

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

**“MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL  
PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE  
ANTIGUA”**

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

**POR**

**SONIA NOEMÍ MURCIA VILLEDA  
BRENDA ELIZABETH VÁSQUEZ LÓPEZ**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE**

**PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIATURA**

**Guatemala, Junio 2009**

## **MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO**

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín  
**DIRECTORA**

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes  
**SECRETARIA**

Doctor René Vladimir López Ramírez  
Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo  
**REPRESENTANTES DE CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS**

Ninette Archila Ruano de Morales  
Jairo Josué Vallecios Palma  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

C.c. Control Académico

CIEPs.

Reg. 039-2009

CODIPs. 957-2009

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

26 de junio de 2009

Estudiantes

Sonia Noemí Murcia Villeda

Brenda Elizabeth Vásquez López

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto CUADRAGÉSIMO PRIMERO (41º) del Acta CATORCE GUIÓN DOS MIL NUEVE (14-2009), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 18 de junio de 2009, que copiado literalmente dice:

**“CUADRAGÉSIMO PRIMERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **“MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**SONIA NOEMÍ MURCIA VILLEDA**  
**BRENDA ELIZABETH VÁSQUEZ LÓPEZ**

**CARNÉ No. 200020003**  
**CARNÉ No. 200121798**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Aura Johana Barrios Ortiz, y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes  
SECRETARIA



Melveth S.



CIEPs.: 039-09

REG.: 058-08

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usaepsic@usac.edu.gt

**INFORME FINAL**

Guatemala, 4 de junio del 2009.

SEÑORES

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enriquez, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**"MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA".**

ESTUDIANTE:

Sonia Noemi Murcia Villeda

Brenda Elizabeth Vásquez López

CARNÉ No.:

2000-20003

2001-21798

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

Por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Mayra Luna de Álvarez

COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-

"Mayra Gutiérrez"





CIEPs. 040-09  
REG. 058-08

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUV-

9a. Avenida 9-45. Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 4 de junio del 2009.

Licenciada Mayra Frine Luna de Álvarez, Coordinadora.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

**"MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA".**

ESTUDIANTE:

Sonia Noemí Murcia Villeda  
Brenda Elizabeth Vásquez López

CARNÉ No.:

2000-20003  
2001-21798

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,  
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licenciado Marco Antonio García Enríquez  
DOCENTE REVISOR



/Sandra G.  
c.c. Archivo

Guatemala 27 de Mayo 2,009

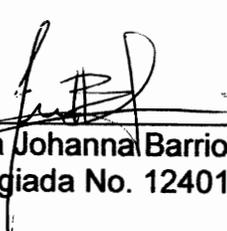
**Coordinadora del Centro de Investigación CIEPS**  
Licenciada Mayra Luna Álvarez  
Presente.

Señora Licenciada, por este medio le envié un cordial saludo deseando éxitos en sus labores cotidianas.

El motivo de la presente es para informarle que Yo, Aura Johanna Barrios Ortiz, licenciada en Psicología con número de colegiado 12401, en mi labor de asesora de las estudiantes Brenda Elizabeth con número de carne, 200121798 y de Sonia Noemí Murcia Villeda con número de carne 200020003, habiendo asesorado y aprobado el informe final con el título de **"Mejoramiento de las Relaciones interpersonales y Clima Organizacional para el personal del Centro de Salud de Antigua"**. Solicito se asigne los trámites correspondientes, para el proceso de graduación.

Sin otro motivo, agradezco su amable atención.

Atentamente;

  
\_\_\_\_\_  
Licda. Aura Johanna Barrios Ortiz  
Colegiada No. 12401



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

REG. 058-08  
CIEPs. 119-08

## APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala 10 de Octubre del 2008.

**ESTUDIANTE:**  
**Sonia Noemí Murcia Villeda**  
**Brenda Elizabeth Vásquez López**

**CARNÉ No.:**  
**2000-20003**  
**2001-21798**

Informamos a ustedes que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera de Licenciatura en Psicología, titulado:

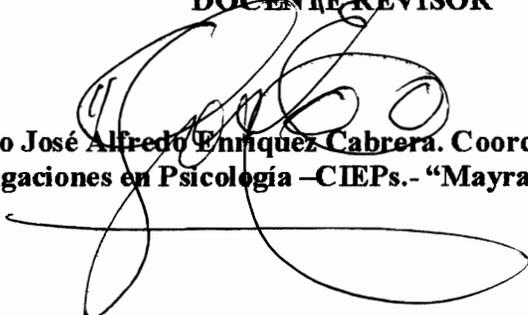
**“MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA”.**

**ASESORADO POR:** Licenciada Johanna Barrios Ortíz

Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs., ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigaciones y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio García Enríquez**  
**DOCENTE REVISOR**

  
**Vo.Bo. Licenciado José Alfredo Enríquez Cabrera. Coordinador. a.i.**  
**Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.- “Mayra Gutiérrez”**

/Sandra G.  
CC. Archivo





# Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

CENTRO DE SALUD ANTIGUA G.

Of. No. 114-2009  
Ref. MAPP/mbcg.

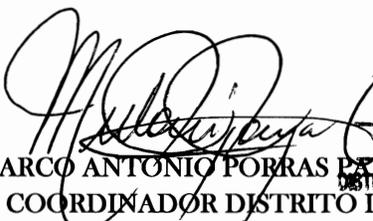
La Antigua Guatemala, 16 de junio del año 2009.

Licenciada  
Mayra Luna Álvarez  
Coordinadora del Centro de Investigación  
CIEPS

Por este medio me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus labores diarias.

El motivo de la presente es para informar que las estudiantes de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala: BRENDA ELIZABETH VASQUEZ LOPEZ con número de carnet 200121798 y SONIA NOEMI MURCIA VILLEDA con número de carnet 20002003 realizaron trabajo de campo sobre su Tesis en esta institución.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted, atentamente.

  
AREA DE SALUD SACATEPEQUEZ  
DIRECTOR  
DR. MARCO ANTONIO PORRAS PAREDES  
COORDINADOR DISTRITO I  
DIRECTOR CENTRO DE SALUD  
ANTIGUA GUATEMALA.

## **PADRINOS DE GRADUACION**

**Marco Antonio García Enríquez**  
Licenciado en psicología  
Colegiado No. 5950

**Marco Antonio Porras Paredes**  
Medico y Cirujano  
Colegiado No. 4326

# **ACTO QUE DEDICO**

## **A DIOS**

Por darme la oportunidad de vivir, uno de los muchos sueños que tiene para mí.

## **A MIS PADRES**

Roberto Lucas

Albertina López

Por guiarme en el camino de mi vida, con su sabiduría y paciencia.

## **A MI ESPOSO**

Josué Martínez

Por brindarme en todo tiempo su amor y apoyo

## **A MI HIJA**

Heather Eugenia

Por confiar en mí para guiarla en sus primeros pasos de vida.

## **A MIS HERMANAS (O)**

Por su amor y cariño en todo momento

## **ACTO QUE DEDICO**

### **A MI AMIGA**

Brenda Vásquez López

Amiga y compañera de tesis, por toda su paciencia y comprensión durante el proceso de tesis ya que sin su apoyo este trabajo no hubiese sido posible.

### **A TODA LA FAMILIA MURCIA**

En especial a mi padre

Ángel Murcia

Por la felicidad que le brindan mis logros

### **A MI ESPOSO**

Lisandro Asoli

Por compartir y ser mi compañero por la vida.

### **A**

Marlene Amado

Amiga y compañera, por el apoyo durante la carrera.

### **A**

Doctor Marco Antonio Porras

Director del centro de Salud de Antigua, por su apoyo incondicional.

# **AGRADECIMIENTOS**

## **A DIOS**

Fuente de sabiduría, y amor incondicional

## **A LA GLORIOSA, TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.**

## **A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Por acogernos durante los años de formación.

## **AL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA**

Por brindarnos la oportunidad de realizar nuestro trabajo de campo.

## **AL DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA**

Dr. Marco Antonio Porras

Por su apoyo, incondicional así como abrir las puertas de dicha institución, para la realización del trabajo de campo.

## **ASESORA LICENCIADA AURA JOHANNA BARRIOS ORTIZ**

Por su apoyo en la realización del trabajo

## **REVISOR LICENCIADO. MARCO ANTONIO**

Por su comprensión y tiempo dedicado durante el proceso.

# ÍNDICE

TEMA	PÁGINA
<b>PRÓLOGO</b>	
<b>CAPITULO I</b> .....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
Marco Teórico.....	2
1. Satisfacción en el trabajo.....	5
1.1 Clima Organizacional.....	5
1.2 Elementos de Clima Organizacional.....	6
1.3 Factores de Clima Organizacional.....	7
1.4 Características de Clima Organizacional.....	9
2 Importancia de la satisfacción Laboral.....	11
2.1 Necesidades Humanas.....	12
2.2 Teoría del Incentivo.....	12
2.3 Teoría de la Expectativa.....	13
2.4 Teoría de Maslow.....	14
2.5 Teoría de la Motivación y la Higiene de Herzberg.....	16
3. Enfoque sobre el Clima Organizacional.....	18
4. Relaciones Interpersonales.....	19
5. Comunicación.....	21
5.1 Comunicación Organizacional.....	22
5.2 Comunicación Interna.....	22
5.3 Comunicación Externa.....	23
6. hipótesis.....	24
<b>CAPITULO II</b>	
Técnicas y procedimientos.....	25
Instrumentos de Recolección de Datos.....	25
Metodología.....	27
<b>CAPITULO III</b>	
Análisis e interpretación de Resultados.....	28
Graficas.....	29
<b>CAPITULO IV</b>	
Conclusiones.....	33
Recomendaciones.....	34
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	
<b>RESUMEN</b>	

## PROLOGO

Guatemala se caracteriza por ser un país subdesarrollado, en todos los niveles debido a la falta de recursos económicos existentes, el poco acceso a la educación, a la salud, y que el estado no garantiza el apoyo socio-económico que debería, por ende las condiciones de las y los ciudadanos se ven limitados.

la debilidad de las instituciones gubernamentales, ya sea por falta de insumos de primera necesidad, así como la corrupción que aumenta día tras día, disminuyendo así las pocas posibilidades que han dejado a la mayoría de la sociedad guatemalteca, con poco acceso a los recursos que el estado proporciona. Las instituciones públicas como los puestos de salud, hospitales; se mantienen en un constante olvido, en donde no se excluye al Centro de Salud de Antigua, en el cual se evidenció no solo la necesidad material sino la necesidad psicológica emocional del personal, el cual presentó un desgaste, falta de interés, relaciones laborales disfuncionales y sobre todo falta de motivación y de comunicación, en el trabajo.

El problema consistió en las relaciones interpersonales entre los diversos actores del Centro de Salud, ya que el agotamiento, la falta de comunicación, así como la dinámica jerárquicamente ha afectado la relación entre los mismos, de ahí la necesidad de reestructurar las vías de comunicación, dentro del equipo del centro de salud, teniendo presente las variables anteriores puesto que la mejora del clima organizacional, permitió no solo una mejor relación entre los miembros de la institución, sino a toda la población que requiere el servicio del Centro de Salud de Antigua.

Este trabajo de investigación se realizó, con el personal del Centro de Salud de Antigua, de ambos sexos. Se impartieron talleres, participativos de motivación, comunicación, eficacia, relaciones interpersonales, de manera que los empleados del Centro de Salud, construyeran, soluciones alternativas para la resolución de problemas que se presenten en el transcurso de su trabajo. Se les brindó las herramientas necesarias, para que ellos continúen el proceso iniciado, así como se institucionalizó, capacitaciones, talleres, y salas de convivencia, que serán impartidas y monitoreadas por los estudiantes practicantes de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación es importante, ya que no se trata solamente de un grupo determinado, sino de la población Antigueña en general en donde la comunicación, la actitud, la conducta y servicio que brinda la persona del Centro de Salud repercute en la construcción de una mejor calidad de vida de cada usuario. La investigación parte del propio individuo y cómo influye la percepción, las relaciones y la comunicación, que éste tenga sobre su trabajo así como de toda la institución teniendo en cuenta que no hay individuo sin sociedad, una sociedad surge cuando un individuo se hace cargo de su responsabilidad y comienza a interactuar y relacionarse con otros individuos. La sociedad es la suma de los individuos que la integran. Cada persona es un ente individual integrado y responsable en sí mismo. Por esto, es importante valorar todos los aspectos que influyen sobre la persona, como: la cultura; esta aporta los valores, actitudes compartidas y transmitidas por los miembros de una sociedad, así como el ambiente en que este se desenvuelve como dice Erich Fromm, el hombre vive buscando su propia felicidad en los otros, el medio ambiente, idealizando su bienestar en la sociedad, y a esto lo denomina dicotomía existencial del hombre.

Se sabe que las normas impuestas por la sociedad se internan en el individuo y que los estímulos sociales se consolidan en disposiciones duraderas, que a su vez influirán la conducta sociales importante, valorar todos los aspectos que afectan o influyen en cierta manera en los empleados del Centro de Salud de Antigua; por el puesto que desempeñan, que consiste en el contacto con personas, es importante que se encuentren en bienestar consigo mismos y en el trabajo, debido a que estas actitudes son reflejadas en cada persona que solicita el servicio.

Esta investigación contribuyo al mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales, así como un mejor nivel de comunicación, que reflejo la calidad de servicio que brinda el Centro de salud a la población Antigueña. Ya que si se quiere hacer un cambio, se debe iniciar desde adentro, por lo que fue importante trabajar con el personal.

## MARCO TEÓRICO

El Centro de Salud de Antigua Guatemala brinda servicio de atención primaria a la población antiguaña, en las que se encuentra el Área de enfermería, médicos, laboratorio y dirección. La cual tiene como objetivos.

- Satisfacer las necesidades de salud de la población Guatemalteca mediante la entrega de servicios de salud con calidad, calidez, equidad y con enfoque intercultural y de género en los diferentes niveles de atención.
- Fortalecer el proceso de desconcentración y descentralización de las competencias, responsabilidades, recursos y poder de decisión a las áreas de salud y hospitales.
- Proveer de insumos en forma oportuna para el desarrollo de las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- Promover acciones de apoyo al saneamiento del medio que mejoren la calidad de vida de la población.
- Proteger a la población de los riesgos inherentes al consumo y exposición de alimentos, medicamentos y sustancias nocivas a la salud.
- Fortalecer el desarrollo y administración de los recursos humanos en salud.

Sin embargo se ha enfatizado o se ha dado prioridad, al servicio que se debe prestar, olvidando que es impórtate que el personal labore dentro de un ambiente o clima adecuado, para mantener siempre buena comunicación y una calidad de relación de trabajo y de esta forma prestar mejor servicio, por lo que en la investigación se pretende fortalecer las relaciones interpersonales así como el clima organizacional de dicha institución por lo que es importante tomar en cuenta los antecedentes históricos, sobre el enfoque organizacional, que a continuación se mencionan.

Uno de los pioneros en atender los problemas humanos aplicando a la psicología experimental industrial fue Frederick Winslow Taylor, reveló que el modo tradicional de hacer las cosas era a menudo deficiente, y que en la industria la ineficiencia cuesta dinero fue entonces cuando propuso tres principios básicos:

- “Seleccionar a los mejores sujetos para el trabajo.
- Prepararlos en los métodos más eficientes y económicos.
- Incentivarlos con salarios más altos para los mejores trabajadores.”<sup>1</sup>

Taylor reconoce que estas funciones eran parecidas a la labor de un capataz y que esperaba que aumentara no solo la eficiencia industrial, sino también el nivel de vida y salud del trabajador. Fue así como se dio base a los estudios de tiempo y movimiento, en tanto que la psicología industrial se iba centrando en problemas humanos como las condiciones de trabajo y la selección vocacional. para que una persona realice bien su trabajo no le basta un buen medio ambiente para hacerlos felices, ni las medidas de selección, la inmobiliaria tecnología o eliminación de distractores, principalmente aunque esas cuestiones son importantes para producir resultados validos y útiles, sin embargo al estar incluidos en grupos de trabajo u personales tiene otros motivantes que pueden tener mayor influencia en la productividad, el respecto las relaciones sanas, ser tomado en cuenta al momento de una toma de decisiones es lo que condiciona al individuo a sentirse satisfecho.

A fines del siglo XX la humanidad vive una fase en la que se observa un cambio radical de la cultura patriarcal prevaleciente, al emerger un nuevo estadio de la conciencia en el ser humano, que evidencia la destructividad de los valores egocéntricos y el potencial creativo de los valores transpersonales. Todo ello bajo el pensamiento holístico que promueve la relación armónica del ser humano con la naturaleza.

En efecto, esta nueva conciencia de respeto al otro y de corresponsabilidad, permite la revisión profunda de la estructura social

---

<sup>1</sup> W. Taylor, Frederick. **“Principios de la administración Científica”**, Herreros Hermanos, sucs, S.A. México 1,988, Pag. 34-37

existente y la creación de modelos y realidades organizacionales de complementariedad y colaboración conjunta, que promueven una cultura emergente ante un sistema social, económico y cultural altamente dominador y depredador del hábitat. Desde esta visión holística se valoran las relaciones existentes en función del todo, y es precisamente la dinámica del todo la que determina el comportamiento de las partes; se reconocen las propiedades de cada parte como fundamental para todas, para apreciar que la columna global de sus relaciones recíprocas es, precisamente, la que determina la estructura de la totalidad.

Es así como surge un interés significativo por repensar las teorías y modelos organizacionales que permitan entender la compleja interrelación del sistema mundial y el cambio continuo bajo un enfoque holístico, favorecido por el proceso de globalización económica, el profundo cambio tecnológico, pero, sobre todo por el cambio cultural.

A partir de esta nueva visión se empiezan a cuestionar la operación y los resultados organizacionales que surgieron bajo los parámetros de la gestión funcional, positivista y racional; a evidenciar que las maneras de operar de las organizaciones, separadas de su entorno e incluso sin verdaderos vínculos internos, son inadecuadas para el desarrollo integral de las mismas. De tal manera, la concepción actual de la organización y su administración se aleja cada vez más de los principios y prácticas que florecieron en la edad de la burocracia. Ahora se habla de estructuras orgánicas, flexibles y ligeras al tiempo que se reconoce a las organizaciones como “sistemas abiertos”<sup>2</sup> teniendo en cuenta que un sistema es un conjunto de elementos, dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad para lograr un objetivo o propósito, que tienen la capacidad de auto renovación y aprendizaje. Así, el debilitamiento de la administración positivista puede ser visto como la manifestación de un conjunto de transiciones económicas, sociales, políticas y tecnológicas, pero sobre todo culturales, reconocidas como transiciones al mundo postmoderno, que da cuenta de las transformaciones de

---

<sup>2</sup> Chiavenato, Adalberto. “Administración de Recursos Humanos”, 2da edición, MCGraw Hall, Sao Paulo, 1992, Pág. 8-13

una sociedad y filosofía monolítica, mecánica y previsible, a otra fundada en la complejidad, el cambio continuo y la incertidumbre.

Por lo que se refiere a la actividad del nuevo directivo, emanada del contexto que se ha esbozado, será más compleja pues deberá administrar la diversidad cultural, combinar una variedad de estilos de liderazgo y trabajo en equipo, actuar de manera estratégica, utilizar la nueva tecnología, mejorar los flujos de información, responder a fuentes múltiples de autoridad, administrar los conflictos, ser promotor más que supervisor y tener habilidades claves como las de aprendizaje, de negociación de recursos vitales y sensibilidad humana.

La transición demanda un cambio de perspectiva en la visión del mundo organizacional: en cómo pensamos acerca de la organización, de cómo la organización se va convirtiendo por sí misma en cultura y de las formas que se adoptan para su administración. Por tanto, entender la transición en términos del tipo de perspectiva sobre la realidad, es mucho mejor que entenderla en términos de modelos diferentes

## **1. SATISFACCION EN EL TRABAJO**

Considerando que la satisfacción Laboral es la actitud integral del individuo hacia su trabajo, y que este es uno de los principales factores que determinan del clima Organizacional se iniciará definiendo a este último.

### **1.1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional es la “cualidad o propiedad del ambiente que percibe o experimentan los miembros de la organización, que influye en su comportamiento”<sup>3</sup>. Las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio Laboral es importante ya que el comportamiento de un trabajador no es un resultado de los factores organizacionales sino de las percepciones que tenga él de estos y de la empresa en que labora. Ejemplo: como se ha evidenciado en el Centro de Salud de Antigua, una enfermera auxiliar no tiene la misma percepción que un medico, ella lo percibe de manera distinta.

---

<sup>3</sup> IDEM, Pág. 62-64

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con el Centro de Salud de Antigua. Allí se refleja el clima organizacional en la interacción de características personales y organizacionales. Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y en el clima.

Se puede decir que el término clima es la percepción que los individuos tienen de los distintos aspectos estables y colectivos del ambiente en el cual desarrollan sus actividades habituales. De esta manera, existen diversos tipos de clima como el escolar, familiar, organización, entre otros, y de esta manera, los climas sociales negativos que producen estrés, irritación, desgano, depresión, falta de interés y sensación de estar agotado física y mentalmente. Si bien el concepto que se tiene sobre clima es compartido, puede haber opiniones diferentes acerca de él, ya que la percepción que cada uno tiene depende de las propias experiencias en situaciones similares.

## **1.2 ELEMENTOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución. El área de enfermería tiene estrecha relación entre ellas, así como Dirección, trabajo social y enfermera graduada tienen estrecha relación, y mantienen un clima de cordialidad y tranquilidad, mientras no se relacionan con enfermería auxiliar, por lo que el clima y la relación varía dentro del Centro de Salud de Antigua.

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Teniendo en cuenta que las personas son elemento esencial para el desarrollo y logro de objetivos de dicha institución.

### **1.3 FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

- Administración de Recursos humanos
- Necesidades de Motivación
- Integración y colaboración
- Innovación y Cambio
- Productividad y Resultados
- Comunicación
- Objetivos y roles
- Calidad
- Condiciones de trabajo
- Satisfacción laboral
- Liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa,).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones,).
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros.

### **LIDERAZGO**

Es la capacidad de influir en otros para el logro de un objetivo determinado, para ello deben compartirse los valores del grupo y tener intuición para conocer y ayudar a consolidar las energías y actitudes de sus subalternos, la coordinación y el control son procesos de dirección que pueden ser explicados por el líder.

- “Autocrático: es quien toma las decisiones importantes y su punto de vista prevalece, esta enterado de todo, aparenta que es un experto en todo, utiliza los premios y los castigos como forma de chantaje, aparenta poseer fortaleza y moral, no permite que sus seguidores conozcan sus debilidades.
- Carismático: es quien atrae emocionalmente a sus seguidores, busca ser admirado, obtener afecto y el reconocimiento de sus seguidores, en ocasiones es autoritario y chantajea, para mantener el control del grupo.
- Situacional: la comunicación es bilateral dando apoyo socioemocional.
- Participativo: busca oportunidades, visualiza el futuro y busca el apoyo de los demás habilita a otros a actuar reconoce las contribuciones y celebra los logros.”<sup>4</sup>
- Relacional: dispuesto a aprender, es ético, decidido, enérgico, confiable, sensato modesto, apasionado agradable.

Basándonos en las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional.

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización. No es más que el ambiente existente entre los miembros de la organización, ligada con la motivación de los empleados.

#### **1.4 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas

---

<sup>4</sup> Zepeda Herrera, Fernando. “Psicología Organizacional”. Pearson, México, 1,999. Pág. 65-74

dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. "Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

2. Responsabilidad: (empowerment) Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la institución acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre el personal laboral orientado o estructurado jerárquicamente.

6. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, en los diversos estratos.

7. Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.”<sup>5</sup>

El clima organizacional apunta al acontecer en una entidad, departamento o compañía claramente discernible. En segundo lugar, dicha organización realiza actividades varias y genera informaciones diversas que pueden ser útiles para sacar conclusiones acerca de su clima. En consecuencia, el clima puede descomponerse en características estructurales, dimensiones de la organización, estilos de liderazgo.

## **2 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION LABORAL**

Para lograr satisfacción es importante tener una calidad de vida, que se refiere a la medida en que las circunstancias de la vida son satisfactorias o susceptibles de mejorar, mediante un criterio de valoración y optimización con que se juzgan las circunstancias de la vida constantes en términos de satisfacción. Dependiendo de cómo la persona percibe las circunstancias, como ve la realidad, así como sus objetivos y metas que se ha propuesto. Tanto a nivel individual como dentro de la institución en la que labora.

---

<sup>5</sup> P.Stephen Robbins. “Administración” 5ta.edición, Pretice-Hall Hispanoamerica, S. A. Mexico, pag. 415-426

La satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo, mas detalladamente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación con su vida en general. Así, en el trabajo ideal influyen factores del propio empleado como: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades, que pueden ser afectadas debido a las comparaciones con otros empleados, condiciones favorable de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de la tarea y características del puesto, satisfacción con el salario, condiciones de trabajo, supervisión, autonomía, compañeros, contenido del puesto, recompensas retroalimentación, seguridad en el empleo, y oportunidades de progreso y promociones.

Dentro de los factores que influyen en su valoración esta la percepción de los individuos respecto a como están siendo satisfechas sus necesidades. Otro factor importante que determina la satisfacción laboral es la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, interviniendo las características del puesto y la importancia de la naturaleza del trabajo. Así resulta de gran ayuda tener claridad de los propósitos y valores de los individuos que laboran por una meta en común, es importante tener conocimiento de los sentimientos acerca del puesto que ocupa cada empleado dentro del Centro de Salud de Antigua, ya que la percepción acerca de su puesto es variable. Si el empleado no logra satisfacción con su trabajo, habrá consecuencias negativas en su comportamiento, como ausentismo, rotación de personal, retardos y apatía.

Por otra parte la insatisfacción repercute en la eficiencia de la institución llevándolos a actuar con negligencia, agresión, sabotaje o retiro, expresando sentimientos negativos con respecto a su trabajo, el ambiente y las relaciones laborales. La satisfacción laboral conlleva implícita a la motivación y demuestra el grado en que la persona percibe que sus carencias y necesidades están siendo cubiertas. Para que un empleado este satisfecho debe haber una eficaz interacción entre las necesidades y los motivadores que posee el puesto con los cuales se identifique el trabajador. Considerar las necesidades como la base de toda motivación. Al hablar de motivación se habla de satisfacción implicando una reacción en cadena, las necesidades producen deseos o metas

las cuales dan lugar a tensiones que ocasionan acciones para el logro de ellas y conducen a la satisfacción de las necesidades o deseos.

La satisfacción también depende de gran medida de que los incentivos correspondan a las expectativas y necesidades que se encuentran experimentando los empleados ya que deducirán que están percibiendo incentivos proporcionales a su desempeño de lo contrario puede surgir la insatisfacción.

## **2.1 LAS NECESIDADES HUMANAS**

### **NECESIDADES Y MOTIVACION**

La motivación sucede en el interior de la persona producto de una necesidad, por lo que no es observable pero si distinguible en la conducta que desencadena. es el proceso por el cual una necesidad insatisfecha mueve a una persona en cierta dirección para lograr un objetivo que satisface dicha necesidad. Es un impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. Se encuentran tres elementos en la motivación, ilustrando el proceso motivación al de la siguiente manera:

1. un deseo o necesidad interior.

2. Una meta un objetivo que debe ser logrado.

3. Una estrategia para lograr el objetivo.

El comportamiento de los seres humanos generalmente obedece a sus necesidades y por ende a sus motivaciones, es decir, estas actúan como causa del comportamiento. La motivación es un proceso que se da de la siguiente manera:

- “Homeostasis: el organismo permanece en equilibrio.
- Estimulo: cuando aparece genera una necesidad.
- Necesidad: provoca un estado de tensión.

- Estado de tensión: impulso que da lugar a un comportamiento.
- Comportamiento: se dirige a satisfacer la necesidad.
- Satisfacción: si se satisface el organismo retorna al estado de equilibrio.”<sup>6</sup>

## **2.2 TEORÍA DEL INCENTIVO**

Un incentivo es un elemento importante en el comportamiento motivado, consiste en premiar y reforzar el motivo mediante una recompensa. Los estímulos externos poseen valor motivacional, optimizan el placer y reducen el dolor, siendo los más comunes el dinero, el reconocimiento social, la alabanza y el aplauso, entre otros.

## **2.3 TEORÍA DE LAS EXPECTATIVA**

El sujeto anticipa los acontecimientos por procesos de pensamiento y la expectativa de alcanzar la meta lo que permite predecir las posibilidades de que se de un acontecimiento. El dinero puede ser un gran motivador, no solo en el desempeño, sino también el compañerismo y la dedicación, aunque esta muchas veces puede presentar incoherencias dentro de una organización las cuales son:

- “Los aumentos salariales periódicos, pueden dar la impresión de que son ganancias independientes del desempeño.
- Cuando no se establece muchas distinciones en la evaluación del desempeño.
- La política salarial de las empresas esta ligada a las políticas gubernamentales que buscan regular los salarios para combatir la inflación”<sup>7</sup>.

## **2.4 TEORÍA DE MASLOW**

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía

---

<sup>6</sup> Chiavenato, Adalberto. “Administración de Recursos Humanos”, 2da edición, MCGraw Hall, Sao Paulo, 1992, Pág. 52

<sup>7</sup> IDEM. Pág. 60-61

motivacional.

Se divide en seis niveles que, según él explicaban la determinación del comportamiento humano, ya que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante toda su vida, y el deseo de trascender, de crear y lograr metas y objetivos en la vida, las cuales deben tener un orden, iniciando con las de menor prioridad, según Maslow, debe cubrirse las necesidades básicas, para llegar a la autorrealización.



“NECESIDADES FISIOLÓGICAS: estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades completas.

NECESIDADES DE SEGURIDAD: con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener

protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía.

**NECESIDADES SOCIALES:** una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

**NECESIDADES DE RECONOCIMIENTO:** también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

**NECESIDADES DE AUTO-SUPERACIÓN:** también conocidas como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo". Una vez satisfechas estas necesidades, el ser humano puede trascender y lograr una mejor relación, cada una de estas etapas conllevan. Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta es la actitud. Las actitudes son hábitos de pensamiento que condicionan nuestras reacciones y nuestra conducta con respecto a un objeto, persona, hecho o situación."<sup>8</sup>

## **2.5 TEORIA DE LA MOTIVACIÓN Y LA HIGIENE DE HERZBERG**

Esta teoría menciona que cuando los trabajadores hablan de sentirse bien o satisfechos, se refieren a factores intrínsecos del trabajo mismo. Estos factores incluyen logros, reconocimientos, responsabilidades, progreso y

---

<sup>8</sup> Fadiman James, Fragor Robert. "Teorías de la Personalidad". 2da.edicion, Oxford, Mexico 1998, pag. 461-465.

crecimiento. También menciona que cuando las personas se sienten insatisfechas con el trabajo, hablan acerca de factores externos como la política, la administración de la empresa, la supervisión, la relación con el jefe, las condiciones del trabajo, las relaciones con los compañeros, la vida privada, la relación con los subordinados, la posición y la seguridad. Se denominan de higiene porque alteran el medio ambiente de trabajo.

Herzberg propuso dos modelos de factores, que se basa en la consideración de dos grupos de factores que influyen en la motivación principalmente laboral, nombrando a los que producen satisfacción intrínseca en el trabajo.

“Factores Higiénicos: condiciones físicas y ambientales que rodean al individuo cuando trabaja, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de relaciones entre directivos y los empleados, reglamentos internos, oportunidades existentes. Estos factores poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores, cuando estos factores son óptimos, evitan la insatisfacción, cuando son precarios producen insatisfacción.

- Factores económicos: sueldos, salarios, prestaciones.
- Condiciones físicas del trabajo: iluminación y temperatura, entorno físico seguro.
- Seguridad y privilegios de antigüedad: procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización.
- Factores Sociales: oportunidades para relacionarse con los de más compañeros.
- Status: título de los puestos, oficinas propias, privilegios.
- Control técnico.

Factores Motivacionales: tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, produce un efecto de

satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales.”<sup>9</sup>

- Tareas Estimulantes: posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.
- Sentimiento de Autorrealización: certeza de contribuir en la realización de algo de valor.
- Reconocimiento: de una labor bien hecha: la confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.
- Logro o cumplimiento: la oportunidad de realizar cosas interesantes.
- Mayor responsabilidad: el logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.

Mas tarde añadió que si los dirigentes quieren motivar a los empleado, lo pueden hacer solo mediante los factores asociados con el trabajo mismo o motivaciones, por ejemplo, hacerlo menos rutinario, que reconozca el trabajo bien hecho, que aumente la autonomía del empleado y realizar promociones. En cambio las mejores condiciones de trabajo o relaciones laborales no generaran suficiente aumento en la motivación de los empleados ya que solo se podría lograr que las necesidades básicas de supervivencia dejaran de ser tan primordiales. Los factores y necesidades que influyen a ampliamente en la satisfacción laboral dependiendo de aspectos como el ambiente, personalidad del individuo y diferencias de sexo, independientemente de cómo haya sido agrupados.

### **3. ENFOQUES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**ENFOQUE GESTALTICO:** A esta altura debe aludirse a dos enfoques que han contribuido igualmente a la construcción y comprensión del concepto de clima. El enfoque de la Géstalt sostiene que las personas actúan en el

---

<sup>9</sup> Chiavenato, Adalberto. “Administración de Recursos Humanos”, 2da edición, MCGraw Hall, Sao Paulo, 1992, Pág. 54-55

mundo según su percepción o interpretación del mismo. Es decir, la percepción del medio tiene gran influencia sobre la acción práctica de las personas.

**ENFOQUE FUNCIONALISTA:** afirma que las personas no son entes pasivos. Al contrario, con su actuar contribuyen a la modificación de su entorno.

El clima implica también dos aspectos fundamentales de las organizaciones humanas. Primero, su estructura física, que abarca características como control, tamaño, niveles jerárquicos, centralización, departamentalización y otros. Segundo, sus procesos organizacionales o humanos, como son liderazgo, comunicación, control.

Como características medulares del clima organizacional,

1. Es externo al individuo,
2. Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto,
3. Existe en la organización,
4. Se puede registrar a través de procedimientos varios,
5. Es distinto a la cultura organizacional.

Otra característica que es frecuentemente citada por los especialistas que analizan el clima se refiere a su efecto sobre las personas. Es decir, de modo directo e indirecto suscita consecuencias sobre el actuar de los integrantes de la organización. Recuérdese que el clima nace justamente de la interacción entre las personas.

3.1 LAS DEFINICIONES OBJETIVAS U OBJETIVISTAS privilegian una comprensión del clima como mero conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes denominan a éste el enfoque estructural acerca de la formación del clima. Para este enfoque el clima existe de modo tangible y exterior a los individuos quienes están expuestos a él y tan sólo lo perciben. En conjunto, los integrantes de la organización tienen percepciones similares de su clima de trabajo. Al ser interrogados sobre él, lo reproducen sin modificaciones ni procesamiento.

LAS DEFINICIONES SUBJETIVAS O SUBJETIVISTAS, que entienden el clima como percepciones personales de los miembros de una organización.

Con esta perspectiva se asume una postura tan extrema como la anterior. Es decir, el clima depende del estado de ánimo de quienes lo viven y, por tanto, sería mutable, poco fiable y tal vez hasta inabordable. Lo denominan enfoque perceptual de la formación del clima, en tanto privilegia lo subjetivo. El clima, desde esta perspectiva, es una descripción individual o personal del entorno organizacional.

DEFINICIONES INTEGRADORAS que conciben al clima como el resultado de la interacción entre las características físicas de la organización y las características personales de los individuos que la componen. Son los individuos en su interacción recíproca y con el ambiente, los que dan lugar al consenso sobre el clima. El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

#### **4. RELACIONES INTERPERSONALES**

Las relaciones interpersonales “son aquellas en las que se establece una relación mutua entre individuos, que tienen propiedades de reversibilidad y simetría, y en las que existe la posibilidad real de reciprocidad.”<sup>10</sup> Las relaciones interpersonales y la comunicación son inseparables, ya que es precisamente a través de la comunicación que la relación social se realiza. Estas relaciones desempeñan un importante papel en el desarrollo psíquico en la ontogénesis, ya que es a través del sistema de interacciones, de la sutil red de relaciones que se teje alrededor del niño desde su más temprana infancia, que se trasmite al ser humano toda la cultura material y espiritual de la sociedad, que el niño asimila el medio e influye sobre él, interactuando activa y dinámicamente con el mismo, manifestándose este, como un factor de gran

---

<sup>10</sup> P. Stephen Robbins. “Administración” 5ta.edición, Prentice-Hall Hispanoamerica, S. A. Mexico, pag. 427-428.

importancia para el desarrollo de la personalidad. Debido a que cada ser humano es único e irreplicable, tiene su propia ideología lo que nos lleva a estar en conflictos con las personas cercanas en donde nos desenvolvemos. Las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres de diferentes culturas edades y religiones. Para que exista una relación se requiere dar y recibir, escuchar y ser escuchado, sin embargo, dar y recibir confianza requiere tener claro y estar seguro de quienes somos, los conflictos casi siempre se dan con la falta de valoración y apreciación de nosotros mismos, la aceptación y reconocimiento de nosotros mismos ayuda a superar las actitudes negativas y a mejorar las relaciones interpersonales. Según Sigmund Freud las relaciones, nacen de la díada madre e hijo. Ya que no existe ninguna vida psíquica sin no ha existido contacto físico con este, la relación entre el amamantamiento y la formación del carácter, el destete temprano esta relacionado con el pesimismo oral. Para el psicoanálisis la personalidad se forma de 0 a 5 años, a la edad de cinco años queda establecida; al mismo tiempo de pasar por la gratificación o displacer de cada una de las estepas del desarrollo psicosexual durante la infancia y la niñez. La actitud de una persona adulta esta determinada por la experiencia en la niñez, Recibir atención es una gran necesidad humana. Muchas veces las personas prefieren atención negativa a ser ignoradas.

Otro influencia importante es el ambiente en que se desenvuelve, ya que las experiencias y manera de afrontar las situaciones determina, la personalidad de cada ser humano, los factores sociales y culturales determinan la personalidad. Según Allport: la personalidad es la organización dinámica, dentro del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos a su medio ambiente. La personalidad surge principalmente en una situación social y a bases de reacciones entre individuos, según Murphy: la personalidad no es ni biológica ni social únicamente; sino bio-social. La complejidad de la formación de la personalidad, no es tan simple, ni fácil de determinar, se puede decir que se integra de todos lo factores, bio-sociales. El desarrollo individual del hombre se lleva a cabo en el proceso del establecimiento de las múltiples relaciones directas e indirectas, mediatas e inmediatas, conscientes e inconscientes con el medio social

circundante en el proceso de la comunicación social que realiza y forma estas relaciones. El hombre se ha desarrollado gracias a su naturaleza social, y este desarrollo depende de la calidad del sistema de relaciones sociales y prácticas socializadoras de los adultos, la familia y otros niños le ofrecen al niño; estas prácticas propician los cambios psíquicos y sociales de cada una de las etapas que atraviesa en su desarrollo. Es importante mencionar estos aspectos, ya que esta investigación tiene un enfoque clínico que nos ayuda a comprender mejor como se dan las relaciones y como estas repercuten en la adultez, en el área social, personal, laboral.

Se analizara específicamente como estas relaciones afecta en el área Laboral, para esto es necesario mencionar primeramente, los antecedentes históricos que contribuyeron a mejorar el área laboral de las personas.

## **5 COMUNICACIÓN**

La palabra comunicación proviene de la voz latina “comunicare”<sup>11</sup> que quiere decir, poner o puesto en común.

La comunicación se puede definir como “un proceso por medio del cual se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera que esta ultima de una respuesta, sea una opinión actividad o conducta, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado, generalmente la intención de quién comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación.”<sup>12</sup> La comunicación es el acto de transmitir, ideas emociones, habilidades, por medio del uso de símbolos, palabras, cuadros, figuras y graficas.

**5.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:** Es importante la comunicación dentro de cada organización ya que a través de ella logran estructurarse formalmente para poder cumplir sus objetivos, logrando coordinar todas las actividades que se realizan.

---

<sup>11</sup> IDEM.

<sup>12</sup> Galicia Fernando Arias. “Administración de Recursos Humanos”, Trillas; Mexico DF, 1979, pag. 386-394

La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y los diferentes públicos que tiene en su entorno. Estos mensajes circulan en varios niveles y de diversas maneras. La comunicación se puede dividir en interna y externa.

**5.2 “COMUNICACION INTERNA:** conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Este tipo de motivación es clave para que los empleados se sientan motivados a expresarse y estar convencidos de que sus ideas y sugerencias van a ser escuchadas por sus jefes. De esta manera el personal al estar a gusto se siente más comprometido con su trabajo. Se debe informar a los empleados acerca de información relacionada con su trabajo dentro de la organización, como condiciones de trabajo, horarios, salario, prestaciones entre otras, información específica de su trabajo, para saber que, como y cuando hacerlo, por último información general de la empresa por ejemplo, que hace la organización, misión visión, filosofía, valores, y política.

**5.3 COMUNICACION EXTERNA:** conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.”<sup>13</sup> La comunicación en la organización tiene varios principios los cuales son:

- La comunicación es integral: la comunicación organizacional abarca una gran variedad de modalidades, internas, externa, vertical, horizontal y diagonal, interpersonal, intergrupales e institucionales, directa (cara a cara) mediatizada.

---

<sup>13</sup> P. Stephen Robbins. “Administración” 5ta. edición, Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A. México, Pág. 320-332

- La comunicación es un sistema; los medios que se utilizan para enviar información y las personas que se comunican entre sí directamente, están interrelacionados y son interdependientes.
- La comunicación y la cultura organizacional están íntimamente relacionadas: el concepto de cultura cada vez está más ligado al de comunicación; cultura es un conjunto de significados compartidos que proporcionan un marco común de referencia.

La comunicación es una responsabilidad compartida; cada papel que representa una persona en la organización es de vital importancia y cada uno de los puestos van interrelacionados para lograr un fin común en beneficio no solo de la institución sino de los usuarios de dicha institución. Existen varios modos de comunicación dentro de las organizaciones: comunicación formal “descendente, ascendente y horizontal.”<sup>14</sup> Regularmente predomina uno, aunque esto no quiere decir que no haya una mezcla entre varias formas de comunicación.

---

<sup>14</sup> IDEM.

## 6. HIPÓTESIS

El fortalecimiento de la comunicación y la motivación contribuye a mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud de Antigua Guatemala.

### VARIABLE INDEPENDIENTE

**Comunicación:** es el acto de transmitir, ideas emociones, habilidades, por medio del uso de símbolos, palabras, cuadros, figuras y graficas.

**Motivación:** es un impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.

Generalizada, incentivos.

### INDICADORES

Apatía

Pesimismo

Critica generalizada

Incentivos

### VARIABLE DEPENDIENTE

**Relaciones interpersonales:** son aquellas en las que se establece una relación mutua entre individuo.

**Clima organizacional:** es la “cualidad o propiedad del ambiente que percibe o experimentan los miembros de la organización, que influye en su comportamiento”.

### INDICADORES

Distorsión y rompimiento de los lazos de comunicación

Insatisfacción en el trabajo

Oportunidad de ascenso

## **CAPITULO II**

### **TECNICAS E INSTRUMENTOS**

Muestra<sup>15</sup> fue definida durante la investigación de acuerdo a las necesidades que surgieron durante el proceso de investigación, tomando como punto de partida, conocer el contexto, el ambiente, observar como era la relación entre los sujetos. Posteriormente se fueron definiendo algunos criterios para la selección de la muestra: sujetos con poca participación y comunicación en grupos, sin embargo dispuestos a colaborar en la investigación y abordar la problemática propuesta, enfocado a mejorar la vías de comunicación, de manera que sea efectiva y satisfactoria para los sujetos, así como mejorar las relaciones interpersonales, y de trabajo.

La muestra consistió en un número de 12 sujetos, ambos sexos, comprendidos entre las edades de 18 a 60 años, que laboran en diferentes áreas de del Centro de Salud ubicado en Carretera a San Felipe de Jesús, Antigua Guatemala. La muestra fue seleccionada por el tipo de relación a nivel personal como laboral y el grado de motivación que presentaban en su puesto de trabajo.

### **INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

Los instrumentos utilizados para la recopilación de información fueron: Observación Participante, Entrevista a Profundidad, Historias de Vida, ficha de Identificación.

La observación Participante: Es aquella en la que el investigador selecciona un grupo o colectivo de personas y convive con ellas participando en su forma de vida y en actividades cotidianas con mayor o menor grado de intensidad o implicación. Su finalidad es obtener información acerca de su cultura del grupo o población, y descubrir las pautas de conducta y comportamiento. El investigador, recoge las actividades y comportamientos de

---

<sup>15</sup> Fernando Gonzalez Rey, investigación Cualitativa y Subjetividad. Pag.139-146.

grupo en un cuaderno de campo donde va registrando de forma descriptiva todo cuanto acontece.

Entrevista en profundidad: (entrevista cualitativa) es el medio natural para recabar información de los informantes clave o expertos. Es una técnica mediante la cual se trata de analizar las marcas que una experiencia determinada deja en las personas (traumática, guerra, terremoto) Pope (1979) un encuentro hablado entre dos individuos que comporta interacciones tanto verbales como no verbales, basado en una diferenciación de roles entre los dos participantes. Orti (1986) la entrevista consiste en un diálogo, directo y espontáneo.

Historias de vida: es la herramienta principal dentro del método biográfico. A través de ella se puede reconstruir la dialéctica individuo sociedad, por medio del relato biográfico del propio actor, permite el uso descriptivo, interpretativo, reflexivo, sistemático y crítico de los diferentes documentos personales (autobiografías, memorias, material, fotográfico, cartas). Ayuda a comprender.

## **INSTRUMENTOS ESTADISTICOS**

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral: este cuestionario nos sirve para evaluar la Satisfacción Laboral, de Medina, Barry e Injeia (1983). Consta de 50 enunciados que representan los factores a medir: Trabajo en si, responsabilidad, crecimiento y desarrollo, logro y reconocimiento. Su escala de evaluación es de tipo likert; el puntaje máximo a obtener es de 200 y sus opciones de respuesta son:

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1 =Totalmente de Acuerdo (TD) | 2 = desacuerdo (D)             |
| 3 =Acuerdo (A)                | 4 = Totalmente de Acuerdo (TA) |

Se pretende aplicar el Cuestionario en un lapso de un día, acordando al horario y disponibilidad del personal. La aplicación de las pruebas se realiza en forma masiva, dentro de las instalaciones del Centro de Salud de Antigua. Al obtener los datos se realizara un análisis de datos.

**METODOLOGÍA** respecto a la metodología utilizada, se definió como un estudio descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo, desde esta perspectiva se tomo en cuenta lo que cada sujeto de investigación apporto, en este proceso se asumió que no eran datos fríos, lo que se querían extraer, si no de carácter subjetivo los cuales fueron fundamentales a la hora de realizar una valoración de carácter cualitativo y cuantitativo. Con dicha finalidad se definió una muestra representativa de la problemática a estudiar. Dichos sujetos fueron convocados a la realización de actividades (talleres) con los que se crearon espacios de construcción de información, con el fin de fortalecer la motivación, la comunicación, La satisfacción la eficacia así como disminuir la frustración, ya que fueron las variables obtenidas de los cuestionarios aplicados a los participantes. Donde cada sujeto fue parte activa de cada taller, ya que ellos mismos proponían alternativas para la solución de los problemas expuestos en cada taller.

Se generaron espacios conversacionales a partir de los cuales los sujetos son participe de la problemática para la construcción de la información, dicho proceso tuvo la conducción de las investigadoras.

La información que se construyo en las etapas anteriores, fue sistematizada, analizada, utilizando para ello, la escala de likert, para obtener los datos en el cuestionario sobre Satisfacción en el trabajo. De manera integral se construyo un proceso reflexivo, desde la visión y la practica de los sujetos involucrados en dicho proceso.

## **CAPITULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **ANÁLISIS CUALITATIVO**

Se hizo evidente durante el proceso de investigación, que la motivación, es un factor primordial para todo ser humano, la motivación interna, de cómo los sujetos, experimentan las situaciones en las que están expuestos, ya que no fue en sí, la motivación en el trabajo lo que daban importancia sino la motivación en el área familiar, de pareja, ya que se evidencio la necesidad, de abordar áreas personales, que le afectaban en el área laboral. El ser humano siempre esta en búsqueda de satisfacer necesidades, de autorealizarse, sin embargo para lograr esta satisfacción es importante una calidad de vida, a nivel físico como emocional, dependió mucho de cómo los sujetos perciben las circunstancias, la manera de ver la realidad. Al mismo tiempo se noto, que las ideas preconcebidas y las percepciones, que presentaban a cerca de las relaciones de poder caían dentro del marco disfuncional, o pensamientos automáticos, estos consisten en interpretar el mundo de manera negativa, ya que cuando estas estructuras son disfuncionales los sujetos suelen experimentar desesperanza, ansiedad y depresión.

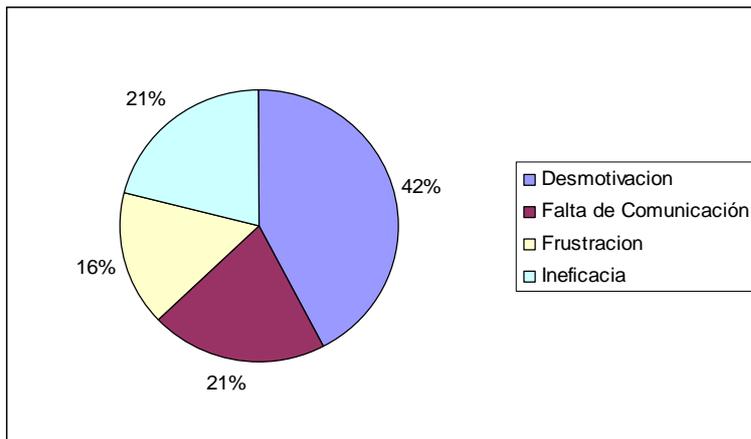
Las relaciones interpersonales dependió en gran parte de la manera como los sujetos se relacionaban con las demás personas en los talleres brindados, y la base fue la comunicación, trabajo en equipo, cooperación, participación, involucramiento en cada reunión. Otra de las formas que se evidencio fueron los términos pocos constructivos de referirse a las personas especialmente cuando se encuentran ausentes. Lo que impacta de forma positiva o negativamente en las vidas de aquellos con quienes se esta en contacto. Esto no quiere decir que no se pueda expresar la discordia o el enojo con otras personas por alguna situación en particular. Sin embargo, se hizo énfasis en la importancia reprochar o criticar la acción o los resultados y no la persona.

El análisis de resultados se ha realizado de manera integral, tanto cualitativa como cuantitativa, donde los principales protagonistas tuvieron un importante papel.

### Resultados obtenidos según el Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo

(Medina Barry e Injeia 1993)

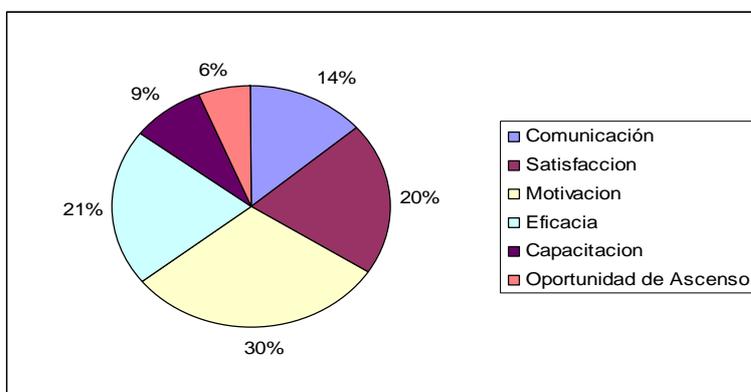
#### VARIABLES NEGATIVAS



FUENTE: Cuestionario realizado al personal del Centro de Salud de Antigua.

Los resultados obtenidos, luego de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo, muestra que el 42% del personal que labora en el Centro de Salud de Antigua, se encuentra desmotivado, no en el puesto de trabajo si no el clima de trabajo, el 21% muestra la falta de comunicación existente entre los empleados, el 16% muestra la frustración existente, dentro del área laboral, y el 21%, muestra la ineficacia del personal debido a la falta de capacitación.

#### VARIABLES POSITIVAS



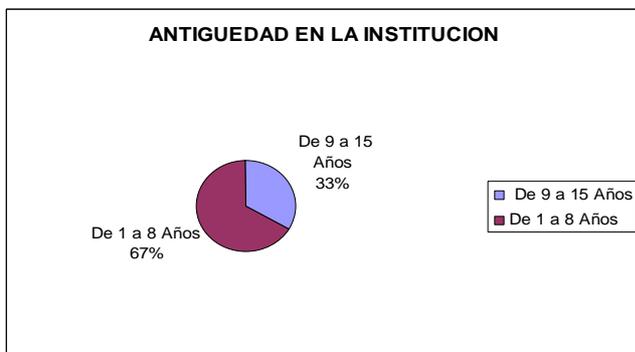
FUENTE: Cuestionario realizado al personal que labora para el Centro de Salud de Antigua Guatemala.

en la grafica se puede observar los datos obtenidos, según el Cuestionario de Satisfacción en el

trabajo, muestra que el 14% de la población total, tiene comunicación tanto jefes como subordinados, el 20% de los empleados se sienten satisfechos a nivel laboral y personal, el 30% muestra motivación en su trabajo, el 21% muestra la eficacia con que realizan su trabajo, el 9% muestra la capacitación que se ha brindado al personal del Centro de Salud, y el 6% muestra la oportunidad de ascenso, para el personal.

## GRAFICAS DE DATOS GENERALES DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA

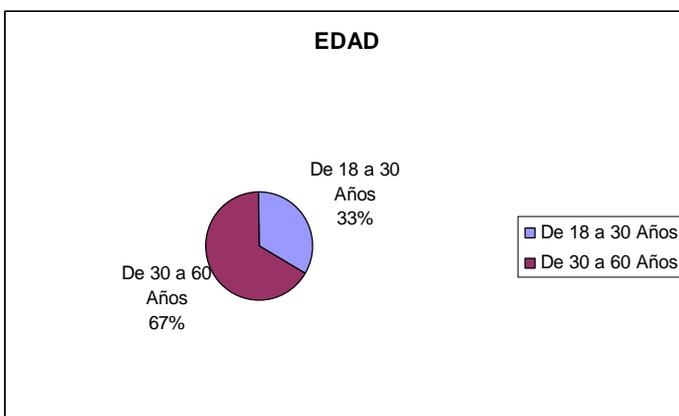
GRAFICA No. 1



FUENTE: Cuestionario realizado al personal que labora para el Centro de Salud de Antigua Guatemala.

Los datos son tomados del personal del Centro de Salud de Antigua. Esta grafica muestra que de la población total el 67% ha trabajado en el mismo puesto inicial, de 1 a 8 años de antigüedad, el 33% ha permanecido en el mismo puesto, de 9 a 15 años de antigüedad en el Centro de Salud de Antigua.

GRAFICA No. 2

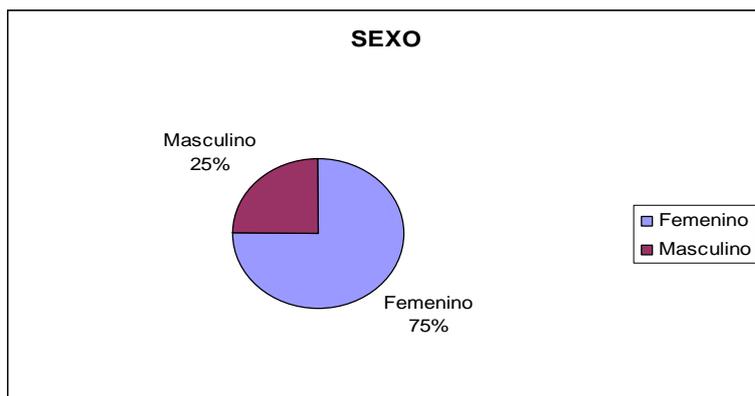


FUENTE: Cuestionario realizado al personal que labora para el Centro de Salud de Antigua Guatemala.

Como la grafica muestra la población de mayor porcentaje esta comprendida entre 30 a 60 años dando un 67% de la totalidad. El 33% por ciento esta comprendida ente las edades de 18 a 30 años de edad.

Esta grafica nos indica que el personal, se encuentra entre, las edades de 30 años en adelante.

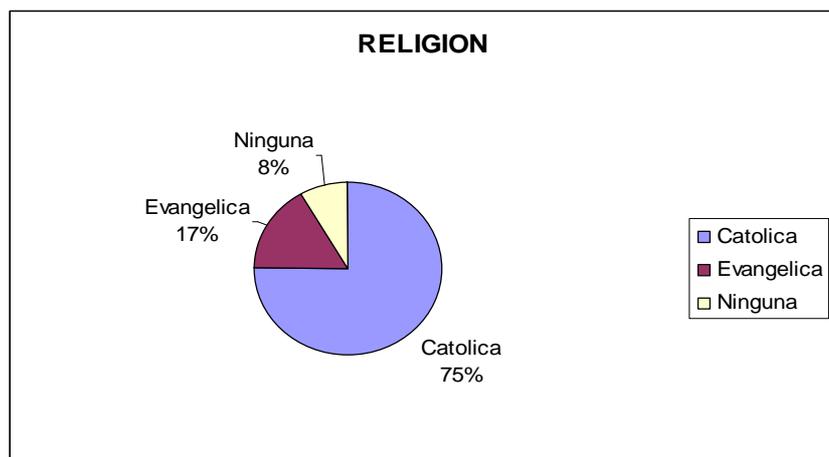
GRAFICA No. 4



**FUENTE:** Cuestionario realizado al personal que labora para el Centro de Salud de Antigua Guatemala.

Estos datos muestran que la mayoría del personal es de sexo femenino, teniendo un alto porcentaje en la grafica, no existiendo un solo hombre que como enfermero auxiliar en dicho Centro de Salud.

GRAFICA No. 5

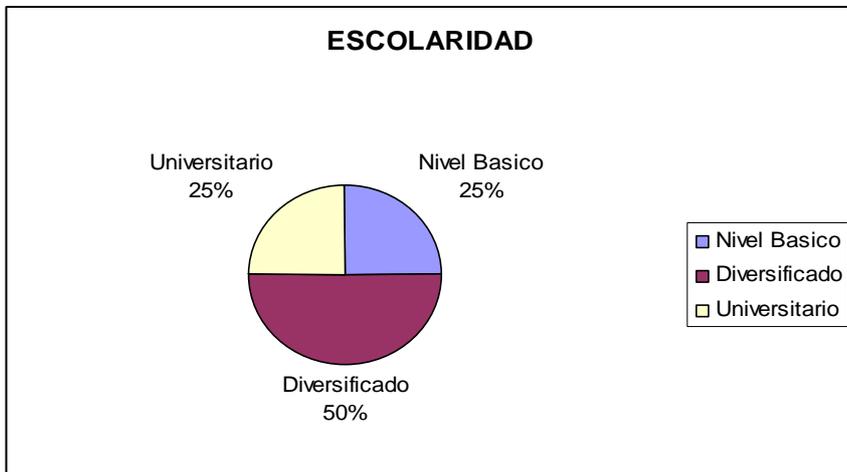


**FUENTE:** Cuestionario realizado al personal que labora para el Centro de Salud de Antigua Guatemala.

Según los datos obtenidos muestran que el 75% de la población profesa la religión católica, quedando un 17% de religión evangélica, y un 8% no profesa ninguna religión.

La mayoría profesa la religión católica, siendo devotos en su creencia, y reafirmandola día a día.

GRAFICA No. 6



**FUENTE:** Cuestionario realizado al personal que labora para el Centro de Salud de Antigua Guatemala

Según los datos obtenidos muestran que el 50% del personal se encuentra a nivel diversificado, el 25% ha cursado la universidad y el 25% se encuentra a nivel de básicos.

Este dato es un factor determinante, en la autoestima de cada empleado, ya que existe el pensamiento de que no saben mucho en comparación con los que poseen un título universitario.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados de la investigación, los objetivos propuestos, se cumplieron satisfactoriamente. La investigación permitió conocer, el origen de las relaciones disfuncionales, por lo que se logro fortalecer dichas relaciones entre el personal. Se profundizo en las variables principales: Motivación, comunicación, satisfacción, eficacia y oportunidad de ascenso. El test de Satisfacción en el Trabajo, escala de Likert, mostró que, el personal se encuentra satisfecho en el puesto de trabajo y que la problemática que genera conflicto esta en el ambiente y relaciones personales familiares, por lo que presentan una predisposición.
2. Se pudo constatar, según la teoría de la motivación y la higiene de Herzberg cuando las personas se sienten insatisfechas con el trabajo, hablan acerca de factores externos como la política, la administración de la empresa, la supervisión, la relación con el jefe, las condiciones del trabajo, las relaciones con los compañeros, la vida privada, la relación con los subordinados, la posición y la seguridad. Se denominan de higiene porque alteran el medio ambiente de trabajo.
3. Respecto al clima organizacional, no tienen las condiciones más favorables pero si las necesarias, para brindar el servicio, faltan espacios, físicos, que generen un mejor ambiente. Se evidencio la oportunidad que la Institución da a los empleados, para que puedan superarse, académica como profesionalmente.

## **RECOMENDACIONES**

### **Al Centro de Salud de Antigua:**

- Establecer un programa de actividades recreativas que incluyan talleres, charlas, conferencias, actividades físicas, donde cada empleado, pueda expresarse de forma positiva y constructiva, lo que permitirá, afrontar de manera, adecuada el estrés generado por el trabajo.
- Siendo vital, la salud mental del personal, y de esta forma poder brindar servicio de calidad a la población antiguena.

### **A la Escuela de Ciencias Psicológicas:**

- Que los estudiantes de psicología trabajen de forma integral con la institución de manera que conozcan la visión y la misión de la misma para un mejor desempeño.
- impulsar e implementar, atención a nivel individual y grupal a los empleados del centro de salud.

### **A la Universidad de San Carlos de Guatemala:**

- Velar porque se siga manteniendo el perfil educativo que tanto a distinguido a esta máxima casa de estudios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Baro, Ignacio Martín. "Acción e Ideología". 4ta edición, UCA, El Salvador, 1990.
2. González Rey Fernando. "Investigación Cualitativa". México.
3. W. Taylor, Frederick. "Principios de la administración Científica", Herreros Hermanos, sucs, S.A. México 1,988,
4. Zepeda Herrera, Fernando. "Psicología Organizacional". Pearson, México, 1,999.
5. Fadiman James, Fragar Robert. "Teorías de la Personalidad". 2da.edición, Oxford, México 1998.
6. Chiavenato, Adalberto. "Administración de Recursos Humanos", 2da edición, MCGraw Hall, Sao Paulo, 1992, Pág. 54-55
7. Galicia Fernando Arias. "Administración de Recursos Humanos", Trillas; Mexico DF, 1979.
8. P.Stephen Robbins. "Administración" 5ta.edición, Pretice-Hall Hispanoamerica, S. A. México, Pág. 320-332
9. Koontz, Harold y Wihrich Heinz. "Administración, una perspectiva global"
10. Mc Graw Hill. 1988
- 11.10 Brown, J "La psicología social en la industria". 2da. Edicion. Mexico. Fondo de Cultura Economica. 1982

12. Brunet, L.. “El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, Diagnostico y consecuencias.” 1 era. Edicion, Mexico Trillas. 1987
13. Dorsch, F..” Diccionario de Psicología”. Barcelona: Herder. 1985
14. Howll, W. “Psicología Industrial y Organizacional. Sus elementos esenciales”. México: 1979. El manual Modemo.
15. Kolb, Rubin y McInty. “Psicología de las Organizaciones. Problemas contemporáneos.” México: 1984. prentice Hall.
16. Litwin, G y Stringer, R.. “Clima Organizacional y Motivación”. Harvard Business Achool. 1968
17. E.Smith, Ronald, G Sarason Irwin, Bárbara ;“Psicología” editorial. Harla, 1984, México DF.
18. Bck T Aaron. Terapia Cognitiva de los Trastornos de Personalidad, Paidos Iberica,S.a, Paidos, Buenos Aires, 1992. Pág.54-78

# **A N E X O S**

## HISTORIA DE VIDA DEL PERSONAL QUE LABORA PARA EL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA.

**Historia de Vida:** se utilizó este instrumento para recabar información de manera individual, en una reunión por sujeto, tomando una historia por día.

Motivación, comunicación y relaciones interpersonales.

### HISTORIA DE VIDA No 1

#### Centro de Salud de Antigua

Persona de 31 años de edad, sexo masculino, casado, religión, católica.

*"Mi hijo es todo para mí, porque yo no tuve un padre y no quiero que él pase por lo mismo" pues cuando yo era niño, mi mamá me abandonó, según ella porque estaba buscando una mejor vida para nosotros ( ja, ja, sonrío ) bueno eso es lo que ella me dijo cuando yo le pregunté, yo me crié con mi abuelita, ella era como mi mamá, y mis tíos eran mis hermanos, nada que tíos vos, le digo, siempre me hizo falta mi mamá. Sabe que la conocí cuando tenía 8 años, y la verdad es que no sabía que hacer como actuar, creo que fue un choque para mí, emocional y fíjese que desde allí sentí que hay inestabilidad emocional dentro de mí. Pues luego me vine a la Antigua y allí conocí a mis papas adoptivos, me criaron por un tiempo, pero luego se divorciaron porque ella era casada allá en el otro país. Y mi papá me crió no me abandonó, por eso yo le agradezco mucho y le tengo mucho respeto, porque a pesar de todo él me cuidó.*

*Cuando llegué a la adultez, tuve una novia de quien me enamoré mucho, el problema era que ella era casada, le dije que nos fuéramos lejos, y que ella dejara todo, pero ella no quiso, cuando me cansé de la situación busqué otra novia y seguía con ella, al enterarse ella, me dejó porque dijo que yo no tenía derecho a tener a otra, (jajá, ja) pero ella sí, era tan egoísta, porque solo pensaba en ella. ¿No cree? A los 6 meses conocí a mi esposa y salimos solo 7 meses, cuando le dije que si se casaba conmigo, ella está tan feliz, bueno para ella era emoción, pero para mí era despecho, porque la otra me había dejado, nos casamos y todo fue bonito, la primera noche de luna de miel, fue calidad, porque ella en la intimidad, pues... Pues congeniábamos quedé embarazada,*

*luego se fue poniendo fea la cosa y ya no teníamos intimidad, siempre le dolía la cabeza, estaba mal, ella es mayor que yo, y siempre esta enojada. Por eso solo espero tener una estabilidad económica y separarme de ella, pero mi hijo, mi hijo es lo que yo pienso, no lo quiero dejar solo, o que viva sin mi o me extrañe, solo pienso en el.*

*... Fijese que en el Centro de Salud, antes verdad, cuando fue el cambio de director, todos los compañeros no estaban de acuerdo, mas la mujeres, y hablaban mal de el por detrás verdad ,bueno el vino con la intención de limpiar la imagen del centro, porque era muy mala, después de un tiempo nos adaptamos al cambio y todo marchó bien, fijese que el director, es buenas persona, flexible, acepta sus errores, eso si es muy exigente y estricto, hasta perfeccionista, pero siempre esta dispuesto a ayudar y a nivel personal como a nivel laboral, yo en lo personal he recibido su apoyo., en mi puesto de trabajo lo que hace falta es equipo para hacer otro tipo de exámenes, fijese porque solo hago diez tipo y son varios, se imagina, a veces si es un poco aburrido, pero lo esencia lo tenemos, la verdad es que me siento feliz y realizado en esa área”.*

## HISTORIA DE VIDA No. 2

Centro de Salud de Antigua

Persona de 47 años de edad sexo masculino, casado desde hace 22 años, tiene 4 hijos, religión católica.

*“me siento muy orgulloso de mis hijos, mire fijese que yo vengo de una familia muy pobre, pero pobre, pero eso si, muy integrada, unida contamos con todos, cuando necesitamos algo, pues mi papa tenia una buenas relación con mi mama nunca vi yo que le pegara o la tratara mal siempre se llevaban bien, en mi trabajo anterior dure casi 20 años... Ahora mi otro hermano es alcohólico, y pues su familia ha sido muy desunida, porque el es muy irresponsable, y no se compone fijese que nosotros hemos tratado de ayudarlo pero aquel no cambia, y la mujer que le hecha la culpa a mis papas, y yo le digo que disculpe pero ellos no nos dieron esos ejemplos. En la relación con mi esposa, pues fijese que ella tiene un carácter bastante fuerte, grosero y agresivo pues con todos, es lo que contrasta conmigo porque mi carácter es*

*muy tranquilo, paciente, fíjese que si usted se da cuenta cuando hablo lo hago suave y muy bajo, por que porque mi mama siempre decía, ¡cállese la boca!, no hable recio!, y por eso me acostumbre a hablar callado. Pero a veces la entiendo que ella sea así, porque fíjese que hace 10 años, yo le pegaba, la golpeaba y pues tomaba de vez en cuando, lo cual ahora me arrepiento mucho fíjese Brenda, porque ella sufría mucho, un día dije, no son babosadas, ya no voy a seguir así, y cambie mucho hasta el día de hoy, pero ahora lo que tiene es que es muy celosa, una vez me armo un escándalo aquí en el trabajo, entonces yo hable con el director, y el me ayudo, y pues me apoyo, porque ya se estaban levantando muchos chismes, pero gracias a Dios no siguió, porque el doctor me cambio y hablo con todos, fíjese que el es buena persona, media vez le lleve uno el ritmo y haga bien su trabajo no hay problema, media vez usted haga su trabajo con responsabilidad no hay problema.”*

### HISTORIA DE VIDA No. 3

Centro de Salud de Antigua,

Persona de sexo femenino, con 43 años de edad, tiene 5 hijos, casada. Religión católica.

*“Pues que quiere que le diga, fíjese que yo he pasado por varias cosas, pero de todas esas cosas he salido adelante, tengo 5 hijos, la hija mayor tiene 21 años y horita tiene una nena de 1 años, se separo de su esposo, porque era un hijo de mama, todo se lo tenia que consultar entonces yo le dije que lo dejara y ella lo dejo, ahora esta viviendo con migo en la casa, ella es hija del segundo marido, porque fíjese que yo me case, pero solo duro 8 días, porque me tenia encerrada y no me daba de comer, entonces yo como pude me escape y me regrese a la casa de mi mama, allí conocí al papa de mi hija, se miraba un muchacho tranquilo, y bueno, pero cuando le dije que estaba embarazada, se fue, y ya no lo volví a ver, yo crié a mi hija, y Salí adelante, “ y eso es lo que no quiero que le pase a mi hija, pero si es así tiene que enfrentarlo verdad”.*

*Luego conocí, a mi esposo, con quien tengo 4 hijos, todos ya mayores, y horita el ha madurado mucho, porque hace 4 años se fue con otra mujer y me*

*dejo con mis hijos, ellos no lo podían perdonar y se sentían muy mal, hasta que un día yo le dije que regresara y ahora todo es bien y nos llevamos bien, pero siempre uno queda con la duda.*

*Respecto a mi vida en la niñez, mi mamá se fue con otro hombre porque mi papá le pegaba mucho y era alcohólico, irresponsable, entonces ella tenía razón de irse con otro. Verdad, lo malo fue que nos dijo que se iba a trabajar y que, ya nunca regreso, nosotros vivíamos solas con mi hermana, y mi abuela, pero eso cuando fue el terremoto, nosotros estábamos muy asustadas y sin que comer, nos fuimos a buscar a mi mamá, una señora nos dijo que ella vivía en San Lorenzo, entonces nosotros fuimos allá, y la encontramos, nos instalamos allí y ya no regresamos, fíjese que mi padrastro era buen hombre, nos llevaba a la milpa, nos enseñó a cultivar zanahoria, y toda clase de verdura, nos mandó a la escuela, lo que nunca hizo mi papá, él era más que un padre. Él falleció, en el monte le cayó un rayo y lo mató. Pero siempre se portó bien con nosotras.*

*Respecto a mi trabajo, pues gracias a Dios este año me jubilo, y dejo todo esto atrás. un poco frustrada, por no terminar mi carrera pero tengo la esperanza de terminar algún día, por otro lado si me siento muy mal en relación a mi trabajo, si usted se da cuenta, yo hablo únicamente con el director, solo lo esencial, con mis compañeras, con algunas me llevo bien.*

*Mire yo siempre he sido una persona alegre, que le gusta las fiestas y compartir, cuando era joven siempre iba a las discotecas y a los grupos que llegaban al pueblo, por eso ahora me siento satisfecha, y feliz, bueno por mi familia, y también porque ya voy a salir de este lugar.*

#### **HISTORIA DE VIDA No.4**

Centro de Salud de Antigua

Persona de sexo femenino de 42 años

*“Bueno que quiere que le diga, primero que lo que me hace sentir bien es mi hija, eso es lo que me impulsa a trabajar duro. Cuando yo tenía 27 años quedé embarazada, cuando le dije eso a él, la relación cambió totalmente él no se hizo responsable del embarazo y tuve que enfrentar sola la situación, “esto es lo más difícil que he vivido y que he tenido que enfrentar pero ahora ya no es*

así, porque ya supere esto, después me fui a vivir a Xela, con un familiar, y luego de un corto tiempo regreso a la casa de mi mamá, tengo 6 hermanos, con todos me llevo bien, solo con el mayor, que tiene problemas de alcohol, y este es quien descontrola a toda la familia, hace unos problemas increíbles. Bueno y "también me preocupa mi sobrina porque ella fue abandonada por mi hermana, y su comportamiento es a veces insoportable, mi hermana se fue con otro hombre, y la dejó con mi mamá, por eso ella no quiere que se le acerquen a ella o sea que le den afecto, pues, porque ella siente que nuevamente la van abandonar. Y también que con mis hermanas siempre he sentido un sentimiento no de inferioridad, pero sí un poco de falta de afecto, porque, mi otra hermana, era más bonita que yo, y simple la familia que llegaba a visitar, siempre, le decían ¡hay que bonita estas!, eso me enojaba, porque yo no era tan bonita, por eso siempre le decía que no saliera conmigo, que ella buscara sus amigos, pero no la quería cerca de mí, por eso fue uff hace años, ahora me llevo muy bien con ella y no hay problema. Bueno y en relación a lo económico, la situación era muy difícil, porque, no teníamos ni para un cuaderno, entonces, cada vez que necesitábamos algo, teníamos que tener dinero guardado, lo único que recuerdo es que cada cumpleaños era una fiesta para nosotros, porque, mi mamá nos compraba con flakes, y leche, entonces como no estábamos acostumbradas a eso, para nosotros era una fiesta. Respecto a el trabajo una de las cosas más difíciles y que me he sentido realmente vulnerable, fue el día de cambio de director, ya que fue bastante estresante no solo para mí, sino para todos mi compañeros ya que el director fue a reemplazar a otro compañero durante un mes, y después regreso nuevamente, todos nos sentíamos muy por el cambio, porque uno no sabe lo que va a pasar pero luego de un tiempo yo le exprese lo que sentía, por el y no solo yo sino que todos los compañeros andaban hablando de el por los lacios, y pues que desagradable, verdad, entonces cambio la relación y ahora pues es mucho mejor, en mi puesto de trabajo me siento bien, tranquila y me gusta porque puedo contribuir con la sociedad."

## HISTORIA DE VIDA No. 5

Centro de Salud de Antigua 2,009

Persona de 26 años de edad, sexo femenino, casada de religión católica,.

*“La verdad es que me urge hablar con usted, porque es muy difícil, estar trabajando aquí, la enfermera auxiliar me trata muy mal, me grita, me avergüenza delante de todos, y yo me siento muy mal, porque me recuerda que antes cuando era niña, sufrí mucho con mi papa, y bueno con mi mama también, porque me pegaba, me pateaba, y no le importaba si yo estaba sangrando, no le importaba, porque cuando yo nací, el tenía otra mujer, entonces, siempre llegaba enojado y si mi mama no Quero tener relaciones con el la obligaba y le pateaba, por eso es que tengo tantos hermanos, Lo mas triste es que recuerdo es una vez que mi papa llego tarde y se tenia que ir con su amante, estaba tan enojado, y yo le dije que le iba a limpiar sus zapatos, cuando me agache, el de una patada en mi pecho me tiro hasta por allá, esa vez fue muy doloroso para mi, y también me dijo que yo no era su hija” (llora ). Cuando tenia 14 años inicie a escuchar voces, ver rostros de muertos y siempre decían mi nombre, cuando yo contestaba que mi mama me decía que ella no me había llamado, entonces mi papa decía, es que vos SOS la patoja de la película del exorcista, siempre me decía eso, y a mi me caí mal, cuando tenia 17 años yo sufrí lo que es una posesión por espíritus malos, me quede paralizada de todo el cuerpo y yo veía a gente y caras de muertos, me decían que mientras yo estaba en la cama, la gente de Quiche, Xela, venían a buscarme, para consultar, o lo que le llaman hacer preguntas, pero no se como ellos tenían mi dirección. No podía verme en un espejo o ventanas, porque miraba muertos. Hasta que busque ayuda y me liberaron, por la iglesia evangélica, porque por la iglesia católica me dijeron que no podían hacer nada por mí. Luego me case, con un policía, pero el tiene un hijo de 8 años, que me cae tan mal, porque él le presta mas atención que a mi, y le cree todo lo que dice, cuando el patojo cochino, me toca las piernas, y me quiere besar, yo lo*

*aviento, y le digo que le voy a decir a su papa, pero el no entiende y no me cree cuando le digo lo que pasa, por eso hemos tenidos muchos problemas.*

*Aquí en mi trabajo me siento bien, porque hablo con mis compañeras, pero si hay gente mala, que no puede llevarse bien con uno, pero el doctor,(director), es buena persona, porque el me dijo que buscara ayuda y que el me va ayudar, el es muy buena persona. Solo que uno tiene que darse cuenta con quien habla y que dice, por lo demás me siento feliz y muy contenta.*

## HISTORIA DE VIDA No. 6

Centro de Salud de Antigua 2,009

*Persona de 37 años sexo femenino, casada, religión católica*

*Es madre de tres hijos, es lo más lindo que le ha pasado, comenta, se siente muy satisfecha en este aspecto por que era su sueño tener una familia. Aunque no ha sido lo más fácil porque también tiene que trabajar para poder darles lo necesario pero también cuenta con el apoyo de su esposo. Los niños se quedan a cargo de una familiar que le hace el favor de cuidarlos mientras ellos trabajan, pero por la tarde pasan tiempo junto, juegan y comen juntos todas las noches. El ambiente en la casa es bonito lo duro es cuando ella tiene que venirse para el trabajo porque sabe que de cualquier manera sus hijos la necesitan a ella. Dice estarles inculcando muy buenos principios por ejemplo que el día domingo siempre van a la misa y todas las noches rezan juntos.*

*se considera una persona feliz en su matrimonio aunque siempre hay dificultades, las que ha sabido sobrellevar la relación, yo le tengo mucha paciencia porque a veces los fines de semana llega bien tomado a la casa pero creo que el también tiene que disfrutar un poco porque también trabaja duro pero por otro lado no tenemos ningún problema con sus hermano y hermanas tiene muy buena relación pero viven lejos, ella los extraña mucho y cada vez que tiene oportunidad va a visitarlos especialmente para inculcarle a sus hijos el valor por la familia. Sus padres ya no viven. Pero ella guarda muy buenos*

*recuerdos de ellos por lo que no tiene nada que reprocharles, total ellos ya están descansando*

*Se considera muy capaz en su trabajo, sin embargo a veces siempre hay problemas con sus compañeros de trabajo, sobre todo por la comunicación comenta sin ahondar en el tema.*

*. De la relación laboral comenta a veces se tanta tensión que dan ganas de salir corriendo. Sin embargo ella cree que en gran parte es el estrés, debido a las exigencias de la gente que solicita el servicio ya que se trata con todo tipo de personas y a veces piden más de lo que se les puede dar.*

## **ENTREVISTA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA**

**2. Entrevista a Profundidad:** la realización de dicho instrumento se dio dentro de la realización de varias reuniones, donde se planteo, los objetivos de la investigación, en los cuales ellos accedieron, integrándose al proceso de investigación. Dicho instrumento se agrupo de la siguiente manera

Los fragmentos de las entrevista descritas a continuación mostraron la falta de motivación y las malas relaciones interpersonales que se venían dando en el personal que labora para el centro de salud, y por otra parte también se hizo notar el apoyo que se le brinda al personal con respecto a las oportunidades de crecimiento dentro de la institución.

### **ENTREVISTA No. 1**

Centro de Salud de Antigua 2,009

Persona sexo masculino, casado religión católica

Acerca de mi infancia no se que decirle, ya ni recuerdo, lo único que sé es que esos tiempos no volverán. Pues yo era moleston como cualquier patojo y por eso siempre me andaba ganando mis buena castigadas, ahora que recuerdo yo siempre andaba inventado y lo peor es que hasta mis hermanos lograban por mi. Pero era alegre la verdad.

Actualmente mi vida familiar es un poco complicada

*Me case y no funciono ahora estoy separado y tengo un hijo a quien adoro. Al principio como en toda relación todo era muy bonito ella tenia un buen trabajo*

*las cosas Iván muy bien yo estaba feliz porque la amaba y puse todo de mi parte pero con el tiempo la relación se ha vuelto tensa. Ella me agredía, se volvió muy celosa peleaba por todo Yo no le hacía caso me ponía a reír mejor, por que para que me iba a poner a pelear si le llegaba a responder la hubiera matado de un solo golpe y como yo pienso que el que le pega a la mujer no es hombre yo por eso preferí irme.*

..

*¿Y su vida social como es?*

*Pues últimamente no me queda mucho tiempo libre pero cuando puedo me gusta bailar, jugar fútbol la verdad es que me gusta mucho tener amigos yo me llevo bien con toda la gente.*

*Y a qui en su el trabajo, yo me dedico a cumplir con lo que tengo que hacer y con eso ya tengo bastante.*

*¿De su trabajo usted que observa?*

*. Y el se limita a decir: pues ojala las cosas mejoren*

*¿Se puede saber a que se refiere?*

*A la comunicación especialmente porque creo que eso es lo que nos esta fallando aquí en el centro de salud.*

*Las compañeras andan siempre envueltas en chismes y de cualquier cosa hacen problema. Pero yo creo que eso pasa en todas partes*

## ENTREVISTA No.2

Centro de Salud de Antigua 2,009

*Persona de de sexo femenino, madre soltera, religión católica*

*Pues de mi vida familiar le puedo decir que somos mi hijo y yo, es con lo que yo cuento. Y la verdad que si ha sido bien difícil, porque me ha tocado que criarlo sola y enfrentarnos a muchas situaciones difíciles por ejemplo mi hijo ha tenido problemas en la escuela con sus compañeritos, especialmente con un compañerito que lo agredía, fue tan difícil que el niño hasta delibera del trauma. Por lo que el pequeño dejo esa escuela. Pobrecito mi hijo, por que nos ha tocado sufrir tanto.*

*Cada día es lo mismo, ella ya estoy cansada” expresa. También se queja de sus compañeros y su superior inmediata, “ el ambiente de trabajo me ha*

*llevado a faltar y a perder el respeto tanto a mis superiores como a mis compañeros de trabajo.*

*¿Como la ven sus compañeros de trabajo? Los compañeros, pues... no se exactamente como ven, pero lo que si sé es que aquí se presta mucho para la mala comunicación nunca dicen las cosas como son y le termina afectando a uno, la gente es muy egoísta y sisañuda. La verdad es que yo ya quiero que el tiempo pase*

*Para poder jubilarme.*

### ENTREVISTA No.3

Centro de Salud de Antigua 2,009

*Persona de 28 años de edad, sexo femenino*

*De mi infancia algo que yo mas recuerdo es la separación de mis padres, todo parecía muy normal hasta que a los 9 años de edad de repente surgió un cambio brusco con la separación de mis padres. Al relatar este recuerdo con vos entre cortada expresa; "nunca los vimos peleando no entendíamos que estaba pasando, porque de pronto decidieron separarse, yo y mi hermano nos fuimos con mi papa, y ella se fue"...llora.*

*La vida para nosotros nunca fue igual, nos tuvimos que ir con mi abuelita porque como éramos tan pequeños mi papa no nos podía cuidar por que además el tenia que trabajar. Y lo mas difícil fue que mi papa apartar de esa situación se emborrachaba todos los días, pero mi abuelita que se volvió como mi madre trataba de darnos lo mejor a la fecha es la mujer que yo reconozco como madre.*

*En la actualidad mi vida familiar es diferente, pues mi padre ya no esta, él murió de tanto tomar (llora) yo vivo con mi hijo pero cuento con el apoyo siempre de mi abuela y de mi madre, quien regreso después de tantos años, y como soy madre soltera ellas me apoya, por ejemplo cuando me vengo al trabajo ellas lo cuidan, ya que el papa del niño no quiso hacerse responsable y no me ayuda con nada, ni siquiera se comunica para saber como esta su hijo y*

*si me hace sufrir a mi porque el niño como pregunta por su papa tanto que yo ya no se que decirle.*

*De mi vida social que le puedo decir, la verdad es que el único día que tengo para eso son los domingos y ese día voy a la iglesia y llevo a mi hijo, no tengo muchas amigas ni amigos, buenoo! Tengo un amigo que llevo de vez en cuando a mí casa y aquí en el trabajo pues como uno esta muy ocupado tampoco le queda tiempo de estar haciendo amigos, pero tampoco me llevo mal con nadie, yo diría que ni bien ni mal, claro que aquí también hay momentos de tensión igual que en cualquier lugar de trabajo yo pienso que especialmente por pertenecer a una institución publica los problemas siempre son los insumos que a veces no tenemos los necesarios pero allí si que no depende de nosotros y a veces lo desmotiva a uno, o que somos pocas personas para cubrir un área y entonces el trabajo se recarga y por supuesto por el mismo salario,( risas) pero de allí todo bien*



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS –CUM-  
PROYECTO DE INVESTIGACION**

**FICHA DE IDENTIFICACION**

El presente cuestionario describe situaciones que frecuentemente ocurre en su lugar de trabajo, por lo que es preciso recabar información respecto a algunas de sus características personales, así como sus opiniones en relación a ciertos aspectos de su trabajo. Los datos serán manejados en forma confidencial, por lo tanto le solicitamos contestar con la mayor sinceridad posible.

Este cuestionario no es un examen, pues no existen respuestas correctas o incorrectas, su opinión personal es lo que cuenta.

Área de trabajo:

---

Puesto que ocupa:

---

Antigüedad en la institución:

---

Antigüedad en su puesto:

---

Sexo:

---

Edad:

---

Religión:

---

Escolaridad:

---

¿Qué otro puesto ha ocupado dentro de la institución?

---

---



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS –CUM-  
 PROYECTO DE INVESTIGACION**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION EN EL TRABAJO**

(Medina, Barry e Injeia 1,993)

**INTRUCCIONES:** a continuación se presentan una serie de afirmaciones con respecto a situaciones que se pueden presenta en su trabajo. Después de cada afirmación aparece una escala de números, marque según la clave que usted crea mas acertado a su situación personal.

1 = Totalmente en Desacuerdo (TD)

2 = Desacuerdo (D)

3 = Acuerdo (A)

4= Totalmente de Acuerdo (TA)

		TD	D	A	TA
1	Los comentarios acerca de mi trabajo son merecido				
2	El resultado de mi trabajo me satisface				
3	Solo trabajo por el dinero				
4	Considero a mi trabajo como parte importante en mi desarrollo				
5	Evito desperdiciar tiempo en mi trabajo				
6	Me disgusta que mi jefe me delegue responsabilidades				
7	Mi jefe reconoce tanto mis aciertos como mis errores				
8	Siento que no rindo en mi trabajo				
9	Gracias a mi trabajo he madurado				
10	Me gusta sentirme comprometido en mi trabajo				
11	Mi jefe no aprecia los esfuerzos y logros en mi trabajo				
12	Mi trabajo es repetitivo				
13	Desconozco los resultados de mi trabajo				
14	Los conocimientos que poseo son de utilidad para				

	mi trabajo				
15	Odio que me digan como debo hacer las cosas				
16	Veo mi trabajo como un medio para superarme				
17	Las labores que realizo en mi trabajo son agradables				
18	En la organización se presentan oportunidades limitadas de ascenso				
19	Mi trabajo nos brinda las oportunidades necesarias para efectuarlo adecuadamente				
20	Cuando no efectuó adecuadamente mi trabajo, mis superiores me lo hacen ver				
21	Dedico el menos tiempo posible a mi trabajo				
22	Mi trabajo es tedioso				
23	Al efectuar mi trabajo siento que estoy logrando mi realización				
24	Ante situaciones problemáticas reacciono inadecuadamente				
25	Los comentarios que se hacen acerca de mi trabajo son injustos				
26	Me gusta terminar mi trabajo a tiempo				
27	Mi trabajo me hace sentir productivo				
28	En mi trabajo aprendo cosas nuevas				
29	No logro buenos resultados en mi trabajo				
30	Recibo comentarios halagadores de mis superiores cuando ejecuto bien mi trabajo				
31	En mí trabajo siempre busco como perder el tiempo				
32	Mi trabajo es tan interesante que el sueldo no es para mi lo mas importante				
33	Mi trabajo no influye en mi forma de ser				
34	Tengo oportunidad para realizar mi trabajo exitosamente.				
35	Mi jefe solo ve las faltas que cometo				

36	Cuando mi jefe me delega asuntos importantes, trato de hacerlos de la mejor forma				
37	Desde que llego a mi trabajo ya tengo deseos de irme				
38	Mi trabajo ofrece posibilidades de ascenso				
39	Periódicamente evaluó los resultados de mi trabajo				
40	Mi jefe desconoce mis errores				
41	Es frustrante mi trabajo				
42	Mi trabajo no me ofrece oportunidad de realizarme				
43	Prefiero efectuar trabajos que ofrezcan poca responsabilidad				
44	Soy capaz de enfrentarme a los problemas que surgen en mi trabajo				
45	Me gusta recibir comentarios acerca de mi trabajo				
46	Me es difícil terminar mi trabajo a tiempo				
47	Mi trabajo es interesante				
48	Mi trabajo no fomenta el desarrollo de mi persona				
49	Pongo todo mi esfuerzo en la realización de mi trabajo				
50	Carezco de conocimiento suficiente para efectuar bien mi trabajo				



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
**PROYECTO DE TESIS**  
**TRABAJO DE CAMPO**

**TRABAJO DE CAMPO I**  
**SOCIALIZACION CON EL PERSONAL**

**Objetivo General:** Que los participantes compartan en grupo un momento de relajación y diversión para el reestablecimiento del equilibrio emocional dentro de la institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDAD	METODOLOGIA	RECURSOS	PARTICIPANTES	TEMPORALIDAD	EVALUACION
<p>Que los participantes, puedan salir un momento de la rutina y se diviertan.</p> <p>Fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>Que puedan analizar el tipo de comunicación así como hacer una valoración positiva de si mismo.</p>	<p>Bienvenida</p> <p>Dinámica rompehielos(dos circuitos)</p> <p>Dinámica (Comunicación)</p> <p>Dinámica (mensajes mezclados)</p> <p>Dinámica (el muñeco)</p> <p>Autorrreflexión</p> <p>Despedida</p> <p>Refacción.</p>	<p>Realización de dinámicas enfocadas a la comunicación, motivación y autoconocimiento</p>	<p>Humanos</p> <p>Materiales</p> <p>Documento del tema</p> <p>Cartulina</p> <p>Marcadores</p> <p>Lapiceros</p> <p>Papel bond</p>	<p>Personal del Centro de salud de Antigua.</p> <p>instructoras</p>	<p>2 horas</p>	<p>Se tomará en cuenta la participación activa de los del personal.</p>



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
**PROYECTO DE TESIS**  
**TRABAJO DE CAMPO**

**TRABAJO DE CAMPO I**

**SOCIALIZACION CON EL PERSONAL A NIVEL DE DISTRITO**

**Objetivo General:** Que los participantes compartan en grupo un momento de relajación y diversión para el reestablecimiento del equilibrio emocional dentro de la institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDAD	METODOLOGIA	RECURSOS	PARTICIPANTES	TEMPORALIDAD	EVALUACION
<p>Que los participantes, puedan salir un momento de la rutina y se diviertan.</p> <p>Fomentar el trabajo en equipo. Que puedan analizar el tipo de comunicación así como hacer una valoración positiva de sí mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica (Dos circuitos).</li> <li>• Dinámica (Comunicación)</li> </ul>	<p>Realización de dinámicas enfocadas a la comunicación, y relajación del personal a nivel de Distrito.</p>	<p>Humanos</p>	<p>Personal del Centro de salud de Antigua. instructoras</p>	<p>30 minutos</p>	<p>Se tomará en cuenta la participación activa de los del personal.</p>



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

**TRABAJO DE CAMPO  
TRABAJO DE CAMPO  
MOTIVACION I**

**Objetivo General:** dar a conocer los principios básicos de la motivación intrínseca y extrínseca.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDAD	METODOLOGIA	RECURSOS	PARTICIPANTES	TEMPORALIDAD	EVALUACION
Dar a conocer los factores que intervienen en la motivación intrínseca.	Bienvenida Dinámica rompehielos. (chipote)	Exposición del tema, por parte del facilitador. Se dará a cada participante una hoja de autoconocimiento, se pedirá un voluntario para compartirlo con el grupo.	Humanos Pápelo grafo	Personal del centro de salud de Antigua.	1 hora	Se tomara en cuenta el impacto que tuvo el tema en los participantes.
Fortalecer la autoestima para mejorar la motivación tanto a nivel personal como profesional.	Dinámica de autoconocimiento (pirámide)  Discusión de tema.	Se dará un espacio para la realización de preguntas.  cierre	Marcadores Hojas tamaño carta bond lapiceros	Y facilitadoras		



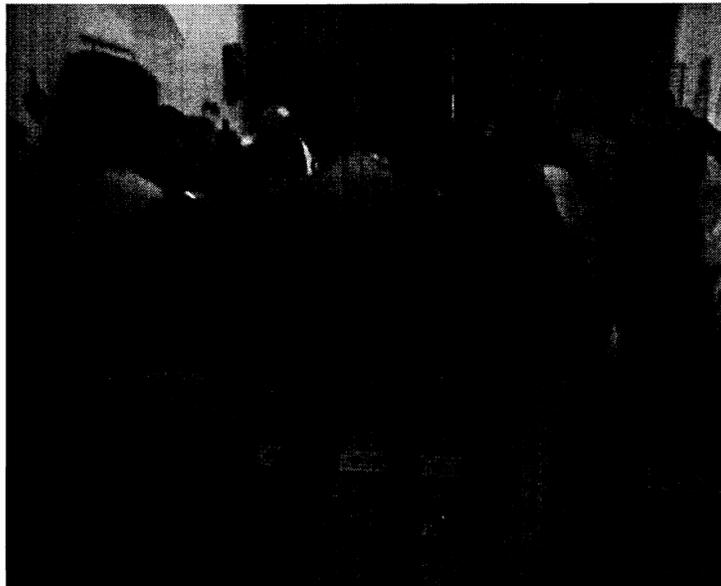
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
**PROYECTO DE TESIS**  
**TRABAJO DE CAMPO**

**TRABAJO DE CAMPO**  
**MOTIVACION II**

**Objetivo General:** Conversión de pensamientos automáticos de negativos a positivos, para mejorar el nivel de motivación personal y laboral en el Centro de Salud de Antigua.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDAD	METODOLOGIA	RECURSOS	PARTICIPANTES	TEMPORALIDAD	EVALUACION
Analizar el grado de motivación que el personal presenta en su puesto de trabajo. Conocer el tipo de creencias y pensamientos que tienen los participantes respecto a la motivación laboral. Que los participantes conozcan la	Bienvenida Dinámica rompehielos.  Formación de grupos  Discusión de tema en grupo.  Exposición por un miembro de grupo.  Dinámica	Discusión y resolución sobre motivación a nivel grupal, con el personal del Centro de Salud de Antigua.  Aplicación de técnica de Delphi.	Humanos  Pápelo grafo  Marcadores  Hojas tamaño carta bond lapiceros	Personal del centro de salud de Antigua.  Y facilitadoras	1 hora	Conocer cogniciones de los participantes  Se evaluará el nivel de participación del personal.  Se tomara en cuenta el impacto que tuvo el tema en los participantes.

relación del estrés laboral y las relaciones Interpersonales con la motivación al trabajo.	(pirámide) Cierre.						
--	-----------------------	--	--	--	--	--	--



**Actividades realizadas con el personal del Centro de Salud de Antigua.**



**Talleres realizados con el personal.**



*Participación, del personal en los diferentes talleres que se impartieron.*



**Dinámicas grupales, en reunión de Distrito.**

## RESUMEN

Las relaciones interpersonales son aquellas en las que se establece una relación mutua entre individuos y en las que existe la posibilidad real de reciprocidad. Las relaciones interpersonales y la comunicación son inseparables, ya que es precisamente a través de la comunicación que la relación social se realiza. Debido a que cada ser humano es único tiene su propia ideología lo que lleva muchas veces a estar en conflictos con las personas cercanas en donde nos desenvolvemos, ya sean familiares amigos o compañero de trabajo.

Según Frederick Winslow Taylor. Para que una persona realice bien su trabajo no le basta un buen medio ambiente para hacerlos felices, ni las medidas de selección, la tecnológica o eliminación de distractores, principalmente aunque esas cuestiones son importantes para producir resultados validos y útiles, sin embargo al estar incluidos en grupos de trabajo u personales tiene otros motivantes que pueden tener mayor influencia en la productividad, el respecto las relaciones sanas, ser tomado en cuenta al momento de una toma de decisiones es lo que condiciona al individuo a sentirse satisfecho.

El siguiente trabajo se realizó con el personal del Centro de Salud de Antigua, en donde se aplicaron, entrevistas a profundidad, test sobre la satisfacción en el trabajo, así mismo se realizaron talleres, para profundizar y evaluar el nivel de comunicación y clima organizacional que prevalecía en dicha institución, el resultado del test, se presentan por medio de graficas, para observar de una forma mas clara los datos cuantitativos. Así como se evidencio que los empleados se encuentran satisfechos con el puesto de trabajo, teniendo conocimiento del puesto que desempeña, sin embargo el ambiente de trabajo influye de forma negativa, en algunos de ellos debido a la relación interpersonal, que no son manejadas adecuadamente.