

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure holding a book, surrounded by various symbols including a crown, a lion, and architectural elements. The Latin motto "ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS" is inscribed around the perimeter of the seal.

**NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL
PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**

**FELIPA IRENE ESCOBEDO
SILDA LISSETH ORDOÑEZ LÓPEZ**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2009

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

**NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL
PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**

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

POR

**FELIPA IRENE ESCOBEDO
SILDA LISSETH ORDOÑEZ LOPEZ**

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2009

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 DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS**

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



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: usacpsc@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 108-2009
CODIPs. 1435-2009

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

04 de noviembre de 2009

Estudiantes

Felipa Irene Escobedo
Silda Lisseth Ordoñez López
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto OCTAGÉSIMO TERCERO (83°) del Acta VEINTISIETE GUIÓN DOS MIL NUEVE (27-2009), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de octubre de 2009, que copiado literalmente dice:

"OCTAGÉSIMO TERCERO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **"NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**", de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

FELIPA IRENE ESCOBEDO
SILDA LISSETH ORDOÑEZ LÓPEZ

CARNÉ No. 9415005
CARNÉ No. 199923153

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Diana Carolina Aguilar Popol y revisado por el Licenciado Carlos Orantes Troccoli. 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 ~~Sanes~~
SECRETARIA



/Melveth S.



CIEPs.: 261-09

REG.: 108-09

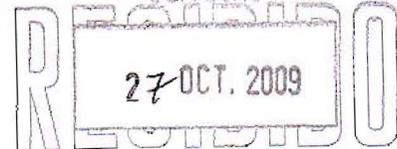
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

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

INFORME FINAL

Guatemala, 27 de octubre del 2009.

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



Firma: *[Signature]* hora: 18:00 Registro: 108-09

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Carlos Orantes T., ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-".

ESTUDIANTE:
Felipa Irene Escobedo
Silda Lisseth Ordoñez López

CARNÉ No.:
94-15005
1999-23153

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 26 de octubre del 2009, y se recibieron documentos originales completos el 27 de octubre del 2009, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

[Signature]
Licenciada Mayra Luna de Alvarez
COORDINADORA



Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.-
"Mayra Gutiérrez"

/Sandra G.
CC. archivo



CIEPs. 262-09
REG. 108-09

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

Guatemala, 27 de octubre 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 INVESTIGACIÓN**, titulado:

"NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-".

ESTUDIANTE:

Felipa Irene Escobedo
Silda Lisseth Ordoñez López

CARNÉ No.:

94-15005
1999-23153

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 19 de octubre del 2009, por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑADA A TODOS"

Licenciado Carlos Orantes T.
DOCENTE REVISOR



/Sandra G.
c.c. Archivo

Guatemala, 14 de septiembre de 2009

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Licenciada Luna:

De manera atenta me permito manifestarle que he asesorado y aprobado el Informe Final de Investigación titulado **"NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL – IGSS-**", desarrollado por las estudiantes:

FELIPA IRENE ESCOBEDO	CARNÉ	9415005
SILDA LISSETH ORDOÑEZ LÓPEZ	CARNÉ	199923153

En tal virtud, se considera que el informe cumple con los requerimientos establecidos por el Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-, por lo que solicito continuar con el trámite correspondiente.

Deferentemente,


Licda. Diana Carolina Aguilar Popol
Psicóloga
Colegiado No. 11344



CIEPs. 078-09
REG.: 096-09

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

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 27 de agosto del 2009.

ESTUDIANTE:
Felipa Irene Escobedo
Silda Lisseth Ordoñez López

CARNÉ No.:
94-15005
1999-23153

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

"NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-".

ASESORADO POR: Licenciada Diana Carolina Aguilar Popol

Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigaciones el 06 de agosto del 2009 y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

Atentamente,
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Carlos Orantes
DOCENTE REVISOR



Vo.Bo.
Licenciada Mayra Luna de Alvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"



/Sandra G.
CC. Archivo

07 SEP 2009



*Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Ciudad de Guatemala, C. A.*

Dirección Cablegráfica IGSSO
Dirección Postal: Apartado 349
Teléfono 232 6001

Guatemala, 14 de Septiembre de 2009

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Licenciada Luna:

Cordialmente, se le informa que las estudiantes: Felipa Irene Escobedo y Silda Lisseth Ordoñez López, quienes se identifican con número de carné 9415005 y 199923153, respectivamente, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, realizaron su trabajo de investigación en esta Unidad Médica, titulado "**NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**", realizado a partir del 04 al 14 de agosto del presente año.

Sin otro particular nos suscribimos atentamente,

Sra. Patricia Aguilar
Encargada del Personal Secretarial
Registros Médicos



Vo.Bo.
Ingeniera Lily Sanchez Rivas
Administradora de Policlínica



PADRINOS

SONIA MAGALY LÓPEZ BETHANCOURT
Psicóloga,
Colegiada No. 1363

RUBEN ANTONIO CAAL MATZ
Psicólogo,
Colegiado No. 2398

DIANA CAROLINA AGUILAR POPOL
Psicóloga,
Colegiada No. 11344

ERICK LEONEL HERNANDEZ GIRÓN
Ingeniero Industrial
Colegiado No. 6586

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:	Por ser mi guía espiritual y la luz que ha iluminado mi vida y mente en el camino del saber.
A MIS PADRES:	Por darme la vida y apoyo hasta el final.
A MI ESPOSO:	Por su apoyo incondicional y por su Amor.
A MIS HIJOS:	Por su comprensión y apoyo, por ser la fuente de inspiración para cumplir mi sueño.
A MIS NUERAS:	Por su apoyo y cariño.
A MIS NIETAS:	Les dedico este triunfo y que en un futuro les sea de ejemplo.
A MIS CUÑADAS:	Por su cariño y apoyo.
A MI FAMILIA EN GENERAL:	Mi amor y respeto.
A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS:	Silda Ordóñez Amiga y compañera de Tesis, a Brenda, Vilma, Claudia, Magaly, Fabiola, Marta, Amalia, Cristian y Carlos. Por su sincera amistad y apoyo en el transcurso de nuestro estudio.

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Infinitamente gracias, por su amor y el propósito que tiene para mi vida.
- A LA VIRGEN MARÍA:** Por ser parte del plan de Dios.
- A mis padres: Rafael Ordoñez Ventura y Zoila López Monzón, por ser parte de mi existencia, Dios los bendiga siempre.
- A mis abuelitos: Sebastián Ordoñez Mateo (+), que en paz descansa
Isidora Ventura, gracias por su aprecio
Francisco López Najera, múltiples bendiciones.
Francisca Monzón (+), flores sobre su tumba
- A mis hermanos: Byron Rafael, Benjamín Estuardo, Karin Yanira, gracias por su apoyo incondicional.
Héctor Anibal (+) que en paz descansa.
- A mis cuñadas: Johanna y Patty, con aprecio Dios las bendiga
- A mi sobrinita: por llenar nuestras vidas con su bella existencia, así como mis sobrinos por parte de mis primos, con cariño especial.
- A mis tíos y tías: Dios les bendiga, a mi tío Héctor, flores sobre su tumba.
- A mis primos y primas: Con entusiasmo y alegría
- A toda la familia: Que Dios los bendiga hoy siempre
- A mis amistades: Muchas gracias por su aprecio y apoyo en todo tiempo y por acompañarme en este momento inolvidable, gracias.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, en especial a los profesionales de la Escuela de Ciencias Psicológicas, por contribuir a nuestra formación.

A Coordinadora CIEPs: Licenciada Mayra Luna de Álvarez, por ser parte de la conformación del presente informe.

A nuestro revisor, Licenciado Carlos Orantes Trocoli, con respeto y admiración, por su apoyo y dirección.

A nuestra asesora, Licenciada Diana Aguilar, por el apoyo desde el primer momento en la realización de esta tesis.

A la Licenciada Sonia López, por su orientación y el tiempo que nos ha brindado.

A la Secretaria de CIEPs: Sandra González de Salazar, por sus atenciones.

A nuestro Supervisor de Practica: Licenciado Rubén Caal, por su apoyo profesional.

A la Administración, Dirección de Policlínica y la División de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, por brindarnos la oportunidad de llevar a cabo nuestra investigación.

Al personal secretarial de la Policlínica, por contribuir con nuestra investigación, Dios les bendiga.

CONTENIDO

PRÓLOGO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

Marco Teórico.....	5
Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del IGSS.....	
Desempeño laboral.....	6
Condiciones de trabajo	10
Motivación laboral.....	11
Satisfacción en el trabajo.....	14
Actitud basada en valores humanos.....	18
Proposición fundamental	21

CAPÍTULO II

Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	23
--	----

CAPÍTULO III

Presentación y análisis de resultados	25
Manual de técnicas de motivación	31

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXO I.....	46
ANEXO II.....	50
RESUMEN.....	56

PRÓLOGO

La efectiva administración es un aspecto fundamental para el desarrollo y la modernización, en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-. El presente estudio relacionado con los niveles de satisfacción y disposiciones laborales del personal secretarial de la Policlínica, informa sobre la calidad de vida laboral y profundiza en el tema relacionado con la productividad y eficiencia dentro de la Institución.

El propósito de todo estudio de la psicología es la persona, pues es el centro y el punto de partida y de llegada de cualquier sistema creado por la misma. Toda persona nace con muchas oportunidades de poder obtener estados psicosociales óptimos, que lo ayudan a alcanzar su plenitud como el maravilloso ser viviente que es, no obstante en su desarrollo es afectado por su ambiente, el cual influye positivamente o negativamente su vida.

Por consiguiente se considera que la disciplina en la cual se apoya esta investigación, siendo la psicología del trabajo, indica los parámetros de cómo realizar adecuadamente la actividad laboral, pues el trabajo es uno de los ámbitos en que la persona se recrea a sí misma, al buscar la realización que le permita parecerse cada vez más al tipo de persona que desea ser.

INTRODUCCIÓN

El personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, busca crear constantemente en sus labores, condiciones favorables en su puesto de trabajo, se ha observado que el mismo, carece de cortesía y por ende un bajo nivel de atención a los afiliados que denota la insatisfacción laboral y falta de motivación en el desempeño de sus labores, manifestando así una actitud negativa hacia el trabajo que realiza, lo cual repercute en la eficiencia del servicio que se brinda.

Dentro de esta problemática podemos mencionar la cantidad de trabajo que realiza cada secretaria diariamente, el tiempo que lleva laborando en el mismo puesto de trabajo, y las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve. Por esta razón se consideró importante la presente investigación relacionada con los niveles de satisfacción y disposiciones laborales del personal secretarial de la Policlínica, tomando como fundamentación teórica, la psicología del trabajo, que se ocupa del estudio de las conductas y las experiencias de las personas desde una perspectiva individual, interpersonal-grupal y organizacional-social en contextos relacionados con el trabajo.

El objetivo de la psicología del trabajo, consiste en describir, explicar y predecir los fenómenos psicosociales, así como prevenir o solucionar los posibles problemas que surjan en el trabajo y mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, la productividad y la eficacia laboral¹. Es importante hacer notar que el trabajo ocupa la mayor parte del tiempo y

¹ Alcocer de la Hera Carlos María et.al. Introducción a la psicología del trabajo Mc Graw-Hill/Interamericana de España, S.A. 2004. pag. 22

representa un espacio de primer orden para la realización completa de las personas.

De tal manera el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su trabajo, pues el personal suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la administración, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad.

Vale la pena mencionar que las autoridades administrativas correspondientes, pueden hacer mucho para mantener al personal con buenos niveles de motivación², por consiguiente se considera importante motivar al personal, teniendo en cuenta que la esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad de las relaciones individuales que cada trabajador tiene con sus directivos, en la confianza, el respeto y la consideración que sus jefes les prodigan diariamente. Cabe mencionar que el personal además de un sueldo, esperan que se les de la oportunidad no sólo de realizar un trabajo sino de ejercer una influencia importante con sus acciones, por lo tanto el campo laboral en que se desenvuelven es por excelencia un lugar para construir y desarrollar la autoestima del personal.

² Zepeda Herrera Fernando, Psicología Organizacional, Addison Wesley Longman de México, S.A. de C.V. México, 1999, Pag. 129-130

MARCO TEÓRICO

1. PACTO COLECTIVO DE CONDICIONES DE TRABAJO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL-IGSS-

La Seguridad Social en Guatemala se encuentra reconocida y garantizada en el artículo 100 de la Constitución Política de la República y en la Ley Orgánica, Decreto número 295 y sus reformas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-. Dichos instrumentos fundamentan y validan la misión y visión del Instituto. El régimen de Seguridad Social es una función pública en forma nacional, unitaria, obligatoria y cuyo objetivo final lo constituye dar protección mínima a la población Guatemalteca.

En el año 2002 la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, emite a través del Acuerdo número 1090, El Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del Instituto, con el objeto de normar una administración técnica, eficiente, armónica, disciplinada, mediante la aplicación y desarrollo de los principios que contiene la Ley Orgánica del mismo³.

En el año 2008, las autoridades del Instituto suscribieron un pacto colectivo de condiciones de trabajo con el Sindicato Médico, Sindicato de Trabajadores Profesionales y Sindicato Gremial de Trabajadores Sociales, con el propósito de fomentar los intereses comunes tanto para el personal como para las autoridades de la Institución, con el objeto de obtener la mayor

³ Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Acuerdo número 1090, **Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del Instituto**, Guatemala, 2002, pag. 1

eficiencia en el trabajo, así como el bienestar de los trabajadores del Instituto, reconociendo que tienen intereses comunes, sus relaciones laborales deben regularse sobre principios de respeto a la dignidad humana, equidad y armonía, que permitan una atención eficaz y oportuna a los afiliados y derechohabientes.⁴

Las autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS-, están impulsando nuevas políticas y acciones que conduzcan a la Institución para lograr su propósito de obtener la mayor eficiencia en el trabajo, así como el bienestar de los trabajadores del Instituto, tomando en cuenta este gran esfuerzo se considera oportuno manifestar que además de los derechos y obligaciones que se establecen en el Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del IGSS, según Acuerdo 1090 de Junta Directiva de la Institución y en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, es importante motivar al personal secretarial que labora en la Policlínica del Instituto.

También es importante el ambiente laboral y la medida en que éste facilita el cumplimiento del trabajo de cada persona. Cabe considerar que dentro de una buena administración del recurso humano, debe existir un panorama armónico, en sus diferentes procesos, logrando así la eficiencia en el trabajo, como el bienestar de los trabajadores del Instituto, de modo que no solo hagan su trabajo, sino que también obtengan de él satisfacciones.

2. DESEMPEÑO LABORAL

La identificación de los niveles de satisfacción y las disposiciones laborales del personal secretarial de la Policlínica, es un tema importante tanto para el administrador de la Unidad, como para el psicólogo, ya que

⁴ Sindicato Médico, Sindicato de Trabajadores Profesionales, Sindicato de Trabajadores Sociales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, Guatemala, 2008, Pag. 11.

permite promover cambios propiciadores de mejoras en el desempeño laboral. Si se rediseña el puesto y las condiciones de trabajo, es posible mejorar la satisfacción del personal⁵. Tomando en cuenta que el recurso humano con que se cuente, debe sentirse satisfecho con su trabajo, y lograr armonía con los mismos, para que puedan dar lo mejor de sí.

De tal manera se toma como base el objetivo de la psicología del trabajo el cual consiste en describir, explicar y predecir los fenómenos psicosociales que tienen lugar en contextos relacionados con el trabajo así como prevenir o solucionar los posibles problemas que surjan y mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, la productividad y la eficacia laboral.⁶ Asimismo la psicología del trabajo, se ocupa del estudio de las conductas y las experiencias de las personas desde una perspectiva individual, interpersonal-grupal y organizacional-social, en contextos relacionados con el trabajo.

Consiguientemente el desempeño laboral, incluye aquellas acciones y conductas que son relevantes para las metas de la Institución y pueden medirse en términos del rendimiento del trabajador, a través de la productividad y la evaluación del desempeño, tomando en cuenta que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona, también es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión del personal, de integración del empleado a la Institución o al cargo que ocupa en la actualidad.⁷

⁵ Tejeda del Cid, María Elena, Mayra Jeantette Bran Reyes; **Rasgos de personalidad que inciden en la conducta y en la inestabilidad laboral del personal operativo de la Corporación Al Macarone y Piccadilly**, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, 2000, Pag. 16 (Tesis)

⁶ Alcocer Op. Cit., Pag. 22

⁷ Chiavenato Idalberto, **Administración de Recursos Humanos**, 2da. Edición, Sao Paulo, 1992, 261-262

Por tanto la evaluación del desempeño, es un medio para obtener datos e información que pueda registrarse mejoras tanto para el personal como para la Institución.

El modelo de Campbell, ayuda a concentrar la atención en los aspectos de la conducta laboral que están bajo el control directo del trabajador, pues la conducta es el modo de ser de la persona, la cual determina su comportamiento, el cual es necesario reforzarlo de una manera positiva, pues el comportamiento se debe a la respuesta de la motivación en la que están involucrados componentes psicológicos. Cabe mencionar que la motivación es la disposición a desarrollar esfuerzos encaminados para lograr determinados resultados o metas deseadas, mediante las cuales satisfacen algún tipo de necesidad⁸.

Campbell, propone tres determinantes del desempeño laboral, las cuales se tomaron en cuenta en el tema objeto de estudio, siendo las siguientes: El conocimiento declarativo que se refiere a la comprensión de lo que se requiere para ejecutar una tarea, conocimiento de la información sobre un puesto o la tarea del mismo; habilidades y conocimiento procedimental, que consiste en el conocimiento sobre cómo se realiza una tarea, desarrollado mediante la práctica y la experiencia; y la motivación, que se refiere a las condiciones responsables de las variaciones en intensidad, calidad y dirección de la conducta⁹.

Asimismo es importante conocer las limitantes en el desempeño laboral, tales como la inconformidad en su puesto de trabajo, que revela una

⁸ González Hernández Elena Dannyneth, Birna Leticia Méndez Cabrera, **Instructivo de orientación laboral dirigido al paciente con trastorno bipolar en remisión que asiste a consulta externa del Hospital Nacional de Salud Mental Zona 18 de esta Ciudad**, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, 2008, Pag. 22 (Tesis)

⁹ Landy Frank J. y Jeffrey M. Conte. **Psicología Industrial, Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional**; Mc Graw-Hill Interamericana. Editores, S.A. México, 2005. Pag. 167

actitud negativa manifestando la insatisfacción laboral y falta de motivación laboral, lo cual repercute en la eficiencia del servicio que se presta a los afiliados.

Las limitantes se puede agrupar bajo el rubro de conducta antiprodutiva, la cual se define en dos aspectos: la inconformidad con la Institución y la inconformidad con otras personas. La conducta antiprodutiva es la conducta voluntaria que viola las normas Institucionales y al hacerlo amenaza el bienestar de la Institución. Más que contribuir con las metas de la misma. Dentro de las conductas antiprodutivas comunes se encuentran: La deshonestidad, el ausentismo y el sabotaje¹⁰.

La deshonestidad, incluye el robo de tiempo tales como llegar tarde, salirse temprano, tomar días de incapacidad innecesarios o las comunicaciones deshonestas con los afiliados, compañeros de trabajo, o administrativos. Cada una de estas conductas decrementa la productividad y eficiencia en la atención que se brinda a los afiliados.

El ausentismo, consiste en que una persona falle en presentarse o en permanecer en el trabajo durante el horario asignado. Si el ausentismo se da constantemente repercute con los intereses de la Institución.

El sabotaje, puede definirse como la intención de dañar, afectar, los intereses de la Institución, con propósitos personales del saboteador, destruyendo las relaciones laborales, lastimando a compañeros de trabajo y a los afiliados de la Institución.

¹⁰ Ibid, Pag. 176-178

En un entorno de cambios, el asumir riesgos y atreverse a modificar ciertas conductas, no es tarea fácil ya que se debe estar dispuestos a innovar y a buscar nuevas y mejores maneras de hacer las cosas. En alcance a ello es significativo conocer las necesidades del recurso humano con que se cuenta, para lograr el propósito de obtener la mayor eficiencia en el trabajo, así como el bienestar de los trabajadores del Instituto. Por consiguiente en la presente investigación se propone un manual de técnicas de motivación como parte de las mejoras en las condiciones de trabajo y en las disposiciones laborales para el personal secretarial de la Policlínica.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

Todo trabajo puede definirse a partir de dos elementos básicos: lo que se hace, o actividad laboral propiamente dicha, y en que condiciones se hace ya sean físicas, temporales, sociales, contractuales, etc. También se alude a un amplio conjunto de factores y de circunstancias que de manera directa e indirecta se encuentra relacionados con el modo en que se llevan a cabo las actividades laborales, que inciden tanto en la experiencia del mismo como en la dinámica de las relaciones laborales. De tal manera el trabajo es la condición básica y fundamental para el personal por lo tanto puede ser entendido como una actividad transitiva¹¹

Los efectos de las condiciones de trabajo no se limitan a la creación del entorno inmediato de trabajo como, el espacio físico, horario, factores de riesgo, contrato, etc., sino también alcanza a las consecuencias que tiene para el trabajador tales como, la salud, bienestar y calidad de vida laboral.

¹¹ Zepeda Op. Cit. Pag. 9

Es elemental asumir como una realidad, que el trabajo ocupa la mayor parte del tiempo y representa un espacio de primer orden para la realización completa de las personas, por consiguiente la psicología del trabajo se ocupa de cómo realizar adecuadamente la actividad laboral, pues el trabajo es uno de los ámbitos en que el personal se recrea al buscar en el mismo la realización que le permita parecerse al tipo de persona que desea ser, en armonía con lo que considera la razón de su vida.

Clasificación de las condiciones de trabajo según la European Foundation For The Improvement of Living and Working Conditions¹²:

- ✓ Factores del entorno físico
- ✓ Lugar de trabajo/tecnologías utilizadas
- ✓ Tiempo de trabajo; Ritmo de trabajo
- ✓ Control y autonomía sobre el trabajo
- ✓ Sistema de las recompensas
- ✓ Igualdad de oportunidades
- ✓ Satisfacción laboral.

3.1. MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares¹³. La motivación trata con las condiciones responsables de las variaciones en la intensidad, calidad y dirección de la conducta. La conducta motivada suele

¹² Alcocer. Op. Cit., Pag. 66

¹³ Wehrich Heinz, Harold Koontz, Administración, Una perspectiva global, 11a. Edición, Mc Graw – Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, 2001, Pag 501

ser vigorosa y puede persistir por largo tiempo¹⁴. Por tanto en la presente investigación se propone un manual de técnicas de motivación como parte de las mejoras en las condiciones de trabajo y en las disposiciones laborales del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, teniendo en cuenta que es una de las mejores maneras de animar a las personas, a que tengan un desempeño superior, convenciéndolas con la actitud cotidiana, de que las están apoyando real y sinceramente.

Al descubrir la motivación humana, Abraham Maslow, hizo la distinción entre una necesidad y un motivo o deseo, indicando que una necesidad es la falta de algo, y por motivo identificó que es el deseo consistente, un impulso o urgencia por una cosa específica¹⁵. Por consiguiente esta teoría permite conocer que cada persona tiene cinco conjuntos de necesidades básicas, estos conjuntos ordenados del nivel inferior hasta el superior¹⁶, que consiste desde las necesidades biológicas básicas hasta la autorrealización, que es el motivo supremo, las cuales se detallan a continuación:

- Las necesidades fisiológicas, se refieren a las necesidades básicas que se satisfacen con comida, agua y sueño.
- Las necesidades de seguridad, se refieren a las necesidades de las personas, de estar en un ambiente seguro, libre de amenazas.

¹⁴ Smith, Ronald E., Irwin G. Sarason, Bárbara R. Sarason, **Psicología Fronteras de la Conducta**, 2da. Edición, México, 1984. Pág. 343.

¹⁵ Dicaprio, Nicholas S. **Teorías de la Personalidad**, 2da. Edición, Mc Graw –Hill, México: Litografía, Pág. 359

¹⁶ Landy. Op. Cit., Pág. 346-347

- Las necesidades sociales o afectivas, están asociadas con los factores interpersonales, pues se refiere al deseo de la persona de ser aceptado por los demás.
- Las necesidades de autoestima, están asociadas con ser respetado por los logros y las capacidades de cada persona.
- Las necesidades de autorrealización, se refieren al deseo de la persona, de desarrollar sus capacidades al máximo. Se trata del deseo de llegar hacer lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso¹⁷. También es importante hacer notar que en la teoría de Maslow, poca gente satisface totalmente esta necesidad, más bien, la persona siempre estará buscando crecer y desarrollarse en el medio en que se desenvuelve, para mejorar su calidad de vida.

Esta teoría explica que el entorno en donde se desenvuelve el ser humano, juega un papel importante en la conducta motivada, al sugerir que cuando un conjunto de necesidades es satisfecho por las fuerzas del ambiente, se activan en conjunto de necesidades del siguiente nivel. Consiguientemente la conducta motivada presenta tres características fundamentales siendo la cíclica, selectiva y relativamente activa y persistente.¹⁸

La conducta cíclica empieza con la aparición del impulso en que la persona realiza una serie de acciones encaminadas a satisfacerlo, hasta que finalmente alcanza el objetivo perseguido, con lo que el impulso se reduce o

¹⁷ Wehrich Op. Cit. Pag. 507

¹⁸ Sandoval Ana María, Psicobiología, Guatemala: Editorial Sandoval. Pág. 118.

determina, cerrándose el ciclo; la conducta motivada es selectiva, cuando los esfuerzos de una persona motiva se dirige al logro de un objetivo definido, descartando actividades o acciones que dificultarían su consecución o no le sirve para satisfacer el impulso. Finalmente en forma proporcional a la fuerza del motivo, la conducta será lo suficientemente activa y persistente hasta alcanzar el objetivo.

De tal manera los principios teóricos planteados por la teoría de la motivación de Maslow, explica que la satisfacción del trabajador es una dimensión trascendental en el proceso motivacional, que refleja el grado en que la persona percibe sus carencias y necesidades, por ende si alguien esta satisfecho con su trabajo experimenta sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel.

Es preciso hacer mención que lo más motivador que se puede hacer por otra persona es escucharla¹⁹ pues la persona humana es el ente que rige la convivencia entre los seres humanos y esta convivencia llegará a ser real cuando las personas respeten efectivamente los derechos y cumplan las respectivas obligaciones. Todo esto se logrará si al personal se le motiva en sus labores diarias, ya que de acuerdo a la motivación que reciba así será la manifestación de la satisfacción en su trabajo.

3.2. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales que la persona tiene hacia su trabajo, por lo tanto la satisfacción que el personal reciba en su trabajo depende del grado en que cubran sus necesidades y deseos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo radica de numerosos factores como el ambiente físico, el hecho de que el jefe lo trate

¹⁹ Nelson Bob, 1001 formas de motivar a los empleados, Editorial Norma, 1997, Pag. 34

bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, y por ende la motivación que reciba²⁰.

Es importante destacar que la presente investigación permitió conocer los niveles de satisfacción y las disposiciones laborales del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS-, que de acuerdo a la disciplina de la psicología del trabajo se consideran que influyen en la atención que se brinda a los afiliados, pues la satisfacción laboral trata de la actitud relacionada con el trabajo, y que es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

La satisfacción laboral parece estar en función no solo de las condiciones laborales sino también de los aspectos personales y de otros factores extra laborales que constituyen un buen indicador de cómo se siente el personal secretarial de la Policlínica. Se debe tomar en cuenta que el término de satisfacción en el trabajo siempre será un punto clave de tratar ya que de ello depende que el personal demuestre que tan productivo y eficiente es.

La satisfacción en el trabajo puede ser determinada por el tipo de actividades que realiza el personal es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar las habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés en el mismo, que el personal sea bien recompensado a través del salario y que las condiciones del trabajo sean adecuadas, lo cual hace mejor su desempeño. Además el personal busca dentro del trabajo que su jefe o encargado inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

²⁰ Chrudden Herbert J., Sherman Arturo W. Administración de Personal; 10. Edición, México, Compañía editorial continental, S.A. 1977, pag 279

La satisfacción en el trabajo es una predisposición que el personal proyecta acerca de sus funciones laborales, ya que es el resultado de las percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción y la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios²¹. Las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, se describen a continuación:

- Paga o salario que consiste en la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga por el trabajo realizado.
- Trabajo que radica en el grado en que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje, para el desarrollo del personal.
- Oportunidad de ascenso, se refiere a la existencia de oportunidades para ascender dentro de la Institución.
- Jefe, administrador y/o encargado, es el facultativo que influye en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de los objetivos de la Institución, los jefes tienen la capacidad para mostrar interés por el personal.
- Colaboradores o compañeros de trabajo: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores, ayudará para que se realice el trabajo en equipo, con el fin de brindar un buen servicio.

²¹ <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>, pag. 3

Según la teoría de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg, indica que los factores que contribuyen a la satisfacción y a la insatisfacción son independientes entre sí²². Por lo tanto los factores de satisfacción laboral son intrínsecos al trabajo como el deseo de realización, la motivación para el logro, la estima ajena, el gusto por el trabajo y los factores determinantes de la insatisfacción, los factores higiénicos son extrínsecos al trabajo, dentro de estos se pueden mencionar la política de la empresa en cuanto a remuneraciones y salarios, la vigilancia y control excesivo²³.

Por consiguiente la satisfacción o insatisfacción del personal secretarial de la Policlínica es producto de la relación laboral con la Institución, con su puesto de trabajo y sus actitudes frente al mismo, pues la labor que realizan es de trascendencia, de tal manera es importante que el personal se sienta satisfecho ya que una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, demuestra actitud positiva hacia el mismo y una persona que está insatisfecha manifiesta actitud negativa en el desempeño de sus labores.

La satisfacción laboral depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Asimismo la satisfacción laboral depende de la interacción entre los resultados que consigue el personal mediante la realización del propio trabajo y de cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

²² Ibid. Pag. 6

²³ Weihrich Op. Cit. Pag. 508

3.3. ACTITUD BASADA EN VALORES HUMANOS

Las actitudes son predisposiciones estables o formas habituales de pensar, sentir y actuar en consonancia con nuestros valores, por tanto son consecuencia de nuestras convicciones o creencias más firmes y razonadas de que algo vale y da sentido a la vida de cada persona. Las actitudes pueden analizarse desde el ámbito emocional, cognitivo y procedimental²⁴. Cuando se actúa de determinada manera, siempre existe una o varias emociones que impulsan a hacerlo, ya sea de forma consciente o inconsciente.

Las actitudes están presentes en las distintas ideas que se tiene al respecto e influyen en el comportamiento. Finalmente está la actuación misma, es decir, lo que se hace y se dice, a esta actuación se le llama procedimiento. La unidad de estos componentes constituye cualquier actitud. La mayoría de las actitudes humanas nacen cuando se tiene una necesidad, una aspiración o una situación, las cuales provocan una emoción determinada.²⁵

En el tema objeto de estudio la actitud que maneja el personal secretarial de la policlínica es importante en la atención que se brinda al afiliado de la Institución, ya que las actitudes están presentes en cualquier ámbito de la vida, puesto que generalmente las personas mantienen predisposiciones, positivas o negativas.

Por consiguiente las actitudes de una persona se origina de los valores, y el comportamiento dentro de la Institución pues el mismo no

²⁴ Roncal Martínez, Federico (comp), Desarrollo Socioemocional, Guatemala, 2005. Pag. 14

²⁵ Ibid. Pag. 15

solamente forma parte de la vida cotidiana, sino que también tiene un valor²⁶, por lo que se considera de suma importancia relacionar el objeto de investigación con los valores humanos que reflejan la personalidad de los individuos, en virtud de que son la expresión del tono moral, cultural, afectivo y social marcado por la familia, las instituciones y la sociedad. Los valores auténticos, asumidos libremente, permiten definir con claridad los objetivos de la vida, ayudan a aceptarse y a estimarse asimismo, como a los demás.

Por lo tanto los valores humanos son fundamentales para que exista un buen desarrollo personal como laboral ya que dan sentido a la vida y facilitan la relación madura y equilibrada con el entorno, con las personas, acontecimientos y cosas, porque están relacionados con el modo de vivir y con la práctica de la vida diaria, estando conscientes que son las motivaciones que orientan cualquier proyecto de vida personal o colectivo, lo que posibilita a la persona la conquista de su identidad, es decir de su verdadera naturaleza y que es una cualidad que capacita a todo hombre y mujer para vivir en armonía consigo mismo y con los demás.

El ser humano no sólo tiene una facultad cognoscitiva que le sirve para emitir juicios sobre la realidad, sino que también es capaz de emitir juicios de valor sobre las cosas, por lo tanto los valores no existen con independencia de las cosas, ya que el ser humano valora las cosas en función de sus circunstancias especiales, puesto que siempre se encuentra en interacción con los que lo rodean.

La vida humana corre tras una gama de valores, económicos, biológicos, psicológicos, morales, religiosos, estéticos, etc., la conciencia moral admite una ordenación fija y determina de los rangos de valores,

²⁶ Sánchez Vásquez, Adolfo, ETICA, 18 Edición, Grijalvo, México, D.F. S/F. Pag. 239

declarándola obligatoria, hasta el punto de que el reconocimiento de tal jerarquía constituye la base más sólida de la moralidad²⁷.

Los valores asociados al trabajo constituyen expresiones específicas en los contextos laborales de los valores humanos, ya que al igual que estos se trata de conjuntos de creencias en relación con las metas deseadas o con comportamientos deseados, sabiendo que los valores auténticos, asumidos libremente, permiten definir con claridad los objetivos de la vida, ya que dan sentido a la vida y facilitan la relación madura y equilibrada con el entorno laboral.

Las diferentes metas laborales se ordenan según su importancia como principios utilizados en la evaluación de los contextos y los resultados del trabajo, así como en la elección de diferentes alternativas laborales, pues los valores laborales son un componente esencial de la realidad social, los cuales influyen en las acciones y en la naturaleza de la persona.

Los valores relacionados con el trabajo poseen una gran importancia práctica debido a que sobresalen en mecanismos que pueden ser utilizados para dirigir las actividades laborales del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, con el propósito de prestar el más eficiente servicio a los afiliados del Instituto.

²⁷ Roldán Rubín Raúl, *Ética Moral y Valores*, Guatemala, Foto Publicaciones, 2007, Pag. 51

PROPOSICIÓN FUNDAMENTAL

Los niveles de satisfacción influyen en la disposición laboral del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-.

Variables:

Disposición Laboral: Actitud que manifiesta el personal en su puesto de trabajo.

Satisfacción Laboral. La satisfacción en el trabajo es una predisposición que el personal proyecta acerca de sus funciones laborales, ya que es el resultado de las percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo.

Indicadores:

Actitud basada en valores humanos: Las actitudes son tendencias que permiten a actuar de una manera positiva o negativa en consonancia con nuestros valores.

Motivación laboral: La motivación es un conjunto coordinado de acciones, se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, por lo que se considera importante motivar al personal para que realice su trabajo satisfactoriamente, teniendo en cuenta que la esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad de las relaciones individuales que cada trabajador tiene con sus directivos, en la confianza, el respeto y la consideración que sus jefes les prodigan diariamente.

Oportunidades de promoción: La promoción es una herramienta táctica-controlable que genera una determinada respuesta en la persona, de acuerdo a las oportunidades que obtenga de ascender en su puesto de trabajo.

Compañeros de trabajo: Un compañero de trabajo es alguien que trabaja en el mismo lugar, para llevar acabo las funciones inherentes a su puesto de trabajo.

Desarrollo personal: Se entiende la oportunidad que se le de al personal de poner en práctica sus conocimientos.

Condiciones laborales: Se alude a un amplio conjunto de factores y de circunstancias que de manera directa e indirecta se encuentra relacionados con el modo en que se llevan a cabo las actividades laborales, que inciden de manera significativa tanto en la experiencia del trabajo como en la dinámica de las relaciones laborales.

TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS

MUESTRA

Descripción de la Población: La muestra fue conformada por 51 secretarias, comprendidas entre las edades de 23 a 55 años, las cuales son representativas de la población del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

El tipo de muestra es No Probabilística: Los elementos de la muestra son seleccionados por procedimientos al azar con probabilidades conocidas de selección, porque se abordaron las características de las actitudes que manifiesta el personal.

TÉCNICAS, Y PROCEDIMIENTOS

Para el análisis de resultados, se tabuló la información obtenida de la guía de observación y del cuestionario, tomando en cuenta las respuestas alternativas, si, no, a veces, en blanco, obteniendo de antemano las respuestas que se esperaban, las cuales se representan en los cuadros que se detallan con su respectiva interpretación, por último se elaboró el análisis general de la información recabada.

INSTRUMENTOS

Guía de observación: La guía de observación no participante está comprendida por 18 aspectos de los cuáles permitió obtener información

relacionada con el puesto de trabajo del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-.

Cuestionario: Este instrumento consta de una serie de 37 preguntas cerradas, las cuáles nos permitieron conocer las opiniones del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS- con relación a los niveles de satisfacción, disposiciones laborales y condiciones de trabajo, con el fin de obtener la información necesaria y confiable para la elaboración del manual de técnicas de motivación como parte de las mejoras en las condiciones de trabajo y en las disposiciones laborales del personal indicado.

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en el trabajo de investigación se detallan en el presente capítulo, al final se presenta un análisis general de dichos resultados.

CUADRO No.1

NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL –IGSS-

No.	INDICADORES	OPCIONES DE RESPUESTA		
		SI	NO	AVECES
1.	Refleja actitud positiva en su puesto de trabajo		x	
2.	Muestra seguridad en su área de trabajo	x		
3.	Maneja adecuadamente los problemas que se presentan en su área de trabajo			x
4.	Se evidencia tensión y cansancio en la persona	x		
5.	Manifiesta resistencia a los cambios en su puesto de trabajo	x		
6.	Mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo			x
7.	Solicita ayuda u opinión acerca de lo que está trabajando a sus compañeros del área de trabajo			x
8.	La relación de trabajo de unos contra otros compañeros es positiva			x
9.	Se evidencia que existe mas comunicación informal (chismes, rumores, comentarios), que comunicación formal en su trabajo			x
10.	Su postura es adecuada en su área de trabajo		x	
11.	Las instalaciones para el desempeño de sus labores es satisfactorio		x	
12.	Se evidencia que las condiciones de seguridad e higiene son satisfactorias	x		
13.	Las funciones y atribuciones del área de trabajo están dentro de lo normal		x	
14.	Se evidencia que se exige demasiado en el puesto de trabajo	x		

15.	Las condiciones de su trabajo son favorables	x		
16	Se evidencia que cuando logra un resultado o hace algo sobresaliente en su trabajo lo reconocen			x
17	Evidencia que siente orgullo y satisfacción por el trabajo que realiza			x
18.	Es reconocido su esfuerzo laboral			x

FUENTE: Guía de observación realizada al personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, agosto 2009.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN:

De acuerdo con la Guía de Observación relacionada con los niveles de satisfacción y disposiciones laborales del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- y teniendo en cuenta el concepto de trabajo que se define a partir de dos elementos básicos: lo que se hace, o actividad laboral propiamente dicha, y en que condiciones se hace ya sean físicas, temporales, sociales, contractuales, etc. y que también se alude a un amplio conjunto de factores y de circunstancias que de manera directa e indirecta se encuentran relacionados con el modo en que se llevan a cabo las actividades laborales, se pudo observar que existen inadecuadas relaciones interpersonales, existiendo con ello falta de colaboración para trabajar en equipo.

También se pudo observar que el personal tiene sobre carga de trabajo, demostrando así mal humor en las labores que realiza, se evidencia indicios de estrés, dando como resultado rendimiento laboral escaso y por ende estado de ánimo bajo, por lo que es útil e imprescindible reconocer el esfuerzo laboral del personal y motivar para que tengan un desarrollo emocional sano, libre de sentimientos negativos que perturben su personalidad como el servicio que se presta en la Institución.

Asimismo se pudo observar que las Instalaciones de la Policlínica existe hacinamiento lo que repercute en el ambiente de trabajo y con el modo

en que se llevan a cabo las actividades laborales en la atención que se presta.

CUADRO No.2

NIVELES DE SATISFACCIÓN Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA DEL -IGSS-

No.	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS			NO CONTESTARON	TOTAL
		SI	NO	AVESCES		
1	Considera que su trabajo es importante	51	0	0	0	51
2	Considera que los objetivos de su trabajo están claros	39	6	6		51
3	Le gusta lo que hace en su puesto trabajo	49	1	1		51
4	Se siente motivado en el trabajo	16	24	10	1	51
5	Considera que cuando logra un resultado o hace algo sobresaliente en su trabajo lo reconocen	16	24	10	1	51
6	Se siente orgulloso de trabajar en la Institución	44	1	6		51
7	Considera tener una buena relación interpersonal con sus compañeros de trabajo	34	2	15		51
8	Si le ofrecieran un puesto en otra empresa igual al que tiene renunciaría al actual	10	38	1	2	51
9	La competencia de unos contra otros compañeros de trabajo es positiva	9	29	9	4	51
10	Cree que sus compañeros de trabajo la consideran una persona amistosa	32	4	14	1	51
11	Considera que existe buena comunicación con su jefe inmediato para expresarle lo que esta de acuerdo o desacuerdo con su trabajo	25	6	18	2	51
12	Considera que existe más comunicación informal (chismes, rumores y comentarios) que comunicación formal en su trabajo	28	12	11		51
13	Considera que al tener algún problema personal puede acudir a cualquier compañero de trabajo para que la ayuden	13	23	15		51
14	Considera que en su trabajo lo incentivan y que esta de acuerdo con las oportunidades de superación	4	38	8	1	51
15	Considera que su trabajo actual le ayudan a lograr sus objetivos personales	13	25	11	2	51
16	Existen programas de capacitación que contribuyen a mejorar su desempeño laboral	5	33	13		51
17	Considera que es reconocido su esfuerzo laboral a nivel Institucional	3	41	4	3	51
18	Recibe información por parte de su jefe acerca de lo que tiene que hacer	19	13	19		51

19	Considera que las instalaciones para el desempeño de sus labores es satisfactorio	11	30	9	1	51
20	Considera que en su trabajo las condiciones de seguridad e higiene son satisfactorias	8	27	15	1	51
21	Considera que en su puesto de trabajo ofrece algún riesgo de salud	33	8	10	0	51
22	Considera que el programa de prestaciones de su trabajo es buena	23	16	10	2	51
23	Considera que las políticas se manejan con justicia en lo que concierne con sus sueldos	4	39	7	1	51
24	Considera que la cantidad de salario que recibe es satisfactoria	2	43	3	3	51
25	Considera que las funciones y atribuciones de su puesto de trabajo están dentro de lo normal	20	21	8	2	51
26	Considera que su puesto de trabajo hace falta personal	37	10	3	1	51
27	Considera que se siente tenso y cansado por exceso de trabajo	30	6	15		51
28	Considera que ha tenido problemas de salud por exceso de trabajo	29	12	10		51
29	Considera que le exigen demasiado en su trabajo	29	6	16		51
30	Considera que las condiciones de su trabajo son favorables	12	23	14	2	51
31	Sus objetivos personales contribuyen claramente con los objetivos de su trabajo	18	18	13	2	51
32	Considera que se cambiaría a otra empresa si le ofrecieran mejor salario	35	13	1	2	51
33	Se interesa por recibir capacitación aplicables a su trabajo que la Institución le ofrece	43	2	1	5	51
34	Siente orgullo y satisfacción por el trabajo que realiza	50	1			51
35	Considera que en su trabajo manejan adecuadamente los problemas que se presentan	16	24	11		51
36	Siente resistencia a los cambios en su trabajo	7	25	15	4	51
37	Considera que los resultados de este estudio serán tomados en cuenta, para realizar cambios benéficos en la Institución	23	19	9		51

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- agosto 2009.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO:

En las encuestas que se aplicaron el personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- se pudo constatar que de 51 personas encuestadas el 100% de esa población contestó que considera que su trabajo es importante; en la pregunta número cuatro el 47% manifestó que no se siente motivado en su trabajo; en la pregunta número seis el 87% se siente orgulloso de trabajar en la Institución; en la pregunta número catorce el 75% consideran que en su trabajo no lo incentivan y que no esta de acuerdo con las oportunidades de superación; asimismo en la pregunta número diecisiete el 81% consideran que no es reconocido su esfuerzo laboral a nivel Institucional; en la pregunta número diecinueve el 58% consideran que las instalaciones para el desempeño de sus labores no son satisfactorias y en la pregunta número treinta y tres el 84% de la población encuestada manifiesta interés por recibir capacitación aplicables a su trabajo.

De tal manera se evidencia que el personal secretarial de la Policlínica, manifiestan a través de las encuestas que existe poca motivación laboral y falta de apoyo por parte de sus compañeros de trabajo, asimismo indican que las instalaciones para llevar a cabo las labores no son satisfactorias. Se entiende que la satisfacción laboral que el personal reciba en su puesto de trabajo depende del grado en que cubran sus necesidades.

De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo radica de numerosos factores como el ambiente físico, el hecho de cómo lo trate el jefe, el sentido de logro o realización en el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, y por ende la motivación laboral que reciba.

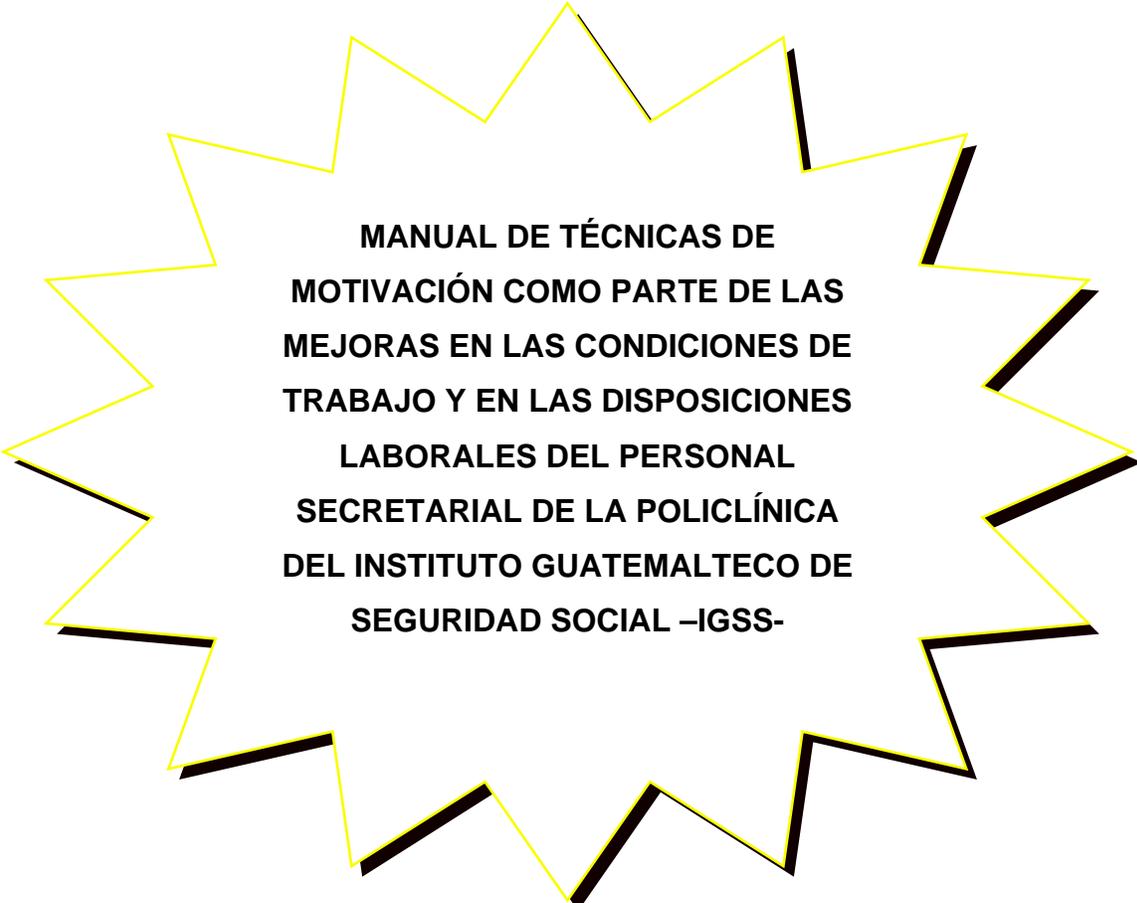
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN GENERAL:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Guía de Observación y el Cuestionario, instrumentos que se utilizaron para obtener información relacionada con los niveles de satisfacción y disposiciones laborales del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, se evidencia que existe similitud entre lo observado y lo contestado, constatando que el personal se siente poco motivado dentro de sus labores diarias.

El personal secretarial de la Policlínica, manifestó interés por la presente investigación, lo que da indicios de una buena disposición para mejorar la atención que se brinda en el Instituto, cabe mencionar que la satisfacción laboral depende de la interacción entre los resultados que consigue el personal mediante la realización del propio trabajo y que todo trabajo puede definirse a partir de dos elementos básicos: lo que se hace, o actividad laboral propiamente dicha, y en qué condiciones se hace ya sean físicas, temporales, sociales, contractuales, etc.

Por lo tanto se concluye y acepta la proposición fundamental en cuanto a que la satisfacción influye en la disposición laboral del personal secretarial de la Policlínica, a través de la manifestación de la actitud en la atención que se brinda a los afiliados de la Institución.

Consiguientemente se considera oportuno manifestar que es importante motivar al personal, teniendo en cuenta que la esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad de las relaciones individuales que cada trabajador tiene con sus directivos.



**MANUAL DE TÉCNICAS DE
MOTIVACIÓN COMO PARTE DE LAS
MEJORAS EN LAS CONDICIONES DE
TRABAJO Y EN LAS DISPOSICIONES
LABORALES DEL PERSONAL
SECRETARIAL DE LA POLICLÍNICA
DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE
SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**

OBJETIVO DEL MANUAL

Mostrar diferentes técnicas de motivación que pueden aplicarse como parte en las mejoras de las condiciones de trabajo y en las disposiciones laborales, para el personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-.

CONTENIDO

Presentación

Conceptos Fundamentales

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-
- Condiciones de Trabajo
- Satisfacción Laboral
- Motivación Laboral
- Técnicas de Motivación Laboral
 - ✓ Cómo motivar a las personas
 - ✓ Formas comunes de motivar para la calidad.
 - ✓ Cómo mantener la moral en alto
 - ✓ Cómo lograr una visión en común
 - ✓ Facultar a los empleados a darles independencia y autonomía
 - ✓ Programa de sugerencias

PRESENTACIÓN

Las autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, están impulsando nuevas políticas y acciones que conduzcan a la Institución para lograr su propósito de obtener la mayor eficiencia en el trabajo, así como el bienestar de los trabajadores de la Institución, según el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, y Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del IGSS, Acuerdo 1090 de Junta Directiva de la Institución, es oportuno manifestar que además de los derechos y obligaciones que se establecen en dichos Instrumentos, se considera que dentro de una buena administración del recurso humano debe existir un panorama armónico, en sus diferentes procesos, para lo cual es importante motivar al personal ya que la motivación marca una diferencia ante los resultados en el trabajo y proporciona razones para querer dar un buen nivel de eficiencia en el servicio que se brinda en la Institución.

De tal manera es importante que la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- cuente con un instrumento entendible, útil y práctico como el que se propone, siendo un manual de técnicas de motivación como parte de las mejoras en las condiciones de trabajo y en las disposiciones laborales para el personal secretarial de la misma. Dicho documento está elaborado sistemáticamente exponiendo con detalle las diferentes técnicas de motivación.

CONCEPTOS FUNDAMENTALES

1. PACTO COLECTIVO DE CONDICIONES DE TRABAJO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL-IGSS-

La Seguridad Social en Guatemala se encuentra reconocida y garantizada en el artículo 100 de la Constitución Política de la República y en la Ley Orgánica, Decreto número 295 y sus reformas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Ambos instrumentos fundamentan y validan la misión y visión del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS-. El régimen de Seguridad Social es una función pública en forma nacional, unitaria, obligatoria, cuyo objetivo final lo constituye dar protección mínima a la población Guatemalteca.

En el año 2002, la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, emite el Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del Instituto, Acuerdo 1090, con el objetivo de normar una administración técnica, eficiente, armónica, disciplinada, mediante la aplicación y desarrollo de los principios que contienen la Ley Orgánica del mismo.

En el año 2008, las autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, suscribieron un pacto colectivo de condiciones de trabajo con el Sindicato Médico, Sindicato de Trabajadores Profesionales y Sindicato Gremial de Trabajadores Sociales, con el propósito de fomentar los intereses comunes tanto para el personal como para las autoridades de la Institución, con el objeto de obtener la mayor eficiencia en el trabajo, así como el bienestar de los trabajadores del Instituto, reconociendo que tienen intereses comunes, sus relaciones laborales deben regularse sobre principios de respeto a la dignidad humana, equidad y armonía, que permitan una atención eficaz y oportuna a los afiliados y derechohabientes.

1.1. CONDICIONES DE TRABAJO

Todo trabajo puede definirse a partir de dos elementos básicos: lo que se hace, o actividad laboral propiamente dicha, y en que condiciones se hace ya sean físicas, temporales, sociales, contractuales, etc. También se alude a un amplio conjunto de factores y de circunstancias que de manera directa e indirecta se encuentra relacionados con el modo en que se llevan a cabo las actividades laborales, y que inciden de manera significativa tanto en la experiencia del trabajo como en la dinámica de las relaciones laborales.

Clasificación de las condiciones de trabajo según la European Foundation For The Improvement of Living and Working Conditions:

- ✓ Factores del entorno físico
- ✓ Lugar de trabajo/tecnologías utilizadas
- ✓ Tiempo de trabajo; Ritmo de trabajo
- ✓ Control y autonomía sobre el trabajo
- ✓ Sistema de las recompensas
- ✓ Igualdad de oportunidades
- ✓ Satisfacción laboral.

1.2. SATISFACCION EN EL TRABAJO

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales que la persona tiene hacia su trabajo, por lo tanto la satisfacción que el personal reciba en su trabajo depende del grado en que cubran sus necesidades y deseos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo radica de numerosos factores como el ambiente físico, el hecho de que el jefe lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad

de aplicar sus conocimientos, y por ende la motivación laboral que reciba el personal.

1.3. MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación trata con las condiciones responsables de las variaciones en la intensidad, calidad y dirección de la conducta. Maslow propuso que cada persona tiene cinco conjuntos de necesidades básicas, estos conjuntos ordenados del nivel inferior hasta el superior, los cuales se describen a continuación:

- Las necesidades fisiológicas, se refieren a las necesidades básicas que se satisfacen con comida, agua y sueño.
- Las necesidades de seguridad, se refieren a la necesidad de la persona, de estar en un ambiente seguro, libre de amenazas.
- Las necesidades sociales o afectivas, están asociadas con los factores interpersonales, pues se refieren al deseo de la persona de ser aceptado por los demás.
- Las necesidades de autoestima, están asociadas con ser respetado por los logros y las capacidades de cada persona.
- Las necesidades de autorrealización, se refieren al deseo de la persona, de desarrollar sus capacidades al máximo.

TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN LABORAL

1. CÓMO MOTIVAR A LAS PERSONAS

- La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad de las relaciones individuales que cada trabajador tiene con sus directivos, en la confianza, el respeto y la consideración que sus jefes les prodigan diariamente.
- Obtener lo mejor del personal es ante todo producto del aspecto blando de la gerencia, cómo los trata, los inspira y los estimula para que hagan un trabajo óptimo, y la orientación que brindan los directivos para que el desempeño excepcional sea una realidad.
- Para que las personas den lo mejor de sí resulta muy eficaz pedir sus opiniones, darles oportunamente la información que sea importante para ellas o invitarlas a participar en la toma de decisiones.

2. FORMAS COMUNES DE MOTIVACIÓN PARA LA CALIDAD

- Oportunidad de aumentar sus ingresos mediante bonos por un buen trabajo.
- Invitación al personal como miembro de un equipo él o ella no deben defraudar al equipo.
- Invitación al personal a sentirse orgulloso de sus habilidades para lograr una buena puntuación.

- Oportunidad para proponer ideas creativas, para participar en la planeación creativa.

3. CÓMO MANTENER LA MORAL EN ALTO

El personal necesita sentir que tiene un papel importante que cumplir en la Institución, por lo que a continuación se mencionan algunos puntos importantes:

- Pasarla bien es el mejor estímulo que hay, cuando el personal tiene una buena impresión de la Institución, ellos producen más.
- Si a las personas se les da la oportunidad no sólo de realizar un trabajo sino de ejercer una influencia importante con sus acciones, ellas van a responder de verdad; se pondrán los patines y saldrán disparados asegurarse de que se hagan las cosas.
- Si se demuestra a los empleados que no son importantes, ellos harán lo mismo con la Institución. Por lo tanto es necesario demostrarle al personal que es el activo más valioso, y ellos actuarán con reciprocidad.
- El personal acogerá los programas formales y corporativos si sienten que la Institución se interesa de verdad por ellos.
- Cada persona lleva colgado en el cuello un letrero que dice: hágame sentir importante. Si la administración logra hacer importante al personal, tendrá éxito en las labores que realizan.

4. CÓMO LOGRAR UNA VISIÓN COMÚN

- Exprese sus opiniones sincera y directamente sobre el desempeño del personal.
- Cerciórese de que todos en la Institución, tengan la información que necesitan para hacer su trabajo.
- Permita que el personal tenga influencia en las metas de desempeño.
- Es importante que como Jefe sea accesible y salir de la oficina para mantener comunicación con el personal.
- Comunique una visión clara del rumbo de la unidad de trabajo a largo plazo.
- Escuche atentamente y muéstrese abierto a considerar las opiniones del personal antes de evaluarlas.

5. FACULTAR AL PERSONAL, DARLES INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA

- Autoresponsabilizar al personal para que ejerza iniciativa positiva.
- El Personal quiere sentirse que son miembros de confianza y valor para la Institución. Cuando se les da independencia y autonomía, el personal puede tomar decisiones pertinentes, por lo cual generalmente, se sienten contentos en el trabajo. Nada motiva

plenamente a una persona que el respaldo a su iniciativa personal o los riesgos que corre para proporcionar el mejor servicio.

6. PROGRAMAS DE SUGERENCIAS

- Una de las mejores maneras de lograr que el personal participe en la Institución, y de motivarlos en el proceso de modernización, es pedir sus sugerencias. Las propuestas que el personal manifieste hacen algo más que ayudar a la Institución, mejorando así las condiciones de trabajo.

- Es importante que el personal sepa que sus sugerencias se toman en serio y que éstas pueden marcar una gran diferencia. Al estudiar cuidadosamente las propuestas de sus trabajadores y ejecutar las que tengan mérito se da a entender que se valora al mismo.

4.1. CONCLUSIONES

- ❖ Las autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS-, están impulsando nuevas políticas y acciones que conduzcan a la Institución para lograr su propósito de obtener la mayor eficiencia en el trabajo, así como el bienestar de los trabajadores del Instituto.

- ❖ Los niveles de satisfacción influyen en la disposición laboral del personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, a través de la manifestación de la actitud en la atención que se brinda a los afiliados del Instituto.

- ❖ Con base a las encuestas realizadas al personal secretarial de la Policlínica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, se pudo detectar que existe poca motivación laboral.

4.2. RECOMENDACIONES

A las autoridades administrativas correspondientes:

- ❖ Conocer las necesidades y opiniones relacionadas con el trabajo del personal, y reconocer el esfuerzo laboral creando un panorama armónico, dentro de la Institución, logrando así la eficiencia en el trabajo, como el bienestar de los trabajadores del Instituto, de modo que no solo hagan su trabajo, sino que también obtengan de él satisfacciones.
- ❖ Implementación de capacitaciones para motivar al personal en el proceso de modernización, mejorando así las condiciones de trabajo y el desempeño laboral.
- ❖ Considerar el presente manual para aplicar las diferentes técnicas de motivación laboral, tomando en cuenta que el personal además de su salario, esperan que se les de la oportunidad no sólo de realizar un trabajo sino de ejercer una influencia importante con sus acciones.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alcover de la Hera, Carlos María et, Al. **Introducción a la Psicología del Trabajo**, Mc Graw-Hill, Interamericana de España, S.A. 2004. Pág. 589.
2. Baron Robert A. y Byrne, Donn, **Psicología Social**, 8ª. Edición, Pretice Hall Iberia, Madrid Grafilles, 1998. Pág. 717.
3. Chiavenato Idalberto, **Administración de Recursos Humanos**, 2da. Edición, Sao Paulo, 1992, Pag. 540
4. Chruden Herbert J., Sherman Arturo W. **Administración de Personal**; 10. Edición, México, Compañía editorial continental, S.A. 1977, pag 279
5. Dicaprio, Nicholas S. **Teorías de la Personalidad**, 2da. Edición, Mc Graw –Hill, México: Litografía, Pag. 559
6. González Hernández Elena Dannyneth, Birna Leticia Méndez Cabrera; **Instructivo de orientación laboral dirigido al paciente con trastorno bipolar en remisión que asiste a consulta externa del Hospital Nacional de Salud Mental Zona 18 de esta Ciudad**, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, 2008, Pag. 79 (Tesis)
7. Hernandez Sampieri, Roberto. **Metodología de la Investigación**. 3era. Edición. México: Editorial McGraw-Hill, 2004. Pag. 622
8. Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Acuerdo Número 1090, **Reglamento General para la Administración**

del Recurso Humano al Servicio del IGSS, Guatemala, 2002, Pag. 22

9. Landy Frank J. y Jeffrey M. Conte. **Psicología Industrial, Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional.** Mc. Graw-Hill Interamericana. Editores, S.A. Dec.V. México, 2005. Pág. 630.
10. Liebert, Robert M. y Neale, John M. **Psicología General,** México: Editorial Limusa, S.A. 1984. Pág. 602.
11. Lindegaard Vega Eugenia, Gerardo Gálvez Meneses, **Enciclopedia del empresario,** (2000,2001) Pag. 1228.
12. Morales Hernández María Isabel, Herbeth Oswaldo Vielman Díaz; **La evaluación del clima organizacional como elemento para fortalecer los niveles de satisfacción de los empleados de una empresa de seguridad y vigilancia,** Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, 2005, Pag. 63 (Tesis)
13. Nelson, Bob, **1001 formas de motivar a los empleados,** Editorial Norma, 1997, Pag. 207
14. Sandoval Ana María, **Psicobiología,** Guatemala: Editorial Sandoval. Pág. 186.
15. Smith, Ronald E., Irwin G. Sarason, Bárbara R. Sarason, **Psicología Fronteras de la Conducta,** 2da. Edición, México, S.A. 1984. Pág. 924.

16. Sindicato Médico, Sindicato de Trabajadores Profesionales, Sindicato de Trabajadores Sociales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, **Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo**, Guatemala, 2008, Pag. 31
17. Roncal Martínez, Federico (comp.) **Desarrollo Socio emocional**, Guatemala: s.e. 2005. Pág. 166.
18. Wehrich Heinz, Harold Koontz, **Administración, Una perspectiva global**, 11a. Edición, Mc Graw –Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, 2001, Pag 501
19. Zepeda Herrera Fernando, **Psicología Organizacional**, Addison Wesley Longman de México, S.A. de C.V. México, 1999, Pag. 368

<http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

ANEXO No. 1

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO –CUM-
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION “MAYRA VARGAS FERNÁNDEZ”.
CIEPs.
RESPONSABLES: IRENE ESCOBEDO, SILDA LISSETH ORDOÑEZ

GUIA DE OBSERVACIÓN

Lugar y Fecha: _____

1. Refleja actitud positiva en su puesto de trabajo

SI

NO

AVECES

2. Muestra seguridad en su área de trabajo

SI

NO

AVECES

3. Maneja adecuadamente los problemas que se presentan en su área de trabajo

SI

NO

AVECES

4. Se evidencia tensión y cansancio en la persona

SI

NO

AVECES

5. Manifiesta resistencia a los cambios en su puesto de trabajo

SI

NO

AVECES

6. Mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo

SI

NO

AVECES

7. Solicita ayuda u opinión acerca de lo que esta trabajando a sus compañeros del área de su trabajo

SI

NO

AVECES

8. La relación de trabajo de unos contra otros compañeros es positiva

SI

NO

AVECES

9. Se evidencia que existe más comunicación informal (chismes, rumores y comentarios) que comunicación formal en su trabajo

SI

NO

AVECES

10. Su postura es adecuada en el su área de trabajo

SI

NO

AVECES

11. Las instalaciones para el desempeño de sus labores es satisfactorio

SI

NO

AVECES

12. Se evidencia que las condiciones de seguridad e higiene son satisfactorias

SI

NO

AVECES

13. Las funciones y atribuciones del área de trabajo estan dentro de lo normal

SI

NO

AVECES

14. Se evidencia que se exige demasiado en el puesto de trabajo

SI

NO

AVECES

15. Las condiciones de su trabajo son favorables

SI

NO

AVECES

16. Se evidencia que cuando logra un resultado o hace algo sobresaliente en su trabajo lo reconocen

SI

NO

AVECES

17. Evidencia que siente orgullo y satisfacción por el trabajo que realiza

SI

NO

AVECES

18. Es reconocido el esfuerzo laboral

SI

NO

AVECES

ANEXO No. 2

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO –CUM-
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION “MAYRA VARGAS FERNÁNDEZ”.
CIEPs.
RESPONSABLES: IRENE ESCOBEDO, SILDA LISSETH ORDOÑEZ

CUESTIONARIO

Lugar y Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Escolaridad: _____

Este cuestionario tiene como finalidad conocer los aspectos particulares del trabajo, el cual le ofrece la oportunidad de expresar lo que piensa con respecto a su puesto de trabajo, a la Institución, y a sus compañeros de trabajo. El cual se solicita ser sincero ya que no es necesario anotar su nombre.

Instrucciones:

El cuestionario es para contestar de manera individual, marque con una X, la respuesta que considere adecuada, recuerde ser sincero y honesto.

1. Considera que su trabajo es importante

SI

NO

AVECES

2. Considera que los objetivos de su trabajo están claros

SI

NO

AVECES

3. Le gusta lo que hace en su puesto trabajo

SI

NO

AVECES

4. Se siente motivado en el trabajo

SI

NO

AVECES

5. Considera que cuando logra un resultado o hace algo sobresaliente en su trabajo lo reconocen

SI

NO

AVECES

6. Se siente orgulloso de trabajar en la Institución

SI

NO

AVECES

7. Considera tener una buena relación interpersonal con sus compañeros de trabajo

SI

NO

AVECES

8. Si le ofrecieran un puesto en otra empresa igual al que tiene renunciaría al actual

SI

NO

AVECES

9. La competencia de unos contra otros compañeros de trabajo es positiva

SI

NO

AVECES

10. Cree que sus compañeros de trabajo la consideran una persona amistosa

SI

NO

AVECES

11. Considera que existe buena comunicación con su jefe inmediato para expresarle lo que esta de acuerdo o desacuerdo con su trabajo

SI

NO

AVECES

12. Considera que existe más comunicación informal (chismes, rumores y comentarios) que comunicación formal en su trabajo

SI

NO

AVECES

13. Considera que al tener algún problema personal puede acudir a cualquier compañero de trabajo para que la ayuden

SI

NO

AVECES

14. Considera que en su trabajo lo incentivan y que esta de acuerdo con las oportunidades de superación

SI

NO

AVECES

15. Considera que su trabajo actual le ayudan a lograr sus objetivos personales

SI

NO

AVECES

16. Existen programas de capacitación que contribuyen a mejorar su desempeño laboral

SI

NO

AVECES

17. Considera que es reconocido su esfuerzo laboral a nivel Institucional

SI

NO

AVECES

18. Recibe información por parte de su jefe acerca de lo que tiene que hacer

SI

NO

AVECES

19. Considera que las instalaciones para el desempeño de sus labores son satisfactorias

SI

NO

AVECES

20. Considera que en su trabajo las condiciones de seguridad e higiene son satisfactorias

SI

NO

AVECES

21. Considera que en su puesto de trabajo ofrece algún riesgo de salud

SI

NO

AVECES

22. Considera que el programa de prestaciones de su trabajo es buena

SI

NO

AVECES

23. Considera que las políticas se manejan con justicia en lo que concierne con sus sueldos

SI

NO

AVECES

24. Considera que la cantidad de salario que recibe es satisfactoria

SI

NO

AVECES

25. Considera que las funciones y atribuciones de su puesto de trabajo están dentro de lo normal

SI

NO

AVECES

26. Considera que su puesto de trabajo hace falta personal

SI

NO

AVECES

27. Considera que se siente tenso y cansado por exceso de trabajo

SI

NO

AVECES

28. Considera que ha tenido problemas de salud por exceso de trabajo

SI

NO

AVECES

29. Considera que le exigen demasiado en su trabajo

SI

NO

AVECES

30. Considera que las condiciones de su trabajo son favorables

SI

NO

AVECES

31. Sus objetivos personales contribuyen claramente con los objetivos de su trabajo

SI

NO

AVECES

32. Considera que se cambiaría a otra empresa si le ofrecieran mejor salario

SI

NO

AVECES

33. Se interesa por recibir capacitación aplicables a su trabajo que la Institución le ofrece

SI

NO

AVECES

34. Siente orgullo y satisfacción por el trabajo que realiza

SI

NO

AVECES

35. Considera que en su trabajo manejan adecuadamente los problemas que se presentan

SI

NO

AVECES

36. Siente resistencia a los cambios en su trabajo

SI

NO

AVECES

37. Considera que los resultados de este estudio serán tomados en cuenta, para realizar cambios benéficos en la Institución

SI

NO

AVECES

RESUMEN

La presente investigación, consistió en identificar los niveles de satisfacción y las disposiciones laborales del personal secretarial de la Policlínica de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, tomando como base la fundamentación teórica de la psicología del trabajo la cual consiste en describir, explicar y predecir los fenómenos psicosociales que tienen lugar en las relaciones laborales, así como prevenir o solucionar los posibles problemas que surjan y mejorar la calidad de vida laboral del personal.

De tal manera la satisfacción en el trabajo es una predisposición que el personal proyecta acerca de sus funciones laborales, en consecuencia los niveles de satisfacción influyen en la disposición laboral del personal a través de la manifestación de la actitud en la atención que se brinda. Motivar al personal es importante ya que de acuerdo a la motivación que reciba así será la manifestación de la satisfacción en su trabajo, por lo tanto se propone un manual de técnicas de motivación como parte de las mejoras en las condiciones de trabajo y en las disposiciones laborales.