objetivos), también puede haber rechazo de parte de algunos empleados hacia otros y viceversa.

La mayor parte de veces el empleado no tiene confianza hacia su jefe, ya que este se porta tajante, éste debe tener una buena preparación para saber manejar a sus empleados, ya que el trabajo del supervisor consiste en hacer que el comportamiento del empleado sea mejor. Hay algunos jefes de personal que amenazan y otros ofrecen recompensa, otros que exigen más de lo que puede hacer, critican y con frecuencia rebaja el autoestima del empleado, haciendo que éste se sienta mal, se niega a aceptar sugerencias y a explicar sus acciones.

Existe el jefe de personal muy considerado, que hace hincapié en las promesas, las recompensas y los ayuda, se preocupa para que la recompensa por un trabajo bien hecho sea causa de motivación y mantiene a sus empleados en buenas relaciones, tanto con el jefe de personal como con sus compañeros; expresa su aprobación, mantiene y estimula la autoestima tratándoles como iguales. Los empleados se sienten a gusto cuando hablan con él, se mantienen accesibles, ponen en práctica sugerencias de los empleados. Este tiene más chance de que sus empleados no se ausenten y hallan menos conflictos interpersonales, son bondadosos pero firmes; se interesan por el bienestar de sus trabajadores, procuran tener presente los intereses del empleado tanto como los de la institución, sabe que debe esperar cada miembro de su grupo y reconocer sus capacidades y limitaciones.

POLITICAS ADMINISTRATIVAS:

“Es la actividad directa encaminada al logro de la eficiencia y colaboración de los empleados a cambio de garantía y trato justo o de una dirección o supervisión.

El ejecutivo es responsable de diseñar los programas que le permitan a la organización funcionar eficazmente, debe mostrar estar perfectamente dispuesto a cooperar con la gente y formular los propósitos generales de la organización y adiestrar a sus subordinados, de tal manera que la organización funcione de un modo unificado.

El trabajador viene a ser una actividad social, trabaja con otros y depende de otros en la relación humana que existe.” (8)

ADMINISTRACION DE JUSTICIA

BASE LEGAL:

“El Ministerio Público, fue creado con base en el artículo 251 de la Constitución Política de la República de Guatemala. Este artículo establece que el Ministerio Público, es una institución auxiliar de la Administración Pública y la de los tribunales con funciones autónomas, cuyos fines principales son velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país y ejercer la representación del estado.

La organización y funcionamiento del Ministerio Público está regulada en su Ley Orgánica, decreto No. 40-94 del Congreso de la República.

SUS OBJETIVOS SON:

El Ministerio Público, tiene definidos sus objetivos en el Manual de organización de la institución, Acuerdo de Fiscalía General No. 11-95 siendo los siguientes:

- Velar por el estricto cumplimiento de la ley, a fin de cimentar un estado real de derecho y contribuir a consolidar el sistema democrático.
- Asegurar la investigación de la verdad, practicando todas las diligencias pertinentes y útiles, para el establecimiento del delito, considerando todas las circunstancias de importancia para la efectiva aplicación de la ley.

- Combatir y vencer la impunidad proporcionando las bases que permitan la efectiva Administración de Justicia, y con ello fortalecer la credibilidad del sistema democrático.

FUNCIONES:

El artículo 2 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, asigna a la institución las siguientes funciones, sin perjuicio de las que le atribuyen otras leyes.

Investigar los delitos de acción pública y promover la persecución penal ante los tribunales, según las facultades que le confiere la Constitución, las leyes de la República, y los tratados y convenios Internacionales.

Ejercer la acción civil en los casos previstos por la ley y asesorar a quien pretenda querellarse por delitos de acción privada, de conformidad con lo que establece el Código Procesal Penal.

Dirigir a la Policía Nacional Civil y demás cuerpos de seguridad del estado en la Investigación de hechos delictivos.

Preservar el estado de derecho y el respeto a los derechos humanos, efectuando las diligencias necesarias ante los tribunales de justicia.

Formulación de la política general de la institución y los criterios para el ejercicio de la persecución penal y dirección de la investigación de los delitos de acción pública, para ejercer acción penal pública.” (9)

LOS PROBLEMAS PSICOLOGICOS EN EL TRABAJO

Este tipo de problemas son los que se dan de una manera especial entre los empleados, causando afecciones físicas, somáticas y psicológicas que se derivan de las diferentes responsabilidades y relaciones que se dan dentro del trabajo, afectando única y específicamente al trabajador por ser el ende principal del desarrollo de la institución, y por ser vulnerable a cualquier estado emocional. Lo más común que se puede dar en el lugar de trabajo es la presión para que se realice el mismo, dando plazos para entregar ciertos trabajos y a veces no se cuenta con el material adecuado ni el tiempo suficiente para la realización de los mismos, esto empieza a generar estrés y ansiedad en los empleados y su reacción a las actitudes es demostrar sentirse mal físicamente para lograr llamar la atención del jefe y demostrarle que es demasiado lo que se le exige a cambio de lo que esta recibiendo, pero no se puede decir directamente sino a través de los síntomas que son diversos en su mayoría se revela la gastritis nerviosa y el inevitable dolor de cabeza que en ocasiones llega a ser tan intenso que no se puede responder al trabajo de la misma forma cuando se esta bien física y emocionalmente.

Para que todo funcione de buena manera se deben realizar los diferentes aspectos:

- Analizar las aptitudes y la personalidad para lograr la adaptación del trabajador al trabajo, o sea ubicarlo donde corresponda y funcione bien
- La formación profesional de cada trabajador
- Las motivaciones e incentivos deben ser en base al buen desempeño
- La dirección y mando, debe ser de acuerdo al puesto ocupado
- La fatiga, el aburrimiento y los accidentes en el trabajo, son factores que se dan debido a una presión o la falta de tareas
- Los factores ambientales, son determinantes para el buen funcionamiento de la persona, porque de ello se deriva el que se sienta bien física y mentalmente

- La actitud de los trabajadores ante la dirección y sus decisiones, son las más comunes porque no siempre se puede estar de acuerdo en todo lo que se dispone.

CONDICIONES PSICOLABORALES EN TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA EN GUATEMALA

“En el área de fiscalías se ha tropezado con diferentes obstáculos en la coordinación con las demás instituciones del sector. No obstante el Ministerio Público, con sus recursos financieros limitados y la ayuda internacional, ha ido donando a las fiscalías de mayores recursos humanos, financieros y materiales para mejorar su funcionamiento. Esto se realiza a través de esfuerzos conjuntos con el Ministerio de Gobernación y Organismo Judicial, por medio de la Instancia Coordinadora de Modernización del Sector de Justicia.

Con el Organismo Judicial, desde que entró en vigencia el nuevo Código Procesal Penal, surgieron una serie de inconvenientes para su aplicación como: a) infraestructura no adecuada, b) no preparación de jueces, c) renuencia de aceptar cambios, d) inercia a mantener lo que se había venido realizando, e) temor a aceptar nuevas responsabilidades y otros problemas que han ido superándose, así mismo persisten otros que están en vías de solución, como los siguientes:

- Falta de una adecuada coordinación entre los tribunales de justicia, jueces de paz y el Ministerio Público, para definir los campos de su competencia.
- Poca colaboración de parte de algunos jueces de paz, que no quieren asumir sus responsabilidades o no saben como proceder, habiendo incumplimiento en las diligencias asignadas.
- Con algunos tribunales se enfrentan problemas como: tardanza en el trámite de los casos, resolución y suspensión de casos sin petición, notificaciones atrasadas, criterios no unificados, negativa a entregar cuerpos de delitos, temor en aplicar medidas desjudicializadoras.
- En algunas poblaciones no hay tribunal de sentencia y los debates deben ser trasladados o realizarlos en otros lugares, con las respectivas molestias para los sujetos procesales.

En la Policía Nacional Civil, el Artículo 2 del decreto 40-94, "Ley Orgánica del Ministerio Público", establece entre las funciones de la institución, la de dirigir a la policía y demás cuerpos de seguridad del Estado en la investigación de hechos delictivos.

Sin embargo el Ministerio Público ha enfrentado problemas derivado de una resistencia por parte de la Policía Nacional civil para que se acate dicha disposición, ejemplo:

Existencia de pocos efectivos de la Policía Nacional civil, lo que dificulta la realización de las investigaciones de campo y cumplimiento de órdenes de aprensión; el problema se acentúa en el interior de la República.

- Se realizan investigaciones sin coordinación con los fiscales y agentes fiscales del Ministerio Público, que son los encargados de la dirección de la investigación.
- Falta de programas conjuntos de capacitación entre funcionarios de las fiscalías del Ministerio Público, Ministerio de Gobernación y Organismo Judicial.
- Falta de capacitación a los agentes de la Policía Nacional civil, para la realización de una investigación técnica y científica y sobre todo el desconocimiento de las leyes en vigencia lo que ocasiona confusión dentro de la población, donde se da el problema de desconocimiento del actual sistema de justicia, lo que provoca desorientación y desconfianza en las fuerzas de seguridad, en los tribunales de justicia y el Ministerio Público que en ocasiones no saben como actuar al momento de determinado caso que se les presente y se confían uno de los otros causando desorientación en las personas con problemas legales o de justicia.

En el área de investigaciones el cual está a cargo de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas, la cual extiende sus funciones a todos los ámbitos de la república, por lo que en el desempeño de su función afronta varios problemas.

- Su personal es limitado en número, para dar un servicio eficiente a todas las fiscalías.

- Centralización de sus funciones, ya que no cuenta con secciones de investigación en el interior del país.
- Falta de laboratorios propios para la realización de pruebas técnicas y científicas, por lo que se ha tenido que recurrir al laboratorio de la Facultad de
- Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos; Policía Nacional civil; Banco de Guatemala y Laboratorios privados.
- Falta de edificio propio para la instalación de laboratorios.
- El personal que realiza las investigaciones de campo no tiene asignado el vestuario y equipo apropiado.

El área de Administración, al igual que las fiscalías, enfrenta diversos problemas como tramitar los expedientes con mucho retraso, burocracia en los trámites de documentación para distintas resoluciones, descuido en el trabajo, como por ejemplo dejar para última hora lo que se tendría que haber hecho con anticipación; que poco a poco se han ido superando, persistiendo otros como los que se describen anteriormente.

La falta de equipamiento en las fiscalías distritales es evidente, por lo que persisten problemas por falta de equipamiento particularmente en aquellas fiscalías que cuentan con un área jurisdiccional muy extensa y con escasas vías de comunicación, también existe la falta de vehículos, equipo de radiocomunicación, laboratorios móviles, edificios propios, etc.

El Ministerio Público tiene además de todos los problemas mencionados, las limitaciones presupuestarias, lo que le impide resolver los problemas de infraestructura y equipamiento, como también la contratación de personal como Agentes Fiscales y Auxiliares Fiscales para apoyo del área Administrativa, equipo de computación y equipo de laboratorios para medicina forense.”(10)

(10) IDEM "Síntesis Memoria de Labores Ministerio Público. Editorial Serviprensa S.A., Guatemala 2000, Pág. 26-29.

PREMISAS Y POSTULADOS:

- "En Guatemala, la falta de recursos económicos destinado a las instituciones públicas, dificultan la ejecución de sus labores, esto justifica la falta de recursos".
- "Por parte de la Administración de Justicia, y del Departamento de Recursos Humanos, se desconocen los métodos, técnicas y procedimientos de la Psicología Institucional, que llevan a un clima organizacional favorable para sus empleados".
- "El trabajo llena la necesidad de interacción social y tener compañeros amigables de trabajo y que apoyen, contribuye a una mutua satisfacción y rendimiento laboral".
- "Las relaciones interpersonales constituyen el núcleo central de toda actividad en cualquier institución o empresa, para vivir en este mundo el hombre se ha organizado en grupos sociales que aumenta en extensión y en complejidad a medida que se aumenta la relación".
- "La persona que participa en una relación interpersonal, crea sus propios patrones de interacción, así como la calidad de relación".
- "La cultura organizacional es el conjunto de ritos, mitos, leyendas, actitudes y valores que identifican a la institución, las cuales influyen en el clima organizacional".
- "La organización es fuente de satisfacción personal dentro de una institución".
- "Todas las personas que interactúan dentro de la institución, determinan el clima organizacional en el que desenvuelven".
- "La psicología laboral está orientada a proporcionar y dar soluciones concretas a los problemas humanos presentados en el trabajo".
- "Por lo regular el estrés origina efectos fisiológicos en el sujeto al estar cargado por los distintos tipos de presiones, debido al proceso de ajuste y adaptación".

1.3 FORMULACION INICIAL DE HIPOTESIS

El Clima Organizacional de los empleados del Ministerio Público, está influido por las malas relaciones interpersonales, la mala comunicación, y la atmósfera negativa de trabajo, lo cual produce la insatisfacción laboral.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

El clima organizacional es el ambiente humano en el cual realizan su trabajo los empleados de una institución, se dice también que es el tono afectivo que impera en una organización laboral como en cualquier otra agrupación humana, ya que el ambiente donde se desenvuelven influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. El mismo depende de varios factores personales, que repercuten en como la dirección trata al personal que se desenvuelve en el lugar, estas son:

- Calidad de liderazgo.
- Grado de confianza.
- Comunicación ascendente y descendente.
- Sentimiento de realizar un trabajo útil.
- Responsabilidad
- Recompensas justas.
- Presiones razonables del empleo.
- Oportunidad.
- Controles razonables.
- Estructura y burocracia.
- Compromiso del empleado y participación.

VARIABLE DEPENDIENTE:

La satisfacción en el trabajo es un sentimiento relativo al placer o dolor (disfrutar al hacer diversas tareas) que el hombre siente al realizar diferentes funciones o tareas que difiere de los pensamientos objetivos acerca del trabajo que lo creen

complejo, y de las intenciones en el comportamiento de tener planes de dejar el trabajo en determinado tiempo.

El rendimiento laboral es el desempeño de labores de cada trabajador, el cual es supervisado por un jefe inmediato para calificar su capacidad.

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Cumplimiento de tareas
- Tener el trabajo al día
- Cumplir con los requerimientos.

TIPOS DE COMUNICACIÓN:

- Comunicación directa entre compañeros y jefes
- Buenas relaciones humanas
- Llevarse bien con todas las personas
- Tener confianza entre sí
- Colaborar con los compañeros.
- Expresarse de una manera agradable
- Ser claros y concisos en lo que se dice
- Pedir las cosas con amabilidad
- Saludar a todas las personas por igual

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO:

- Motivación
- Incentivos
- Ascensos
- Prestaciones

Esto es muy importante para la satisfacción del trabajador y para lograr un buen rendimiento laboral, porque teniendo parte de ello se lograría un buen desempeño. Solo que esto se ve influenciado por cada Jefe del ministerio Público en funciones, debido a que ninguno se preocupa en las mejoras de todo el personal sino

únicamente en el personal de confianza o sea los más allegados y esto causa mal estar e inconformismo en todos los demás trabajadores.

INDICADORES:

CLIMA ORGANIZACIONAL DISFUNCIONAL (Variable Independiente)

- Calidad de liderazgo
- Grado de confianza
- Comunicación ascendente y descendente
- Sentimiento de realizar un trabajo útil
- Responsabilidad
- Recompensas justas
- Presiones razonables del empleo
- Controles razonables
- Oportunidad
- Estructura y burocracia
- Compromiso del empleado
- Participación.

BAJO RENDIMIENTO LABORAL (Variable Dependiente)

- Limitado desempeño en el trabajo
- Impuntualidad persistente
- Irresponsabilidad de tareas o funciones asignadas
- Limitada iniciativa
- Problemas con los compañeros
- Problemas de conducta en su convivencia laboral
- Poca colaboración entre compañeros
- Descuido en aspecto personal (vestuario)
- Índices elevados de estrés y ansiedad
- Fatiga
- Insatisfacción
- Egocentrismo
- Molestias psicosomáticas.

CAPITULO II:

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Análisis de tipo Descriptivo:

El Ministerio Público es una institución pública de Administración de Justicia, la cual se dedica a investigar todos los procesos de los diferentes delitos cometidos en contra de la población guatemalteca, cuenta con 2,400 empleados en varios edificios en la ciudad capital específicamente en la zona 1, donde alberga a los empleados que allí laboran, también cuenta con oficinas en la mayoría de los departamentos de Guatemala, donde brinda sus servicios a toda la población, atendiendo las 24 horas del día y los 365 días del año en sus oficinas de Atención permanente, que cuenta con personal capacitado para el desarrollo de la labor. Las características específicas de las personas que conformaron la muestra son: edad entre 22 y 35 años, estudios a nivel diversificado, sexo masculino y femenino, en su mayoría con nivel socioeconómico medio bajo, ubicados en la Fiscalía Metropolitana y en las Oficinas de Atención Permanente, recordando que ya había un conocimiento previo de las personas con que se trabajó, que fueron 20 personas, y se utilizó el muestreo no aleatorio.

OBSERVACIÓN DIRECTA:

Técnica que se aplica, utilizando una guía para observar de manera sistemática las condiciones reales del ambiente de trabajo, se aplicó como el primer instrumento al llegar a la institución, observando directamente los grupos de trabajo que se reúnen por las mañanas. Esto tuvo por objeto conocer la infraestructura, relaciones interpersonales, la conducta manifestada al desempeñar sus labores. Se realizó en el lugar de trabajo, en horas hábiles, para detectar los siguientes indicadores: a) las escasas relaciones interpersonales, b) el

espacio de trabajo insuficiente, c) la limitada iniciativa y d) la poca colaboración entre compañeros, para poder detectar las conductas que ocasionan conflictos y la frecuencia con que se dan, para determinar que es lo que más influye en su bajo rendimiento laboral, y los factores o variables extrañas.

ENCUESTA CLIMA: Se llama así a la técnica que permite conocer o diagnosticar cual es el clima o ambiente dentro de la organización. Brindando como resultado el diagnóstico de la calidad de liderazgo, grado de confianza, la forma de comunicación, satisfacción de los recursos, responsabilidad, recompensas justas, presiones razonables de empleo y motivación como también el nivel de identificación de los valores de la institución. Esta se aplicó de manera colectiva a los empleados de las agencias de la Fiscalía Metropolitana, personal de la Oficina de Atención Permanente y Atención a la Víctima del Ministerio Público, que al parecer tenían necesidad de ser escuchados y de plasmar su sentir y pensar e incluso su manera de actuar.

Encuesta Estructurada:

Se elaboro con preguntas de acuerdo a las necesidades planteadas; se aplicó al grupo de personas que laboran en las agencias de la Fiscalía Metropolitana, Oficina de Atención Permanente y Oficina de Atención a la Víctima, con preguntas directas sobre desempeño, motivación, capacitación y trato hacía las personas que allí laboran. Los indicadores que se evaluaron fueron: a) La poca o inadecuada comunicación. b) limitado desempeño en el trabajo y c) el descuido en el aspecto personal.

Por la demasiada presión que tiene el personal que labora en las agencias fue necesario hacer varias visitas en las diferentes agencias, a diferentes horas debido a que por las mañanas tienen demasiada presión porque tienen que atender muchas personas y escuchar sus problemas y tomar nota de todo lo que escuchan para realizar su informe de las actuaciones.

TEST DE PERSONALIDAD:

El test STAI se aplicó para detectar los síntomas que cada persona siente, puede o desea expresar de manera escrita y así saber como influye el estrés y la ansiedad en cada uno y de que manera lo refleja. Con este test se evaluaron los indicadores siguientes: Tensión, estrés y ansiedad.

Se aplicó el **Test 16 PS** a la población que además de querer colaborar tenía el deseo de saber que influye o contribuye a los problemas de personalidad y conducta de si mismos, el test es bastante extenso pero realmente es interesante, porque hasta sirve como medio de relajación mental ya que al llenarlo se concentran en las preguntas y respuestas que se dan en el mismo, esperando tener el resultado convincente. Con este test se evaluaron los indicadores siguientes: tipos de personalidad, carácter y temperamento, etc.

2.2. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS: En el presente trabajo se utilizó la técnica de estadística descriptiva, se hizo un análisis de tipo cuantitativo y cualitativo, con su representación gráfica de tipo circular. Se inició tabulando, codificando la información, para luego obtener la frecuencia relativa porcentual mediante la fórmula.

Se estableció el nivel nominal de medición encaminado el recuento de características.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

La investigación titulada, "IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA INSTITUCION PUBLICA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA", fue realizada en el Ministerio Público, institución que inicio casi sin nada al desligarse de la Procuraduría General de la Nación, en el año de 1994, con sacrificios y esfuerzos del personal que se inicio en ese entonces se trabajó mucho para lograr sus metas y objetivos con que cuenta en la actualidad.

El Ministerio Público, se encuentra ubicado en diferentes edificios por la razón de no contar con uno propio para albergar a todo el personal, se encuentra distribuido así: Edificio central donde se encuentra el señor Fiscal General de la Nación y las Secretarías adjuntas, ubicado en la 8ª. Avenida 10-67 zona 1, Fiscalía Distrital Metropolitana en la 8ª. Avenida 10-57 zona 1, Oficina de Atención Permanente, Oficina de Atención a la Víctima y otras Fiscalías de mucha importancia en la 7ª. Avenida 11-20 zona 1, Fiscalía de la Mujer, Fiscalía de Menores o de la Niñez, Narcoactividad, Dirección de Investigaciones Criminalísticas, Fiscalía de la Corrupción y otras más llamadas de Sección, ubicadas en la 6ª. Avenida 5-66 zona 1, Edificio el Sexteo; también cuenta con un edificio de Medicina Forense, Laboratorios donde se realizan los análisis respectivos de Toxicología, Biología (tipos y sangre y muestras de semen), Balística, Documentoscopia, Dactiloscopia, Sustancias Controladas, Expertajes, etc.; también cuenta con su edificio de Capacitación ubicado en la Avenida Simeón Cañas, donde alberga al personal de diferentes áreas para impartir las respectivas capacitaciones, esto se refiere sólo a la ciudad capital, también cuenta con sus edificios en casi todos los Departamentos y Municipios de Guatemala, como lo son: Mixco, Amatitlán, Antigua, San Juan Sacatepequez, Escuintla, Mazatenango, Retalhuleu,

Coatepéque, Quetzaltenango, Huehuetenango, San Marcos, Malacatán, Santa Lucía
 Cotzumalguapa, Jutiapa, Jalapa, Cuilapa Santa Rosa, Chiquimula, Zacapa, El Progreso Guastatoya, etc.

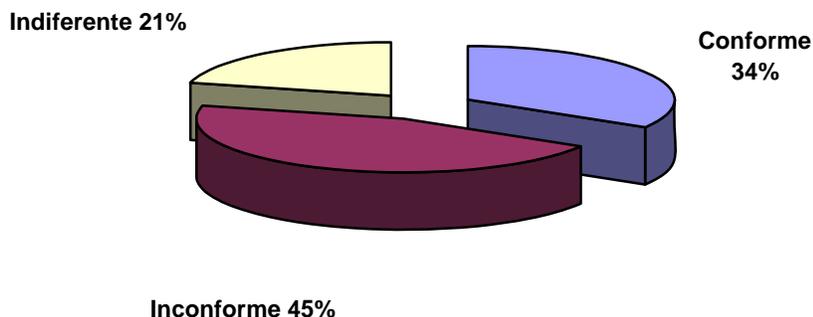
Para realizar el estudio se aplicaron dos encuestas, específicamente en la Fiscalía Distrital Metropolitana, se realizó la observación directa y el grupo que participó activamente manifestó su sentir y pensar con relación a la institución.

Al recabar los resultados de las pruebas se observó que la mayoría de los participantes se tomo de 3 a 5 minutos para responder cada cuestionario, lo cual significa que estaban conscientes de lo que se trataba.

RESULTADOS SIGNIFICATIVOS DE LA ENCUESTA CLIMA APLICADA

ASPECTOS EVALUADOS EN LA ENCUESTA CLIMA APLICADA	CONFORME %	INCONFORME %	INDIFERENTE %
LIDERAZGO	7	10	3
IDENTIFICACION CON EL TRABAJO Y LA INSTITUCIÓN	15	1	4
FORMA DE COMUNICACIÓN	9	5	6
MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO	1	16	3
SATISFACCION SALARIAL	1	16	2
TRABAJO EN EQUIPO	7	6	7
	40	54	25

RESULTADOS SIGNIFICATIVOS DE LA ENCUESTA APLICADA



FUENTE: Datos obtenidos de la Encuesta Clima aplicada al personal de la Fiscalía Distrital Metropolitana del Ministerio Público, durante el año 2,003.

Interpretación de resultados:

45% Del personal que fue encuestado, la mayoría indican que no le importan a su jefe inmediato como persona y que tampoco les cumple cuando les promete algo.

La mayoría no confía en su jefe inmediato y que tampoco es justo con ellos, porque no tienen libertad para tomar decisiones en su trabajo.

Según información obtenida no hay buena comunicación entre la institución y las personas que visitan el lugar por ayuda.

Los empleados si conocen el valor de la institución pero no lo pueden o no los dejan demostrarlo.

Además no cuentan con el material y equipo necesario para realizar sus trabajo como ellos quisieran.

Nunca han recibido algún reconocimiento o felicitación por su buen trabajo y que la institución no reconoce y da incentivos al buen desempeño de los trabajadores que se esfuerzan por realizar un buen y excelente trabajo.

La institución no reconoce la importancia del trabajo que cada uno desempeña dentro de cada oficina.

También consideran que su salario no es el mejor para cada uno, ya que podrían ganar más en otro lugar por la responsabilidad que tienen y el cuidado que el mismo merece.

El salario que devengan no es justo comparado con el de otros compañeros que trabajan en la institución, porque desarrollan la misma labor, tienen las mismas o más responsabilidad y ganan menos que otros de igual o mayor jerarquía.

Además no confían plenamente en sus compañeros de trabajo, por temor a traiciones o chismes que les perjudican.

En la institución no es fácil recibir apoyo por parte de la administración, y mucho menos del Departamento de Recursos Humanos, donde no se da la información que se requiere para poder lograr obtener un ascenso o una mejora salarial.

34% Algunas de las personas que trabajan atendiendo público, coinciden en que si saben a quien recurrir cuando ocurre un problema.

Se sienten orgullosos de trabajar en la institución y les gusta mucho el trabajo que realizan y sus compañeros colaboran con ellos cuando lo necesitan.

Están conscientes de que mucha gente desearía tener el trabajo que ellos tienen y que todos los días se levantan con el deseo de ir a realizar su trabajo.

Les gusta mucho su trabajo que nunca desearían dejarlo y cuando platican con sus amigos, parientes y conocidos les cuentan de lo agradable que es su trabajo.

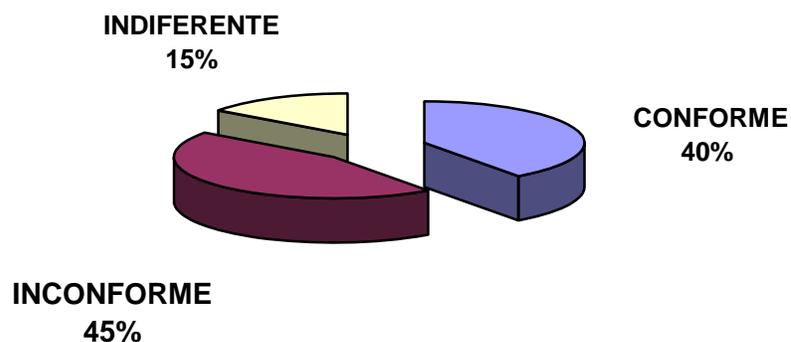
Los empleados saben muy bien quienes son los altos funcionarios y están satisfechos con las prestaciones que reciben y también están satisfechos con el salario que reciben por brindar sus servicios en la institución.

21% De la muestra mostró duda o pena de contestar con sinceridad las preguntas planteadas, por temor o la inseguridad que tiene con respecto de las mismas y de su situación dentro de la institución.

RESULTADOS SIGNIFICATIVOS DE LA ENCUESTA ESTRUCTURADA APLICADA

ASPECTOS EVALUADOS EN LA ENCUESTA ESTRUCTURADA APLICADA	CONFORME	INCONFORME	INDIFERENTE
	%	%	%
MOTIVACION	7	5	8
AMBIENTE DE TRABAJO	17	2	1
SATISFACCION SALARIAL	0	20	9
	24	27	9

RESULTADOS SIGNIFICATIVOS DE LA ENCUESTA ESTRUCTURADA APLICADA



FUENTE: Datos obtenidos de la Encuesta Estructurada aplicada a 20 empleados de la Fiscalía Distrital Metropolitana del Ministerio Público, durante el año 2,003.

Interpretación de resultados:

45% Indicó que de ninguna manera su jefe inmediato los motiva o incentiva cuando hacen un buen trabajo.

En la institución no les brindan ascenso sin que lo soliciten, o por su buen desempeño, tienen que solicitarlo y de todos modos se los niegan porque supuestamente no llenan los requisitos.

En el Ministerio Público no le brindan capacitación a todo el personal para actualizarlos sino sólo algunos.

No les aumentan el sueldo a cada cierto período en un buen porcentaje, y en la actualidad desde hace años no cuentan con un sólo aumento salarial.

Tampoco son tratados con igualdad, y el ambiente donde desempeñan sus labores no es el adecuado para todo el personal, por tener espacios reducidos, poca ventilación e iluminación.

Las funciones que desempeña el Ministerio Público, no llenan las expectativas de la población en general.

40 % La mayor parte del personal que labora en el Ministerio Público, le gusta el trabajo que realiza.

Sí existen preferencias en el trato hacia algunos empleados de parte de los superiores.

Además creen que debería de cambiar la forma de reclutamiento y selección de personal y capacitarlos antes de ingresar a la institución.

Mantienen regular relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. La mayoría considera y le gustaría que hubieran cambios dentro de la institución.

11% Según algunos empleados cuando realizan sus labores se sienten más o menos motivados, o sea que no están muy seguros.

La respuesta de que si el Ministerio Público cuando desempeña sus labores llena las expectativas de la población en general, fue de que más o menos porque desearían que la institución de un poco más, porque cuenta con la capacidad necesaria y además cuenta con excelente y eficiente personal que puede dar lo mejor de si mismos.

RESULTADOS DEL TEST STAI

Cuestionario de Ansiedad, Estado Rasgo de C.D. Spielberger, R.L. Gorsuch y R.E. Lushene.

La ansiedad es el estado o sea condición emocional transitoria, varía dependiendo del alto grado de estrés generado.

La mayoría de las personas a quienes se les aplicó el test, muestran rasgos de ansiedad, tensión y excesivo estrés, lo que les provoca una actitud ansiosa, por decir como de amenazadoras y a elevar sus respuestas de ansiedad en que también es alto.

Con esto se demuestra que parte de las personas se encuentran tensas y ansiosas, por el exceso estrés que se maneja en el lugar, lo cual es muy evidente a simple vista y con esto queda verificado.

RESULTADOS DE PRUEBA 16 PF de R.B. CATELL.

Con este test se pudo verificar que en su mayoría las personas tienden a ser emocionalmente expresivas, dispuestas a cooperar, suelen ser bondadosos y amables cuando ellos quieren y con quien quieren, les gusta las ocupaciones que tengan relaciones sociales, pero derivado del exceso de trabajo y responsabilidad tienden a ser dominantes y agresivos.

La mayoría de los trabajadores a quienes se les aplicó el test, son personas impulsivas o sea que se dejan llevar por su temperamento emocional, y reaccionan con agresividad ante las situaciones de mucha presión ya sea de trabajo o de atención al público.

Saben y están conscientes de su actuar pero se les dificulta expresar las ideas que les brota de sí mismos, la mayoría son personas sensibles y susceptibles a cualquier problema que ocurra a su alrededor.

Son dependientes del grupo en que se manejan y tienen mucho control de su autoestima.

Manejan mucha tensión energética, se mantienen tensos, frustrados, en ocasiones se sienten forzados a ser lo que no quieren o desean, son impacientes.

Por último tienen mucha frustración, que representa en ellos un impulso de estimulación no descargada y también demasiado estrés y ansiedad acumulada que los induce a comportarse de una manera que no quisieran en determinados momentos y situaciones.

CONCLUSIONES

0. El Clima Organizacional de los empleados del Ministerio Público, está influido por las malas relaciones interpersonales, la mala comunicación, y la atmósfera negativa de trabajo, lo cual produce la insatisfacción laboral; por tal razón se acepta la hipótesis, en virtud que se confirmó lo planteado.
0. El clima organizacional del Ministerio Público, Fiscalía Distrital Metropolitana, es un factor determinante o sea malo por el bajo nivel de satisfacción personal de los empleados que allí laboran.
0. La poca comunicación que se da de parte de los jefes superiores o la poca información que reciben de la institución cuando ingresan a la misma, contribuye a un desconocimiento de los objetivos que se desea lograr en el lugar.
0. El liderazgo que ejercen los jefes inmediatos, se considera no adecuado, porque provoca descontento entre los integrantes de las oficinas.
0. La manera de organizar las actividades de trabajo, no son suficientes para realizar un buen desempeño de tareas.
0. El desconocimiento de los objetivos y valores morales dentro de la institución, la falta de planes de motivación, capacitación y los salarios estancados, provocan el descontento de los empleados del Ministerio Público.
0. La falta de promoción y oportunidad de superación dentro de la institución, causa descontento y apatía en los empleados del Ministerio Público.
0. La carencia de planes de reconocimiento y de motivación, crea un clima de descontento entre los empleados de la institución, debido a que no incentivan al personal por esforzarse en realizar bien su trabajo.
0. La apatía de algunos superiores hacia los empleados, causa descontento y malestar en la realización de tareas.
0. La mayoría del personal evidencia la necesidad de trabajo en equipo, más comunicación y comprensión, en la realización de las tareas.
0. El estrés, la tensión nerviosa y la ansiedad son muy evidentes en los trabajadores del Ministerio Público, mismos que son generados por el exceso trabajo.

RECOMENDACIONES

Al Ministerio Público, desarrollar planes que permitan desarrollar un clima organizacional, que provoque satisfacción a los empleados que atienden público.

Crear una política que permitan desarrollar una comunicación clara y completa, e incentivar medios de comunicación por medio de buzón de sugerencias, tableros informativos y revistas.

Realizar reuniones periódicas con su personal, en las cuales se les permita la participación en la toma de decisiones, sugerencias y la realización de los planes de acción.

Crear actividades de relaciones interpersonales, que permitan la buena comunicación entre unos y otros empleados de diferentes edificios.

Crear los medios de comunicación necesarios para dar a conocer los objetivos principales, los valores, la filosofía de la institución así como planes de motivación y capacitación para lograr un mejor desempeño del empleado.

Promover a todo el personal que se ha esforzado en seguir una carrera universitaria, para lograr un ascenso por su capacidad y eficiencia dentro de la institución, tomando en cuenta el tiempo de laborar en la misma.

Realizar estudios de salarios acordes a la situación económica de tipo anual, dentro de la institución, ya que es un estímulo muy importante para el trabajador.

Crear y desarrollar planes de mantenimiento de todo el equipo de trabajo, para que se mantenga en buenas condiciones y así puedan desarrollar su trabajo sin ningún inconveniente.

Ubicar al personal de las agencias de la Fiscalía Metropolitana en un ambiente más sano y saludable, con instalaciones más amplias y privadas, debido a que prestan atención al público en las instalaciones no adecuadas (espacios reducidos).

Ubicar una clínica de Atención Psicológica dentro de la institución, para que por medio de los psicólogos se contribuya a la ayuda personal de los empleados, en virtud que la mayoría necesitan atención por el nivel de estrés y ansiedad que se maneja, al escuchar los problemas de las personas que acuden en busca de ayuda.

Desarrollar planes de reconocimiento, realizando actividades sociales dentro del grupo de trabajo, haciéndoles saber personalmente lo importante que es cada uno dentro de la institución por la labor que desarrolla.

Involucrar a los jefes de jerarquía superior dentro de las actividades, para que estén enterados del pensar y sentir de todo el personal que pertenece a la institución.

Realizar una vez al año una actividad social, donde se puedan relacionar todos los empleados de la institución y así puedan compartir sus experiencias vivenciales dentro del Ministerio Público, con el afán de propiciar buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de los diferentes lugares de la ciudad.

BIBLIOGRAFIA

Erich Fromm, ETICA Y PSICOANALISIS, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1,997.

A. K. Rice, APRENDIZAJE DE LIDERAZGO, Editorial Herder, Barcelona España, 1985.

Fingerman Gregorio, RELACIONES HUMANAS, Editorial el Ateneo, México D.F., 1986.

Keith Davis, EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO, Editorial McGraw-Hill, México, D.F., 1987

Leplat J. y X. Cuny, PSICOLOGIA DEL TRABAJO, El Campo de la Psicología del Trabajo, Editorial,

Maccoby Michael, PORQUE Y PARA QUE TRABAJAR, Ediciones Granica S.A., Argentina Buenos Aires, 1989.

Pierre Weill, RELACIONES HUMANAS, Editorial Kapeluz, Buenos Aires Argentina, 1987.

Reyes Ponce, Agustín, ADMINISTRACION MODERNA, Editorial Lemusa, México, D.F., 1996

Robbins, Stephen P., COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, Editorial Prentice Hall, México, D.F., 1996.

Rodríguez, J.M., EL FACTOR HUMANO EN LA INSTITUCION, Ediciones Deusto S.A., España, 1993.

Schultz Duane P., PSICOLOGIA INDUSTRIAL, Editorial MaGraw-Hill, México, D.F., 1994.

ANEXOS