

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a crown on top, flanked by two lions. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin text "UNIVERSITAS SAN CAROLINI CONSPICUA ACACIAEVA COACTEMALENSIS INTER".

"DIAGNOSTICO DE FACTORES MOTIVADORES E
HIGIÉNICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL DE
COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI-2013

POR

CARMEN LUCÍA SARMIENTO GUERRA

CHIQUMULA, GUATEMALA, NOVIEMBRE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

“DIAGNOSTICO DE FACTORES MOTIVADORES E HIGIÉNICOS ASOCIADOS A LA
SATISFACCION LABORAL DE COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI-2013

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

CARMEN LUCÍA SARMIENTO GUERRA

Al conferírsele el título de

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En el grado académico de

LICENCIADA

CHIQUMULA, GUATEMALA, NOVIEMBRE 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**Dr. CARLOS GUILLERMO ALVARADO CEREZO
CONSEJO DIRECTIVO**

Presidente:	M.Sc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Representante de Profesores:	M.Sc. José Leonidas Ortega Alvarado
Representante de Profesores:	Lic. Zoot. Mario Roberto Suchini Ramírez
Representante de Graduados:	Lic. Zoot. Oscar Augusto Guevara Paz
Representante de Estudiantes:	Br. Carla Marisol Peralta Lemus
Representante de Estudiantes:	PAE. Alberto José España Pinto
Secretaria:	Licda. Marjorie Azucena González Cardona

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico:	Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón
Coordinador de Carrera:	Licda. Rosaura Isabel Cárdenas Castillo

ORGANISMO COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Presidente:	Licda. Rosaura Isabel Cárdenas Castillo
Secretario:	M.A Eduina Araselly Linares Ruiz
Vocal:	Licda. Ester Palacios Castañeda

TERNA EVALUADORA

Presidente:	M.sC. Carlos Leonel Cerna Ramirez
Secretario:	M.A. Eduina Araselly Linares Ruiz
Vocal:	Lic. Gustavo Adolfo Sagastume Palma

Chiquimula, 10 de Noviembre del 2015

Señores

Miembros del Consejo Directivo

Centro Universitario de Oriente –CUNORI-

Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-

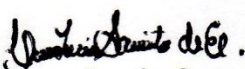
Representables Señores:

En cumplimiento con lo establecido en los estudios de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Centro Universitario de Oriente, presento a consideración de ustedes, el trabajo de graduación denominado "DIAGNOSTICO DE FACTORES MOTIVADORES E HIGIÉNICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL DE COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI-2013"

Como requisito previo a optar el título profesional de Administración de Empresas en el grado académico de Licenciado.

Muy atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Carmen Lucía Sarmiento Guerra

Estudiante carné: 200843489

Chiquimula, 03 de Noviembre de 2015.

Maestro
Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Director Centro Universitario de Oriente

Señor Director

En virtud del nombramiento emitido por el Organismo de Trabajos de Graduación de la Carrera de Administración de Empresas plan diario, de este centro de estudios superiores en el cual se me nombra como asesora, procedí a verificar la realización del informe final de sistematización titulado ***"Estudio de factores Motivadores e Higiénicos asociados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente -CUNORI- Chiquimula al 2013"***, realizado por **CARMEN LUCÍA SARMIENTO GUERRA**, carné 200843489.

Después de incorporar las recomendaciones realizadas por el Organismo Coordinador de Trabajos de Graduación y terna evaluadora, en mi opinión el informe realizado por la señora Sarmiento Guerra, cumple con los requisitos formales exigidos por la Carrera de Administración de Empresas, del Centro Universitario de Oriente, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Por lo que recomiendo al señor Director, se acepte como requisito parcial previo a optar al grado de Licenciada en Administración de Empresas.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



M.A. Claudia Verónica Pérez Aguirre de Cetino
ASESORA

c.c. Archivo

D-TG-AE-103/2015

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE: Conoció el Trabajo de Graduación que efectuó la estudiante **CARMEN LUCÍA SARMIENTO GUERRA** titulado “**DIAGNÓSTICO DE FACTORES MOTIVADORES E HIGIÉNICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI-CHIQUMULA 2013**”, trabajo que cuenta con el aval de su Asesor y del Organismo Coordinador de Trabajos de Graduación, de la carrera de Administración de Empresas. Por tanto, la Dirección del CUNORI con base a las facultades que le otorga las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria **AUTORIZA** que el documento sea publicado como **Trabajo de Graduación** a Nivel de Licenciatura, previo a obtener el título de **ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, nueve de noviembre de dos mil quince.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



MSc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
DIRECTOR
CUNORI - USAC



DEDICATORIA

- Dedico principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr dicha meta, además de su infinita bondad y amor.
- Así mismo a mis padres por darme su amor, su apoyo en todo momento, por sus consejos, valores, motivación y ejemplo de perseverancia para alcanzar uno de mis sueños y ser una profesional universitaria.
- A mi esposo Oscar Escobar Espino por su amor paciencia y apoyo incondicional. También a mis hijos Dania Lucía Escobar Sarmiento y Edgar Andrés Escobar Sarmiento por ser el motor para avanzar a la meta, los amo mucho.
- A todos mis familiares en general (tíos, primos, sobrinos) y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente al darme palabras de aliento a seguir adelante.
- A los amigos que antes no conocía, pero en el transcurso de dicho proceso hoy forman parte fundamental de dicho logro, Dios los bendiga.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Gracias Señor, Ser Supremo, fuente de sabiduría y amor que a cada instante de mi vida has iluminado mi mente para alcanzar mi sueño profesional.

A MIS PADRES

Por ser mi ángeles acá en la tierra, quienes me han inculcado los mejores principios bajo el amor y temor a Dios. Los amo mucho.

A MI ESPOSO E HIJOS

Los amo mucho, son mi alegría, gracias por formar parte de mi vida.

A MI ASESORA

M.A. Claudia Verónica Pérez, por brindarme su apoyo valioso y oportuno, gracias por sus opiniones y sugerencias que fueron importantes en este proceso en mi trabajo de investigación.

A MIS CATEDRATICOS

Por compartir sus valiosos conocimientos y por motivarme a seguir adelante. Me llevo sus enseñanzas durante el resto de mi vida.

A MIS AMIGOS

Por su amistad, apoyo y los momentos compartidos. Mariza Tobar, Marisela Leonardo, Liseth Bolvito, Otto Bonilla, Director y Asesores de PROMIPYNES – CUNORI-

CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI-

Por brindarme la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación.

A MI FAMILA EN GENERAL

Tíos, primos, sobrinos gracias por su apoyo. Los quiero mucho.

RESUMEN

La presente investigación permitió analizar los factores motivadores e higiénicos relacionados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – Chiquimula.

Asimismo, se establecieron los objetivos específicos: describir las condiciones de trabajo de la institución, identificar factores de higiene y determinar factores motivacionales relacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores en el área administrativa, del Centro Universitario de Oriente Chiquimula.

Comprendió el análisis de cada una de las variables hasta la última semana mes de abril de 2015.

Entre las limitantes para el desarrollo de la investigación se pudo identificar que para la culminación de la misma, en cierta medida, fue laborioso por parte del personal administrativo responder a los cuestionarios utilizados, particularmente, donde algunos evidenciaron claramente la falta de apoyo hacia el presente estudio; tal situación fue vista como un desafío, que al final fue solventada, ya que se logró completar y cumplir con todos los objetivos planteados.

De acuerdo a los resultados, se llegó a las siguientes conclusiones:

Los factores de higiene evaluados se encontró que la mayoría manifiesta afirmativamente sobre los subindicadores estudiados de: limpieza e higiene, recursos materiales, sistemas de trabajo, participación, horarios y jornadas de trabajo, recreación, incrementos y/o aumento de salario; en tal sentido, la moda se ubicó en 4, la cual muestra que el personal se siente satisfecho en todo lo que esta variable se refiere. Además, indican que existe cooperativismo entre el personal propiciando un ambiente laboral agradable, enfatizaron que no existe dificultad en lo relacionado a su trabajo y actividades en el hogar, destacando también que su puesto en la institución les ayuda a brindar servicios e intercambiar con diferentes tipos de personas, existe mayor aprendizaje y se

sienten satisfechos por el hecho de que además de laborar para la institución pueden estudiar. El área de donde más reciben ayuda es para su formación, y otros tipos de beneficios son el plan de prestaciones de la universidad y cuando fallece un empleado.

Los factores de motivación estudiados (logro, reconocimiento y responsabilidad, puesto - el trabajo mismo -, progreso y crecimiento), mostraron que los empleados en su mayoría consideran tener libertad para realizar y organizar el trabajo a su manera, cuentan con tareas variadas, creativas y desafiantes; también afirman, sentirse identificados con su puesto de trabajo. Además, los resultados obtenidos indican que el personal administrativo se encuentra altamente motivado.

Los resultados de la escala de medición mostraron una media de 3.68, lo cual indica una satisfacción laboral alta, es decir que los empleados se encuentran satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo, entre ellas las condiciones físicas, la libertad que les dan para elegir el método de trabajo, el salario, entre otros, siendo el indicador de mayor satisfacción el de estabilidad, pues ellos indicaron que se sentían muy a gusto con el tiempo laboral que venían desempeñando y la seguridad que la institución les brinda.

ÍNDICE GENERAL

	Página
Resumen	i
Índice general	iii
Índice de cuadros	v
Índice de gráficas	vi
Introducción	1

CAPITULO I

MARCO METODOLOGICO 3

1.1	Planteamiento del problema	3
1.1.1	Antecedentes y contexto	3
1.1.2	Formulación del problema	5
1.1.3	Sistematización	5
1.1.4	Identificación del objeto	5
1.1.5	Delimitación del problema	5
1.2	Justificación	6
1.3	Objetivos	7
1.3.1	General	7
1.3.2	Específicos	7
1.4	Diseño metodológico	8
1.4.1	Tipo de investigación	8
1.4.2	Método de investigación	8
1.4.3	Operacionalización de variables	8
1.4.4	Técnicas e instrumentos	9
1.4.5	Fuentes de información	9
1.5	Limitantes del estudio	9

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL 10

2.1	Antecedentes	10
2.2	Aspectos legales	12
2.3	Visión de CUNORI	13

2.4	Misión de CUNORI	13
2.5	Funcionamiento y estructura organizacional	13
CAPÍTULO III		
MARCO TEORICO		16
3.1	Antecedentes temáticos o estado de la cuestión	16
3.2	Fundamento conceptual	17
3.2.1	Satisfacción laboral	17
3.2.2	La motivación	18
3.2.3	Factores motivadores e higiene	18
CAPITULO IV		
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS		22
4.1	Análisis de la información general	22
4.1.1	Rango de edad	23
4.1.2	Estado civil	23
4.1.3	Información académica	24
4.2	Análisis por variable de estudio	24
4.2.1	Variable uno: factores de higiene	25
4.3	Medición de la satisfacción de los colaboradores	40
4.3.1	Satisfacción laboral	45
CONCLUSIONES		47
RECOMENDACIONES		48
BIBLIOGRAFIA		49
APÉNDICE		50

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de variables.	8
Cuadro 2. Técnica e Instrumento.	9
Cuadro 3. Resultados (Medición de la Satisfacción)	41
Cuadro 4. Resultados (Medición de la satisfacción)	41
Cuadro 5. Resultados (Medición de la satisfacción)	42
Cuadro 6. Satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Centro Universitario de Oriente, Chiquimula.	45

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1.	Sujetos de estudio por género, del área administrativa del CUNORI	22
Gráfica 2.	Sujetos de estudio por rango de edad, del área administrativa del CUNORI.	23
Gráfica 3.	Sujetos de estudio por estado civil del área administrativa del CUNORI	23
Gráfica 4.	Sujetos de estudio por nivel académico, del área administrativa del CUNORI	24
Gráfica 5.	Indicador uno, condiciones de trabajo; variable condición de la institución.	25
Gráfica 6.	Indicador dos, salario; variable condición de la institución.	26
Gráfica 7.	Indicador uno, relaciones personales; variables factores de higiene.	27
Gráfica 8.	Sub-indicador medios de información, indicador uno, relaciones personales; variable factores de higiene.	28
Gráfica 9.	Indicador dos, vida personal; variable factores de higiene	29
Gráfica 10.	Indicador tres, estatus y seguridad; variable factores de higiene	30
Gráfica 11.	Sub-indicador servicios que proporciona la institución, indicador tres, estatus y seguridad; variable factores de higiene	31
Gráfica 12.	Indicador uno, relaciones personales; variable factores de higiene.	32
Gráfica 13.	Sub-indicador medios de información, indicador uno, relaciones personales; variable factores de higiene	33
Gráfica 14.	Indicador dos, vida personal; variable factores de higiene	34
Gráfica 15.	Indicador tres, estatus y seguridad; variable factores de higiene.	35
Gráfica 16.	Sub-indicador servicios que proporciona la institución, indicador tres, estatus y seguridad; variable factores de higiene	36
Gráfica 17.	Indicador uno, logro, reconocimiento y responsabilidad; variable motivación.	37
Gráfica 18.	Indicador dos, progreso y crecimiento; variable motivación.	38

Gráfica 19	Indicador tres, progreso y crecimiento	40
Gráfica 20.	Porcentajes de la satisfacción laboral en relación a los factores intrínsecos	42
Gráfica 21	Porcentajes de la satisfacción laboral en relación a los factores extrínsecos.	44

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se orientó a realizar una monografía de investigación relacionada con factores motivacionales e higiénicos que identifican internos y externos, en los colaboradores del área administrativa del Centro Universitario de Oriente -CUNORI-; el estudio es material de apoyo para contribuir con información precisa para mejorar la productividad de la institución objeto de estudio.

El objetivo de la monografía fue analizar factores motivacionales e higiénicos relacionados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – Chiquimula.

En este sentido, la investigación fue correlacional, por el hecho de que “tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre las variables o resultados de variables” (Bernal, Metodología de la Investigación 2006).

Para recolectar la información se empleó la observación y encuesta que 39 contestaron de 54 colaboradores del área administrativa, que ayudó para la obtención de resultados confiables, para luego hacer las conclusiones y recomendaciones respectivas.

El presente trabajo monográfico de investigación está estructurado en cuatro capítulos, los cuales se encuentran de la siguiente manera:

El capítulo I, está contenido por el planteamiento del problema, antecedentes y contexto, la formulación del problema, sistematización, identificación del objeto de estudio, delimitaciones del problema (delimitación temporal, geográfica, institucional y personal), justificación, objetivos (general y específicos), método de investigación, las operaciones de variables, técnicas e instrumentos, las fuentes de investigación y limitantes.

En el capítulo II se identifica el marco referencial, que contiene información sobre el Centro Universitario de Oriente.

En el capítulo III, se describen antecedentes temáticos y fundamento conceptual (definición de las variables).

En el capítulo IV, se especifica el análisis e interpretación de los resultados. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, derivadas del análisis del problema de investigación, bibliografía y apéndice.

CAPITULO I

MARCO METODOLOGICO

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes y contexto

Las organizaciones se caracterizan por ser dinámicas, en virtud que realizan actividades de distinta índole (administrativas, de marketing, operativas, entre otras); en este sentido, precisan de recursos financieros, tecnológicos y humanos; este último se constituye un factor determinante para la ejecución efectiva de todas las tareas, debido a que es un ser pensante y sensitivo, quien para actuar se vale del intelecto y emociones.

En la actualidad, esto ha obligado a que las instituciones asuman el compromiso de mejorar continuamente en su recurso humano, haciendo énfasis en productividad y competitividad laboral.

En este sentido, realizar un análisis de los factores motivacionales y de higiene en las instituciones, provee de información pertinente sobre el grado de satisfacción de los colaboradores, permitiendo identificar las áreas donde se necesitará mayor refuerzo para promover un clima social favorable.

La ausencia de estos factores perjudicará a colaboradores, dando como resultado bajo rendimiento laboral, atención deficiente al público en general, insatisfacción, relaciones interpersonales negativas, provocando atrasos en la realización de las actividades.

Además, las condiciones en la institución deben ir en función de proveer un ambiente de trabajo agradable y armonioso, que al momento de compensar el esfuerzo del desempeño de sus tareas a través de un salario, sea gratificante.

La ausencia de los factores de higiene (relaciones interpersonales, estatus, seguridad y vida personal), provoca insatisfacción en los colaboradores de una organización, por la razón de que el individuo no se siente identificado con su trabajo.

Asimismo, la falta de factores motivacionales (logro, reconocimiento, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso), estimula la apatía, desinterés y falta de sentido de pertenencia, dando origen a un clima organizacional tenso y dificultando las relaciones entre los compañeros y los jefes inmediatos.

De tal manera, el Centro Universitario de Oriente de Chiquimula - CUNORI -, como una institución de influencia preponderante en el país, cuya responsabilidad se enfoca en la formación educativa de individuos con valores, emprendimiento y habilidades que contribuyan a la buena conducta y comportamiento en su entorno por tal responsabilidad y compromiso hacia el país.

Considerando que es el área administrativa la que se relaciona no solamente con los docentes y estudiantes, que forman parte interna del CUNORI, sino también con el público en general y por lo tanto, son quienes otorgarán una imagen positiva o negativa, dependiendo el estado motivacional de los mismos.

A través de una investigación preliminar como, la observación directa y comentarios de estudiantes y catedráticos de la misma institución se logró observar indicios de que existía deficiente atención al público, retrasos en la entrega de papelería de diversos trámites para estudiantes y para docentes, falta de recursos y un espacio físico de trabajo reducido y limitado.

Lo anterior significó que en el Centro Universitario de Oriente - CUNORI -, existía un ambiente laboral tenso, provocado por la desmotivación por parte de los colaboradores del área administrativa; producto del aumento de carreras, que ha generado mayor demanda de los servicios, sin contar la institución con el recurso humano suficiente para cubrir con eficiencia cada uno de los proyectos educativos.

Considerando lo anterior, dichas situaciones propiciará el desprestigio de la institución ante la población en general, bajo ingreso de estudiantes para prepararse en el futuro y producirse conflictos de diversa índole que afecten a todo el personal del CUNORI.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores motivacionales y de higiene relacionados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – Chiquimula?

1.1.3 Sistematización

Los siguientes cuestionamientos orientaron la sistematización del presente estudio.

- ¿Cuáles son los factores de higiene, relacionados a la satisfacción laboral prevalecientes colaboradores?
- ¿Cuál es la motivación relacionada a la satisfacción laboral prevalecientes en los colaboradores?

1.1.4 Identificación del objeto

Fueron los factores motivadores e higiénicos del área administrativa del Centro Universitario de Oriente – CUNORI –.

1.1.5 Delimitación del problema

a) Delimitación temporal

El presente estudio comprendió hasta la última semana mes de abril de 2015.

b) Delimitación geográfica

El estudio se efectuó en las instalaciones del Centro Universitario de Oriente -CUNORI- finca “El Zapotillo”, zona 5, municipio de Chiquimula, departamento de Chiquimula.

c) Delimitación institucional

La investigación se llevó a cabo en el Centro Universitario de Oriente de Chiquimula – CUNORI –.

d) Delimitación personal

Consideró a 39 colaboradores del Centro Universitario de Oriente de Chiquimula – CUNORI –.

1.2 Justificación

La motivación como fuerza impulsora del comportamiento de los individuos, es un factor de importancia ya que tiene injerencia directa en cualquier faceta de la vida, pero tratándose del trabajo, cobra especial valor, debido a que es una actividad que ocupa la mayor parte del tiempo, de tal manera que el ser humano, debe estar motivado, para que sea una medio que produzca satisfacción.

En este sentido, la presente investigación conllevó el objetivo de realizar el diagnóstico de factores motivacionales y de higiene relacionados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – Chiquimula.

Se tomó en consideración la teoría bifactorial propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg denominada factores motivacionales y de higiene, quien considera que la relación de las personas con su trabajo es determinante para el éxito o fracaso en las realización de las actividades, reflejando además satisfacción o insatisfacción en el mismo.

Los factores motivacionales se refieren a la interacción del individuo con el cargo y naturaleza de las tareas que ejecuta, han sido descritos como la energía que da impulso a las personas a depositar fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar metas propuestas.

Los factores de higiene se vinculan al ambiente externo que rodea a los colaboradores y como éstos se sienten con relación a la organización para la cual laboran. El estudio de dicha teoría, presenta puntos de conciencia que permiten estudiar el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo, brindando información sobre cómo gestionar el enriquecimiento de las tareas de los colaboradores.

En este sentido, con la presente investigación monográfica se buscó obtener información valiosa para tomar decisiones sobre aspectos prioritarios a mejorar.

Para la realización de la misma, se utilizaron técnicas e instrumentos que permitirán medir en forma objetiva las variables objeto de estudio, siendo un aporte para investigaciones posteriores.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Analizar los factores motivadores e higiénicos relacionados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – Chiquimula.

1.3.2 Específicos

Para alcanzar el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los factores de higiene, relacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente Chiquimula.
- Determinar los factores motivacionales relacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente Chiquimula.

1.4 Diseño metodológico

1.4.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue correlacional por el hecho de que “tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre las variables o resultados de variables” (Bernal, 2006).

1.4.2 Método de investigación

La investigación se basó en el método inductivo, debido que se partió de conocimientos particulares para ayudar al establecimiento de postulados integrales; tomando en consideración un conjunto de variables, a fin de llegar a conclusiones generales en cada una.

1.4.3 Operacionalización de variables

Cuadro 1. Operacionalización de variables.

Objetivos	Variables	Indicadores	Sub-indicadores
Identificar los factores de higiene, relacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente Chiquimula.	Factores de higiene	• Relaciones personales. • Vida personal. • Estatus. • Seguridad. • Condiciones de trabajo. • Salario.	• Limpieza e higiene • Recursos materiales • Sistemas de trabajo • Participación • Horarios y jornadas de trabajo • Recreación • Incrementos y/o aumento de salario, ayuda mutua. • Comunicación, medios de información • Balance trabajo y hogar • Trayectoria profesional • Formación laboral • Servicios sociales
Determinar la motivación relacionada a la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente Chiquimula	Motivación	• Logro, reconocimiento y responsabilidad. • Puesto (el trabajo mismo). • Progreso y crecimiento.	• Satisfacción del trabajo • Tareas del puesto • Atención • Libertad en las tareas • Actividades variadas • Participación en las decisiones. • Oportunidades de promoción y ascenso. Formación profesional

Fuente: Elaboración propia

1.4.4 Técnicas e instrumentos

Se utilizaron dos tipos de técnicas de recolección de datos para la presente monografía de investigación: observación y entrevista, por lo cual, en el siguiente cuadro se identifica cada una con su respectivo instrumento.

Cuadro 2. Técnica e Instrumento.

TÉCNICA	INSTRUMENTO
• Observación	• Guía de observación
• Cuestionario	• Encuesta

Fuente: Elaboración propia

1.4.5 Fuentes de información

Las fuentes de información de carácter primario fueron a cabo mediante encuesta a treinta y siete colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente Chiquimula – CUNORI –.

Asimismo, se utilizaron fuentes de información de índole secundaria, entre ellas: libros de texto, libros digitales, tesis, monografías, revistas electrónicas, internet, trabajos de investigación previos.

1.5 Limitantes del estudio

Entre las limitantes para el desarrollo de la investigación se pudo identificar que para la culminación de la misma, en cierta medida, fué laboriosa para responder los cuestionarios, donde se evidenció la falta de apoyo hacia el presente estudio, prueba de ello son 15 personas, que se desglosan de la siguiente manera: 5 oficinistas del área de administración-docencia, 7 auxiliares de servicio y 3 oficinistas de la división financiera, que se abstuvieron de contestar; tal situación fue vista como un desafío, que al final fue solventada, ya que se logró completar y cumplir los objetivos planteados.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

El Plan Estratégico de CUNORI, refiere que “el Centro Universitario de Oriente – CUNORI- fue creado por el Honorable Consejo Superior Universitario, según consta en el Acta No. 24 de fecha siete de julio de mil novecientos setenta y seis, en el punto primero el cual dice: Acuerda: 1) abrir en 1977 los Centros Universitarios de: Oriente, con sede en la ciudad de Chiquimula... la primera lección inaugural de las labores académicas fue el 12 de febrero del año 1977, siendo el primer Director de esta unidad académica el Ing. Agr. Edgar Alejandro 36 Alvarado Méndez, fue el encargado del proceso organizativo y de contratación del personal para el funcionamiento del Centro Universitario de Oriente.”

Según la Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el CUNORI como Centro Universitario no posee en la actualidad representación ante el Consejo Superior Universitario, por lo que se vinculará a cualquier acción que pueda emprenderse conjuntamente con el resto de unidades que se encuentran en situaciones similares.

Al comienzo de las labores establecieron se establecieron las carreras de Técnico en Horticultura y Técnico en Porcinocultura; ambas se rediseñan curricularmente, dando paso a las de Técnico en Producción Agrícola y Técnico en Producción Pecuaria.

Durante el año 1992 se complementa el nivel de las carreras agropecuarias, creando las licenciaturas de Ingeniero Agrónomo y Zootecnista.

A partir de 1988, el Consejo Superior Universitario, aprueba la creación de la carrera de Administración de Empresas a nivel de licenciatura, con un enfoque curricular orientado a la especialidad en agroindustrias. Un año después se implementa la extensión de CALUSAC, para capacitar a los interesados en el idioma inglés.

“En 1994, el Consejo Superior Universitario acuerda aprobar y fundar la primera extensión universitaria, con sede en Puerto Barrios. Esta extensión inicia con la carrera de Técnico en Administración de Empresas, con énfasis en Administración Aduanera, Administración Portuaria y Comercio Internacional. Actualmente dichas carreras contemplan, la licenciatura; en 1995, la extensión implementa la carrera de Técnico en Producción Agrícola, que también incluye la licenciatura.

Durante el año 1997, se implementa, el Programa Plan Fin de semana, como proyecto cofinanciable aprobado por Consejo Superior Universitario la carrera de pregrado de Auditor Técnico, junto con su licenciatura de Contador Público y Auditor la carrera de Gerencia en Desarrollo Comunitario, en un convenio con Visión Mundial; en 1999, se implementa para Plan Fin de semana la carrera de Administración de Empresas.” (Plan Estratégico y POA 2014 de CUNORI).

Entre los años, 1999-2000 se realizó una autoevaluación institucional del Centro Universitario de Oriente -CUNORI-, donde se consideraron criterios de calidad tales como: universalidad, pertinencia, equidad, coherencia, eficiencia e impacto frente a once factores a evaluar; Proyecto Institucional, Gestión Institucional, Recursos Físicos y Financieros.

Recursos de Información, Docencia, Investigación, Extensión Social, Postgrado, Profesores y otros recursos humanos, estudiantes y servicios estudiantiles y Graduados y su relación con la sociedad.

Estas investigaciones "han proporcionado bases para poder establecer proyectos que ha desarrollado esta unidad académica lo cual ha generado mejoramiento en los procesos, así como el establecimiento de acciones que han permitido posicionarse en la región, como un centro que atiende las necesidades y requerimientos que se presentan a través de las funciones que el mismo realiza ”(Plan Estratégico y POA 2014 de CUNORI).

En enero del año 2000 se aprueban por el Consejo Superior Universitario los proyectos de la carrera de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales, y la de Médico y Cirujano.

En 2007 se iniciaron las carreras de Ingeniería Civil y Ciencias en Sistemas, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería en Administración de Tierras, Pedagogía (con sedes en Chiquimula, Zacapa y Esquipulas); en 2008 Ingeniería en Gestión Ambiental Local, y en 2012 Ingeniería Industrial.

2.2 Aspectos legales

“La creación del Centro Universitario de Oriente fue autorizada según Acta 24-76, de fecha siete de julio de mil novecientos setenta y seis, de Consejo Superior Universitario.

El marco general de la Educación Superior en Guatemala es la Constitución Política de la República de Guatemala decretada por la Asamblea Nacional Constituyente del 31 de mayo de 1985. La misma determina, entre otros, en el Capítulo II, Derechos Sociales, Sección Cuarta, Educación, el derecho a la educación garantizando la libertad de enseñanza y de criterio docente con el propósito primordial de desarrollar integralmente a la persona humana y el conocimiento de la realidad y cultura nacional y universal. Además, establece la promoción de la enseñanza agropecuaria, la ciencia y la tecnología, considerándolas como bases fundamentales del desarrollo nacional.

En su sección Quinta, Universidades, dictamina la autonomía de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), la cual, en su carácter de única universidad estatal, le corresponde desarrollar la educación superior del Estado. La Constitución también comprende a las universidades privadas, definiéndolas como instituciones independientes que les corresponde organizar y desarrollar la educación superior privada del país, con el fin de contribuir a la formación profesional, investigación científica, difusión de la cultura y 38 soluciones de los problemas nacionales. Así

mismo, crea el Consejo de la Enseñanza Privada Superior (CEPS) para apoyar a las universidades privadas (Plan Estratégico y POA 2014 de CUNORI).

2.3 Visión de CUNORI

“Ser el Centro Universitario líder de la educación superior en el oriente de Guatemala, cuyo fin fundamental sea elevar el nivel espiritual de los habitantes de la región, a través de la profesionalización del recurso humano en las diversas disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas, desarrollando los programas de docencia, investigación y extensión universitaria con excelencia académica como factor de desarrollo.” (Plan Estratégico y POA 2014 de CUNORI).

2.4 Misión de CUNORI

“Somos un Centro Universitario con cultura democrática, rector de la educación superior en la región oriental, responsable de contribuir en su desarrollo y solución de los problemas de la naturaleza y la sociedad, mediante la generación, difusión y aplicación del conocimiento para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.” (Plan Estratégico y POA 2014 de CUNORI).

La primera misión de CUNORI, fue determinada en el año 2004, y desde ese año ha ido siendo validada y reformulada para convertirse en la guía de las acciones para orientar los procesos. Esta Misión, promulga mejorar constantemente la calidad académica en búsqueda de la excelencia en las funciones asignadas a este Centro Universitario; un compromiso de, por y para la comunidad del área de influencia al mismo; brindar oportunidades de acceso a la educación del CUNORI a estudiantes de bajos recursos económicos en función de su calidad académica; la realización de un proceso de planeación y evaluación sistemáticas y 39 ofrecimiento de carreras y programas en función de las necesidades regionales y nacionales.

2.5 Funcionamiento y estructura organizacional

El Centro Universitario de Oriente (CUNORI), fue establecido como parte del programa de descentralización y democratización de la educación universitaria. Su sede central

está en la ciudad de Chiquimula, con una cobertura en los departamentos de Zacapa, Izabal y El Progreso.

El Marco Académico del Plan Estratégico 2022 de la Universidad de San Carlos de Guatemala, establece principios que fundamentan políticas de investigación, docencia y extensión de acuerdo a la filosofía, fines y objetivos de la Universidad, el Centro Universitario dentro de este contexto plantea:

Propiciar la excelencia académica en una sociedad multiétnica, pluricultural y multilingüe, dentro de un marco de libertad, pluralismo ideológico, valores humanos y principios cívicos, que le permiten al CUNORI desempeñar su función en la sociedad, en forma eficaz y eficiente, tomando como referencia el contexto nacional e internacional. Eleva el nivel científico, tecnológico, humanístico y ético de profesores y estudiantes como sujetos del desarrollo eficiente e integrador de la docencia, investigación y extensión.

Bajo ese contexto, CUNORI realiza las siguientes funciones, considerando el quehacer de las diferentes carreras que ofrece y los recursos que necesita para su funcionamiento:

- Investigación: Incluye todas las actividades que las carreras realizan atendiendo las prácticas técnicas, profesionales, así como trabajos de graduación que realizan para egresar a los profesionales.
- Docencia: Es toda actividad orientada hacia la búsqueda, comprensión, interpretación, aplicación y divulgación del conocimiento científico, tecnológico, humanístico, a través de la planificación, organización, dirección, ejecución y evaluación del proceso educativo.

- Extensión: Conformada por las actividades que las carreras hacen considerando los estudiantes destinados al Ejercicio Profesional Supervisado EPS, y algunos proyectos específicos que desarrollan considerando la temática de cada carrera.
- Administración: Involucra todas las acciones que dirección y carreras realizan, considerando las necesidades que se presentan para el funcionamiento y apoyo a las funciones de docencia, investigación y extensión, y contratación de personal docente, administrativo y de servicio.

Además de las funciones ordinarias descritas, las carreras e instancias administrativas, también se realizan funciones estratégicas, bajo la dirección del Plan Estratégico de la USAC hacia el año 2022.

Cada carrera e instancia, planifica anualmente actividades ordinarias y estratégicas, las cuales le permiten trazar metas y objetivos institucionales, así como implementar estrategias para alcanzarlas.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes temáticos

La Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con veinte (20) centros universitarios en todo el país, siendo uno de éstos el Centro Universitario de Oriente – CUNORI –, fundado en el año de 1977; siendo su principal área de influencia la Región Oriente.

El Centro Universitario de Oriente divide sus áreas funcionales en personal directivo, administrativo, docente y operativo; y con base a dicha estructura organizacional ejecutan sus actividades, llevando a cabo diferentes tareas correspondientes a cada una.

En este sentido, es de especial importancia conocer qué estudios previos se han realizado con relación a la motivación y satisfacción laboral, considerando que son dos factores determinantes para el desempeño óptimo de los colaboradores de cualquier institución; en el CUNORI, únicamente se encontró una investigación relacionada con el tema, la cual se enfocó en todas las áreas funcionales, la misma se describe a continuación.

Girón Campos, Bianka Dhelia Tatyana. LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE-CUNORI-. Tesis, 2014.

En la referida investigación se planteó como objetivo general evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal directivo, administrativo, docente y operativo del Centro Universitario de Oriente CUNORI, para diseñar una propuesta que contribuya a mejorar dichos aspectos; y su conclusión primordial fue que el reconocimiento, las oportunidades para desarrollar la carrera profesional, la motivación y las condiciones laborales; inciden fuertemente en el compromiso organizacional que el empleado ejerce en la institución, además la libertad

para expresar opiniones en el lugar de trabajo, la relación con los compañeros de trabajo, la colaboración y el trabajo en equipo; influyen de una forma moderada en el compromiso organizacional.

De tal manera que, contar con un solo estudio de referencia confirma y avala la elaboración de la presente investigación, con la finalidad de proporcionar información que contribuya a mejorar el ambiente laboral del Centro Universitario de Oriente Chiquimula.

3.2 Fundamento conceptual

3.2.1 Satisfacción laboral

“La satisfacción de la necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad” (Chiavenato, 2001, p.74) van entrelazados con la motivación, ya que es algo interno que se va generando por las mismas circunstancias, herramientas, y accesibilidad a los instrumentos que servirán para la realización de tareas.

Por su parte, Marín (2010), identifica la satisfacción laboral como aquel factor que cumple con la función de evaluar “la discrepancia entre lo que una persona espera o piensa obtener de la tarea que realiza, y lo que actualmente experimenta en su situación de trabajo” (p. 212).

Cuando se carece de alguna de ellas ya se va recayendo en una insatisfacción, que es lo contrario a una satisfacción, es estar bien sentirse cómodo, agrado con lo que se realiza, es sentir que está realizado por la labor que está haciendo.

Una definición integradora de la satisfacción laboral es enmarcada como un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros.

Es de importancia contar con este factor que ayuda a realizar tareas asignadas, brindando servicio con un mecanismo extra sea para el público en general o en las relaciones con sus compañeros de trabajo.

3.2.2 La motivación

La motivación como concepto administrativo “se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia.”, (Robbins, y Carter 2005)

En comparación con otros autores van enfocándose a un elemento dentro del ser humano, que se va desarrollando poco a poco para así contar con una conducta que hable por sí sola. Además, es “un instrumento que permite a los gerentes ordenar las relaciones laborales en la organización” (Stoner, Freeman, Gilbert, 1995, p. 482)

Dentro de las instituciones debe contarse con este elemento de gran trascendencia porque este va moviendo al recurso de mayor importancia dentro de ella como lo es el ser humano, es el que hace, realiza y ejecuta tareas que ninguna máquina puede realizar; ayuda al crecimiento económico, social y personal sirviendo de ejemplo para los demás y que se vaya desarrollando una cultura organizacional adecuada.

3.2.3 Factores motivadores e higiene

Herzberg fue profesor de Psicología en Western Reserve University, quería dejar un modelo que no solo explicara motivación, sino más bien cómo lograrlo y en qué otras cuestiones pueden afectar la conducta.

Factores motivadores e higiénicos son un conjunto de variables que desde la perspectiva de Herzberg, generan satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Esta variable es compleja porque está compuesta a su vez por otras variables que vienen a modificar su concepto y ejecución.

a) Condiciones de la empresa

Considerando esta variable se clasifican actividades o eventos que tiene que ver con el ambiente general de la institución, considerando sus políticas, condiciones de trabajo, salario, como su preparación profesional de los colaboradores.

a.1) Condiciones de trabajo

Dentro de esta categoría se clasifican hechos o eventos que tienen que ver con el ambiente físico del trabajo; limpieza e higiene, recursos materiales para realizar las tareas, comodidad, horarios y jornadas, recreación y sistemas de trabajo.

a.2) Salario

Esta categoría incluye todas las respuestas que tiene que ver con la compensación. Eventos en los que se menciona que la compensación juega un papel importante o por expectativas de aumentos de sueldos incumplidos; por ejemplo, si se incrementa el salario de los colaboradores en función a la antigüedad o por acreditaciones profesionales.

b) Factores de higiene

También son denominados factores insatisfactorias, de mantenimiento o extrínsecos.

“Están asociados al contexto de trabajo, es decir de aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo” (Chiavenato Idalberto Administración en los nuevos tiempos 2002)

b.1) Relaciones personales

Se refiere a las situaciones donde se ejerce conducta con sus compañeros de trabajo o de la misma carrera profesional y/o mismo nivel tanto económico como en los aspectos en general del colaborador, incluyen características como colaboración, comunicación, relaciones amistosas, hostiles, honestas, deshonestas, cooperación o falta de ella.

b.2) Vida personal

Cubre una serie de exposiciones sobre casos en los cuales el trabajo tiene impacto sobre la vida personal de forma tal que el efecto es un mecanismo en los criterios del empleado sobre el trabajo. Se registran en estos eventos como: trabajos que afectan la armonía familiar e influencias positivas o negativas en la vida personal y privada del empleado.

b.3) Estatus y seguridad

En el estatus se agrupan únicamente las respuestas que tengan alguna indicación de estatus como un factor en el sentimiento del empleado acerca del trabajo. Trata de la importancia que tiene, o no, su puesto en la organización.

En relación a la seguridad, se codifican los hechos o eventos en los que se mencionan signos objetivos de la presencia o ausencia de seguridad tanto del trabajo como de manera personal. Se refiere a la estabilidad o inestabilidad del trabajador dentro de la empresa como fuera de ella y de la organización en sí.

c) Motivación

También denominados factores satisfactores son aquellos factores relacionados con la satisfacción del trabajo, y tienen efectos más positivos sobre las actitudes y pueden mejorar el rendimiento de los trabajadores. Son factores que estimulan a la gente a trabajar.

c.1) Logro, reconocimiento y responsabilidad

En el indicador logro, se categorizan todas las respuestas en las que el colaborador mencione sentimientos de satisfacción personal de determinar su trabajo, que implica algún éxito o fracaso específico, de resolver problemas, de ver los resultados de los esfuerzos propios.

En el reconocimiento, se incluyen los hechos o situaciones que se refieren a trabajos bien realizados o realizaciones personales que son reforzados o elogiados y

castigados; cualquier acto de reconocimiento sea observación, elogio o crítica. Puede venir de sus jefes, compañeros o subordinados.

La responsabilidad se refiere a la autonomía que tiene el empleado trabajo o a la responsabilidad por el trabajo de otros. Es más fuerte que la consideración de si existe o no una brecha entre la autoridad de una persona y la que necesita para llevar a cabo la responsabilidad de su trabajo.

c.2) Puesto (el trabajo mismo)

Contenido real de trabajo, a sus aspectos positivos o negativos; donde se puede considerar un puesto de categoría baja o elevada, que apuntan a una conducta inadecuada por la misma carga de tareas y faltante de otros factores.

c.3) Progreso y crecimiento

Se refieren al aprendizaje de nuevas habilidades con mayores posibilidades de progreso dentro de la actual especialidad ocupacional o en otras, al igual que dificultades de crecimiento por falta de educación formal, lo que hace imposible que avance dentro de la organización. Por ejemplo, oportunidades de promoción y ascenso y formación para el crecimiento personal.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

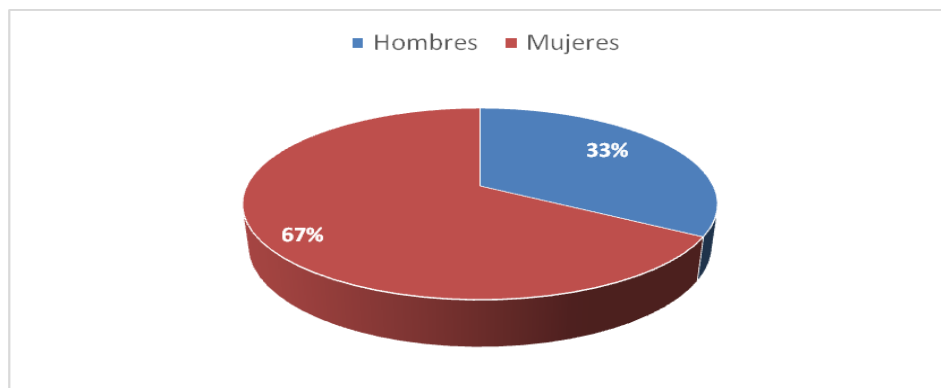
Los resultados que se presentan a continuación se derivan del trabajo de campo efectuado con 39 colaboradores del personal en el área administrativa del Centro Universitario de Oriente – CUNORI –, a través de entrevista, con la finalidad de realizar el diagnóstico de factores motivadores e higiénicos relacionados con la satisfacción laboral de dichos colaboradores.

La información analizada se describe siguiendo una línea lógica entre los objetivos, variables, indicadores y sub-indicadores, que fueron objeto de investigación.

En este sentido, fue preciso separar en primera instancia, resultados obtenidos de la información general (género, rango de edad, estado civil e información académica), para que seguidamente presentar todo lo relacionado a las variables de estudio (condición de la institución, factores de higiene y motivación).

4.1 Análisis de la información general

Del total de individuos entrevistados, se recabó información general que ayudó a identificar el rango de edad, estado civil información académica del personal que actualmente está laborando.

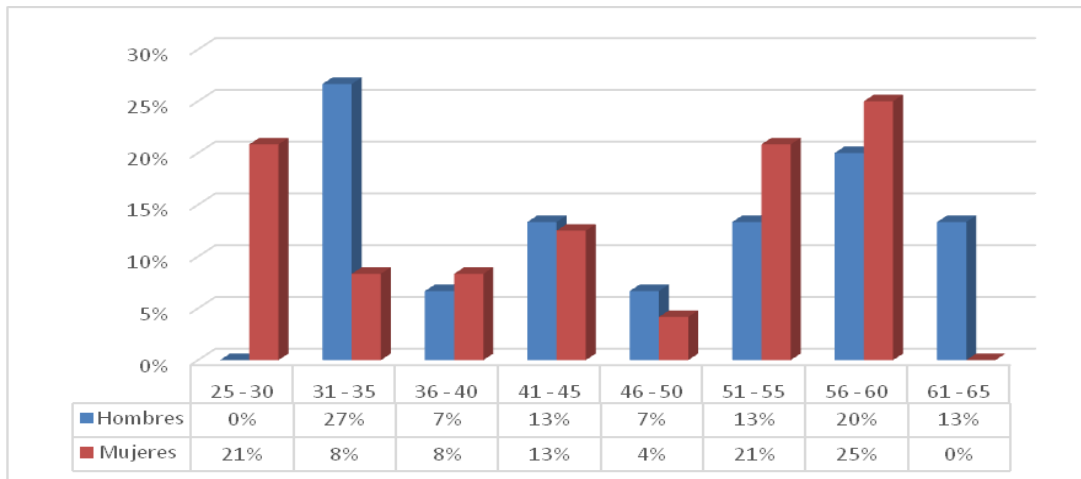


Gráfica 1. Sujetos de estudio por género, del área administrativa del CUNORI.

Fuente: Elaboración propia con base en la investigación realizada.

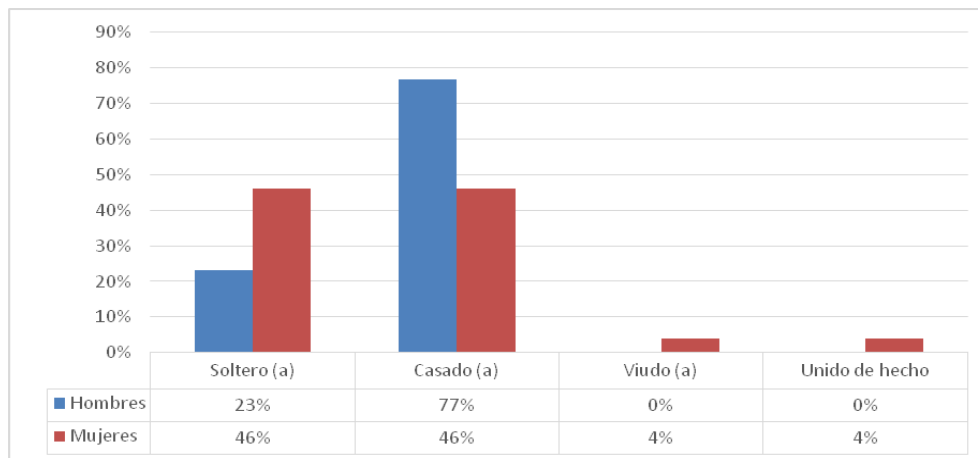
4.1.1 Rango de edad

En cuanto a la edad que tienen, se evidenció que los rangos de edad donde mayor se concentran las personas que laboran son las edades de 31-35 en los hombres y de 56-60 en mujeres como se detalla la gráfica siguiente:



Gráfica 2. Sujetos de estudio por rango de edad, del área administrativa del CUNORI.
Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

4.1.2 Estado civil



Gráfica 3. Sujetos de estudio por estado civil del área administrativa del CUNORI.
Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

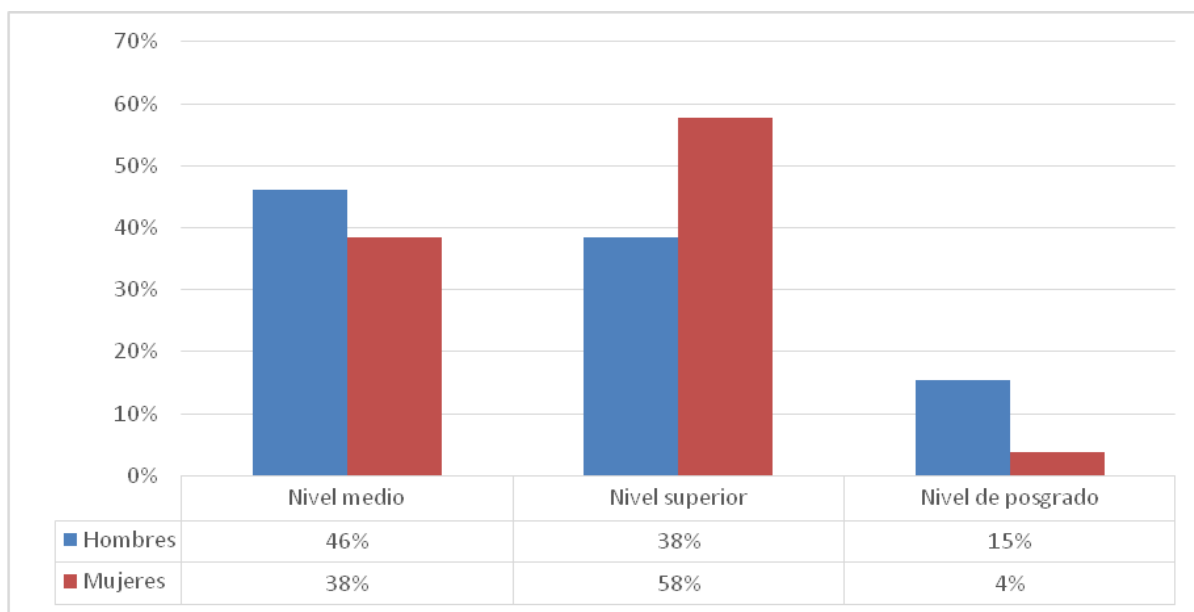
Lo anterior implica que de los 13 hombres que laboran para la institución 23% es soltero y el 77% casado; y de las 26 mujeres, el 46% está casada, el 46% soltera, 4% es viuda y el 4% restante está unida de hecho.

4.1.3 Información académica

En relación al nivel académico, se constató que la mayor parte de colaboradores cuentan con estudios del nivel medio (maestros de educación primaria y peritos contadores), otros solo cuentan con la primaria y el básico (personal operativo).

En el nivel superior (universitario), se identificó profesionales zootecnistas, ingenieros agrónomos, técnicos y licenciados en administración de empresas, con estudios en derecho y otros con cierre de pensum.

A nivel de posgrado (maestrías o especializaciones), en las áreas de nutrición y administración pública; la siguiente gráfica muestra la distribución de valores:



Gráfica 4. Sujetos de estudio por nivel académico, del área administrativa del CUNORI.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

Se pudo observar que el mayor porcentaje de profesionales de nivel superior se concentra en el grupo de mujeres.

4.2 Análisis por variable de estudio

En esta sección se presenta el análisis de cada variable que fue objeto de estudio; es conveniente indicar que se realizó con base a cada indicador, según los sub-

indicadores correspondientes, lo que permite una visualización de datos comparativa.

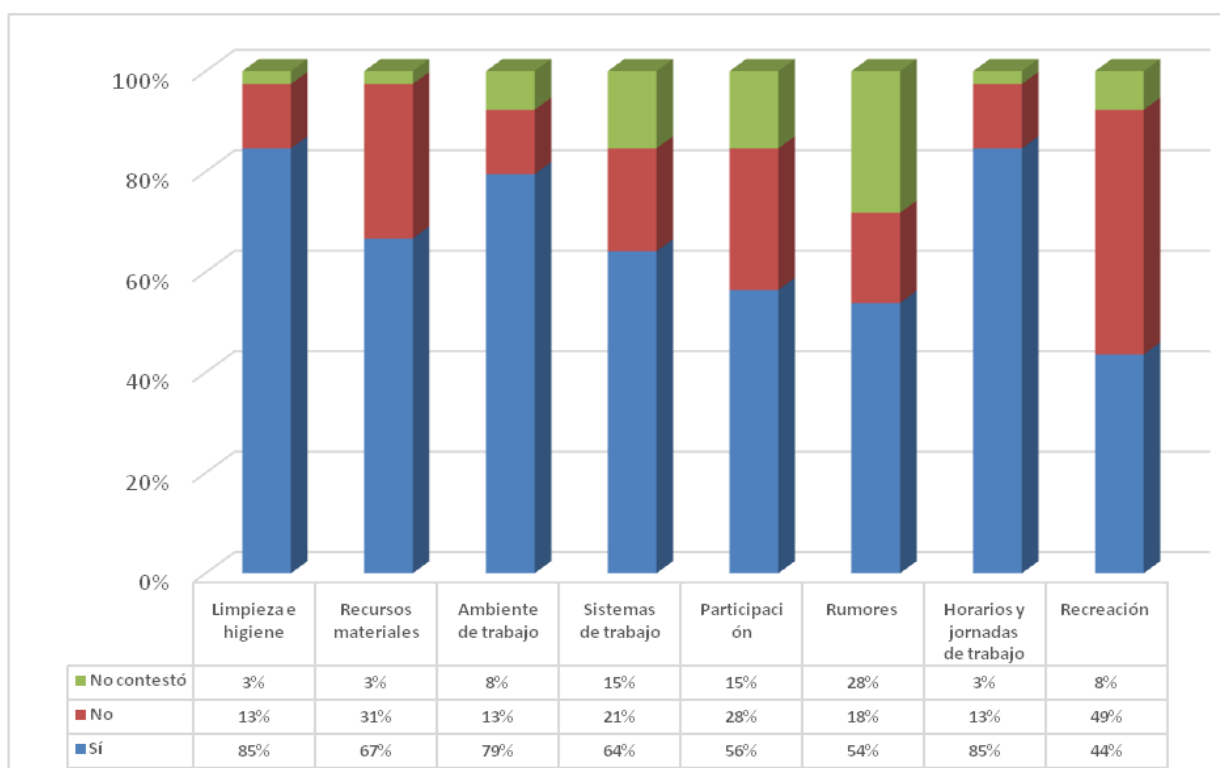
4.2.1 Variable uno: factores de higiene

4.2.1.1 Indicador uno: condiciones de trabajo

En este indicador, se consideró todos aquellos sub-indicadores que se relacionan con las condiciones físicas y ambientales del trabajo.

Se puede observar que en el su indicador de recreación el 49% del personal respondió que no es política de la institución brindar un tiempo breve para recreación; no obstante, se pudo observar a través de las actividades públicas del CUNORI, que sí tienen recreación como el convivio navideño anual, celebraciones especiales internas (día del cariño, secretaria, madre y día del padre).

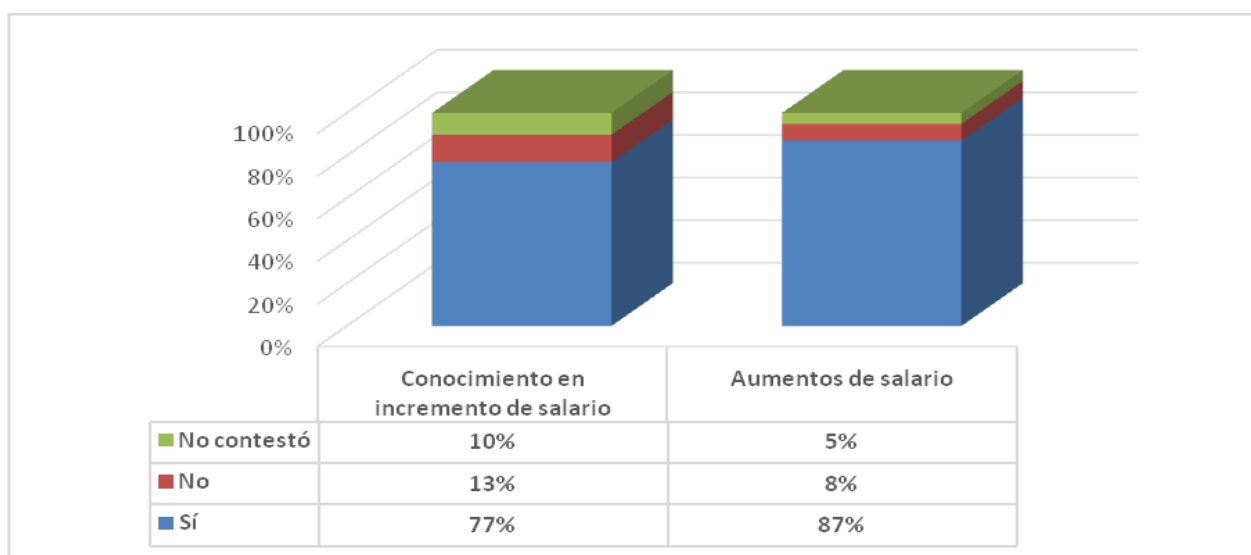
Aunque no es una política formal, si dan los permisos correspondientes para que distintas actividades sean realizadas.



Gráfica 5. Indicador uno, condiciones de trabajo; variable condición de la institución.
Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

4.2.1.2 Indicador dos: salario

En este indicador se evaluó si el personal tiene conocimiento sobre incrementos de salario y asimismo si creen que es conveniente que la institución aumente el salario que actualmente está proporcionando; la gráfica que se presenta a continuación muestra los datos estadísticos:



Gráfica 6. Indicador dos, salario; variable condición de la institución.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

El 87% del personal administrativo concuerda que es conveniente que la institución aumente el salario que actualmente se le proporciona; aunque el indicador evaluado fue salario, un promedio del 7.5% se abstuvo de contestar.

4.2.1.3 Indicador tres: relaciones personales

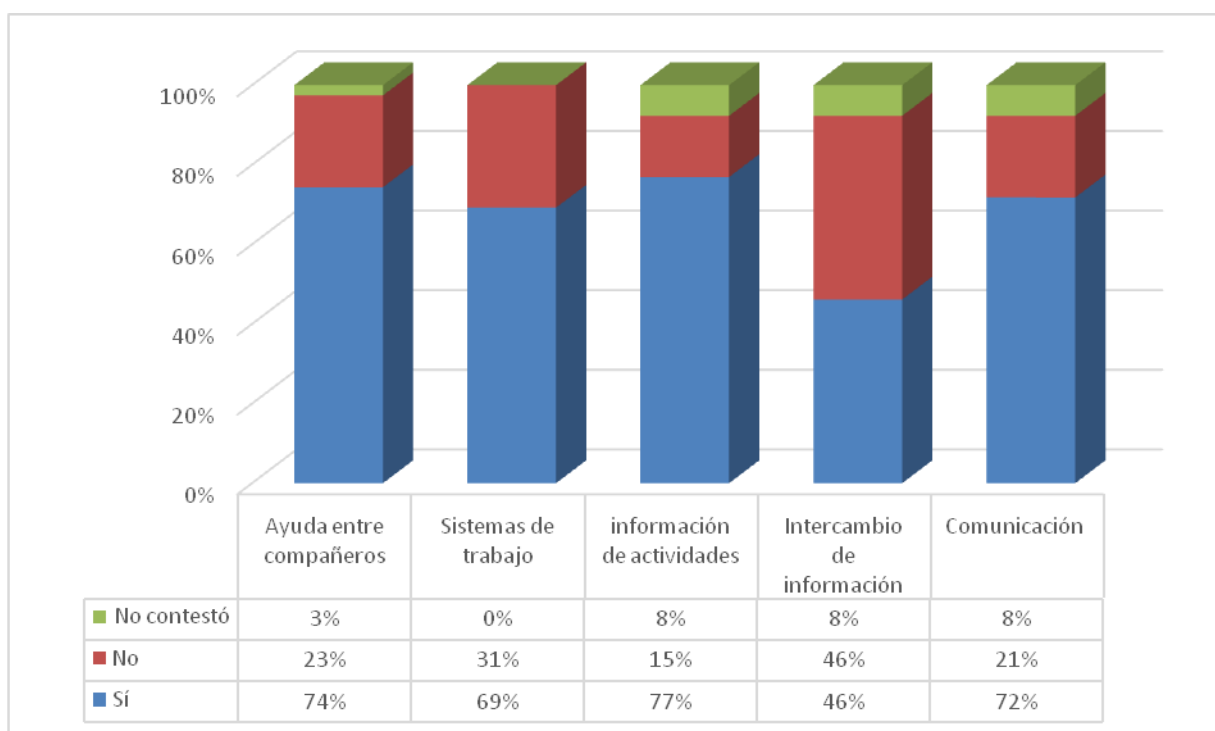
Se evaluaron cinco subindicadores para identificar las relaciones personales de los empleados en su trabajo.

La siguiente gráfica muestra los resultados obtenidos donde el 74% de los sujetos de estudio respondieron que sí se ayudan mutuamente con sus compañeros, y explicaron que es porque en grupo es más rápido, el trabajo en equipo es mejor, es obligación

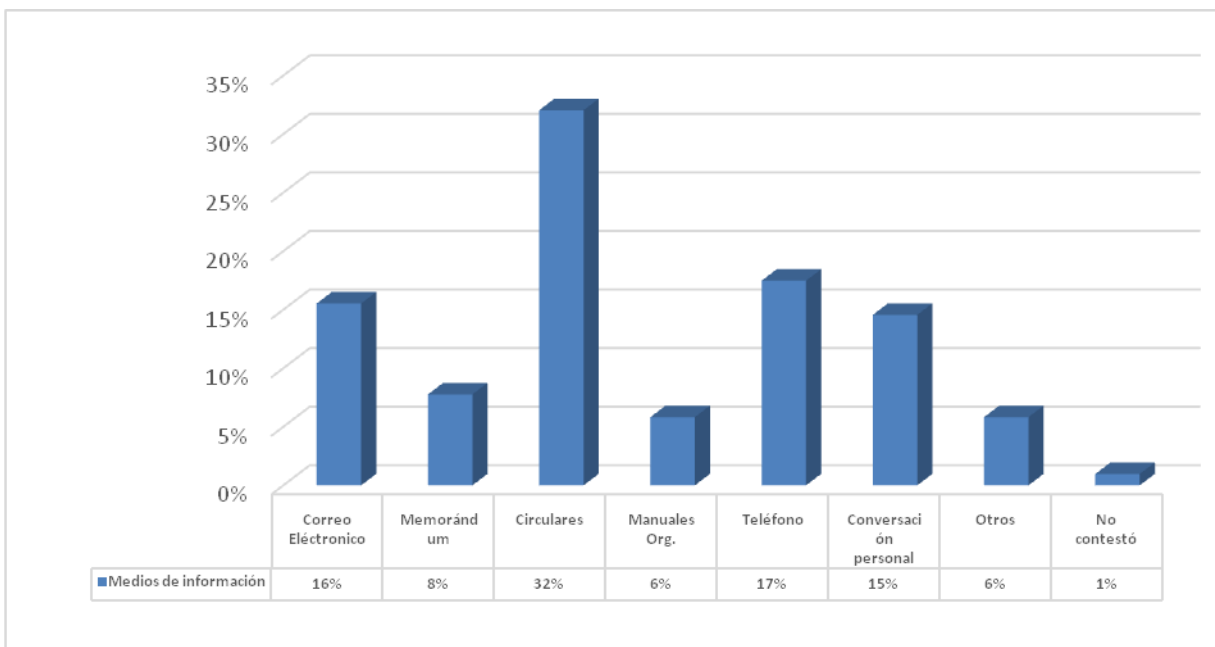
para sacar las tareas de cada área que les fue asignada y se mantiene la solidaridad entre todos.

En cuando al su indicador intercambio de información, el 46% que respondió que no lo hizo porque las reuniones de intercambio de información son llevadas a cabo por áreas de trabajo.

No obstante, del 46% restante que respondió sí a la pregunta, se encontró que se realizan dos reuniones generales dos veces al año, a inicios del primero y segundo ciclo.



Gráfica 7. Indicador uno, relaciones personales; variables factores de higiene.
Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.



Gráfica 8. Sub-indicador medios de información, indicador uno, relaciones personales; variable factores de higiene.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

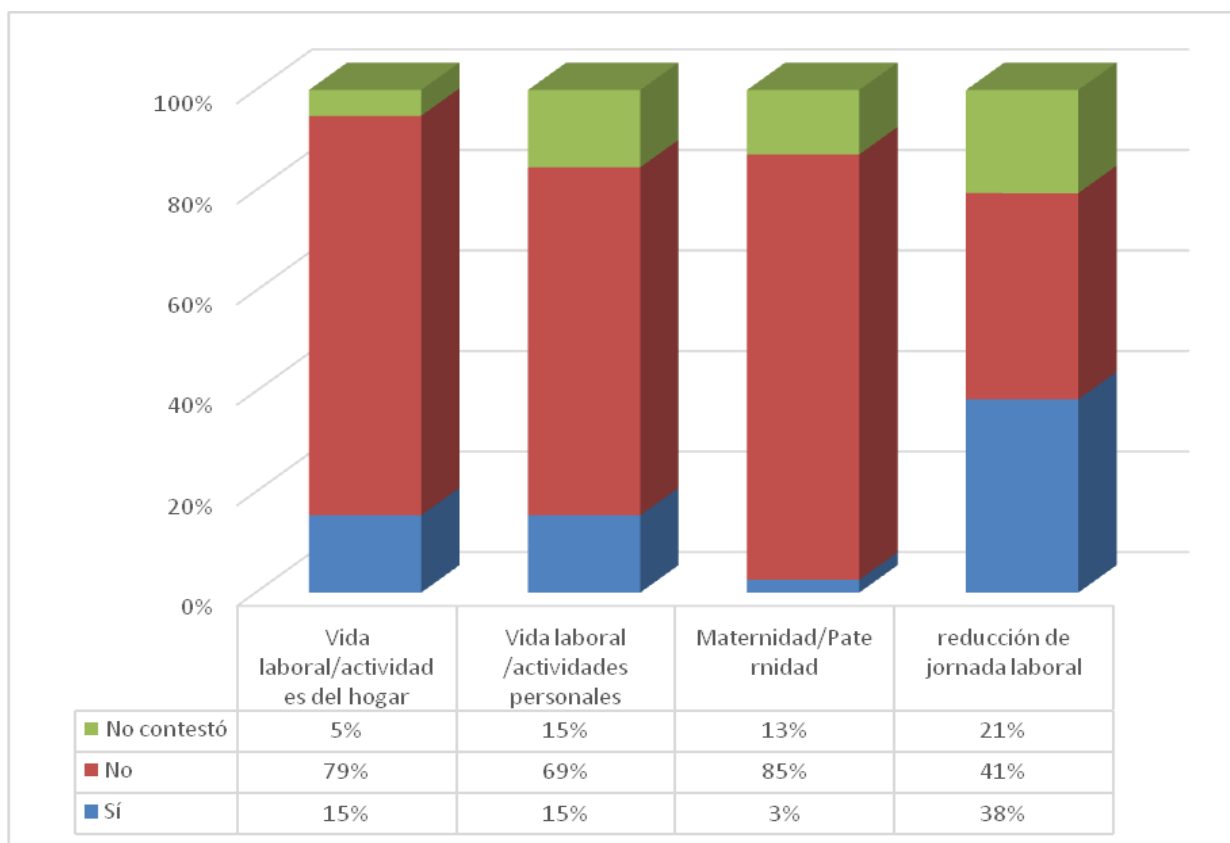
Otros medios de información utilizados por la institución son la correspondencia oficial, órdenes de trabajo, reuniones y capacitaciones; el que más han empleado son las circulares.

4.2.1.4 Indicador cuatro: vida personal

En el indicador dos, de la variable factores de higiene se tomaron cuatro sub-indicadores para que fueran objeto de evaluación:

- Dificultades para compaginar vida laboral,
- Vida familiar,
- Vida laboral / actividades personales,
- Maternidad / paternidad y reducción de jornada laboral.

La siguiente gráfica muestra las cifras porcentuales de la información que fue recolectada a través de la encuesta:



Gráfica 9. Indicador dos, vida personal; variable factores de higiene.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

No existen dificultades para compaginar la vida laboral con las actividades del hogar por poseer una organización buena, las personas aportan desempeño en el trabajo, se posee el tiempo necesario para las necesidades y disponibilidad del fin de semana para el hogar; ambas actividades son manejadas adecuadamente, existiendo un horario y un balance en el tiempo.

Asimismo, consideran no tener dificultades para compaginar la vida laboral con la vida personal (ocio, recreación, formación, etc.), porque respetan el tiempo laboral y la institución les proporciona asuetos y días feriados para disfrutar lo que más les gusta.

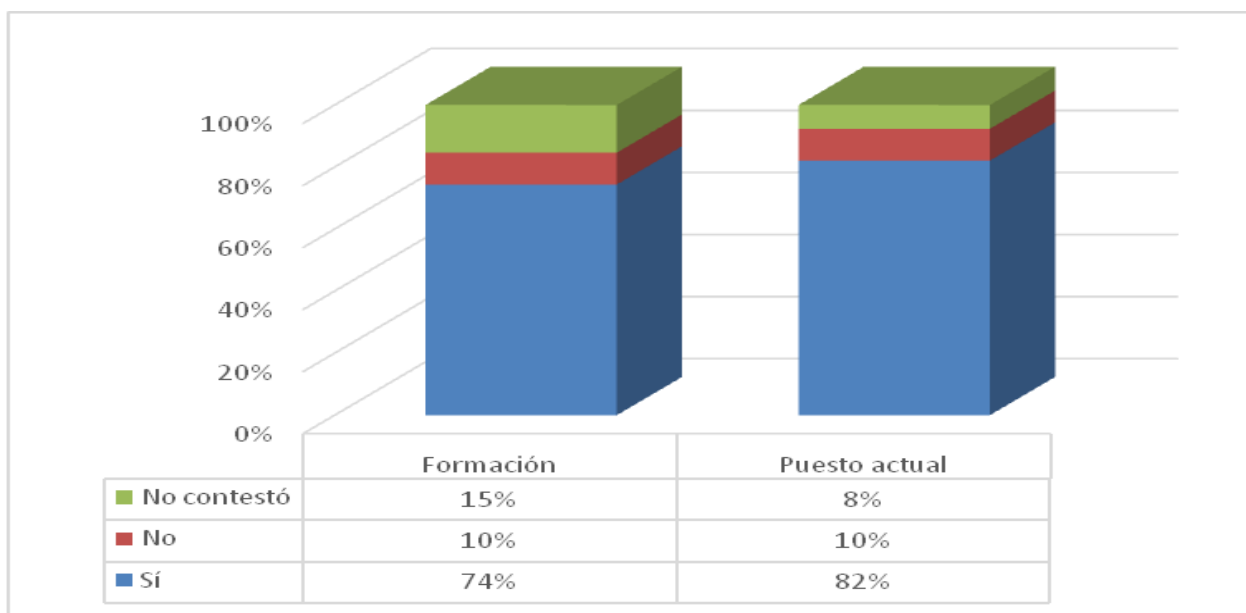
El 85% contestaron que la maternidad/paternidad no le ha perjudicado o le podría perjudicar en su trayectoria profesional; lo anterior debido, a que algunos tienen a sus hijos mayores de edad, otros tienen personas de confianza al cuidado de sus hijos y

además la institución otorga los permisos correspondientes con base a la normativa legal que trata este asunto.

En cuando al subindicador de la reducción de jornada laboral, por motivos familiares y/o personales, consideran que no afectaría su trayectoria profesional.

4.2.1.5 Indicador cinco: estatus y seguridad

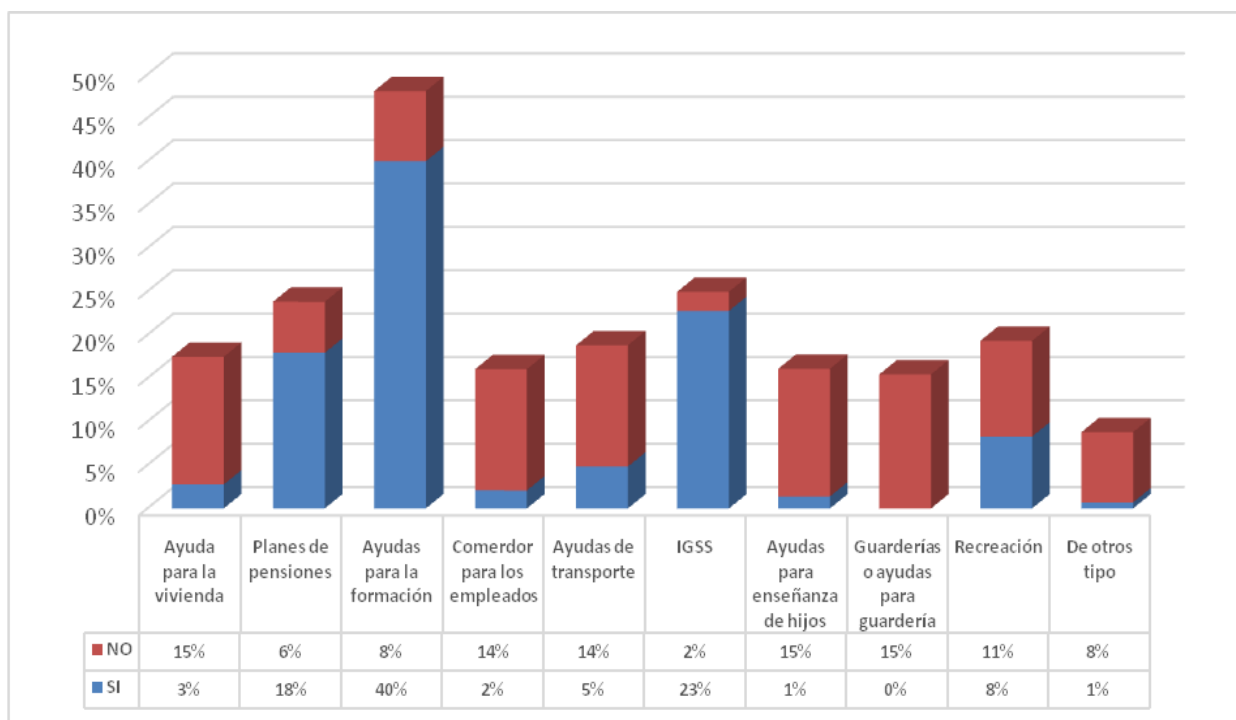
De forma conjunta los colaboradores respondieron en su mayoría que la formación que le proporciona la institución tiene utilidad en relación con el puesto que desempeña, porque le ayuda a salir adelante; y además, dicho puesto le agrega valor a su vida personal y profesional; la siguiente gráfica muestra el comportamiento porcentual de tales subindicadores:



Gráfica 10. Indicador tres, estatus y seguridad; variable factores de higiene.
Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

Además, el personal administrativo agregó que su puesto de trabajo les ayuda a brindar servicios e intercambiar con diferentes tipos de personas, existe mayor aprendizaje y se sienten satisfechos por el hecho de que además de laborar para la institución pueden estudiar.

Por ser la pregunta de respuesta múltiple, se elaboró una gráfica aparte para que la información sea presentada de una manera adecuada y entendible:



Gráfica 11. Subindicador servicios que proporciona la institución, indicador tres, estatus y seguridad; variable factores de higiene.
Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

Los colaboradores concuerdan que en el área de donde más reciben ayuda es para su formación, y otros tipos de beneficios son el plan de prestaciones de la universidad, préstamos y cuando fallece un empleado.

4.2.1.6 Indicador seis: relaciones personales

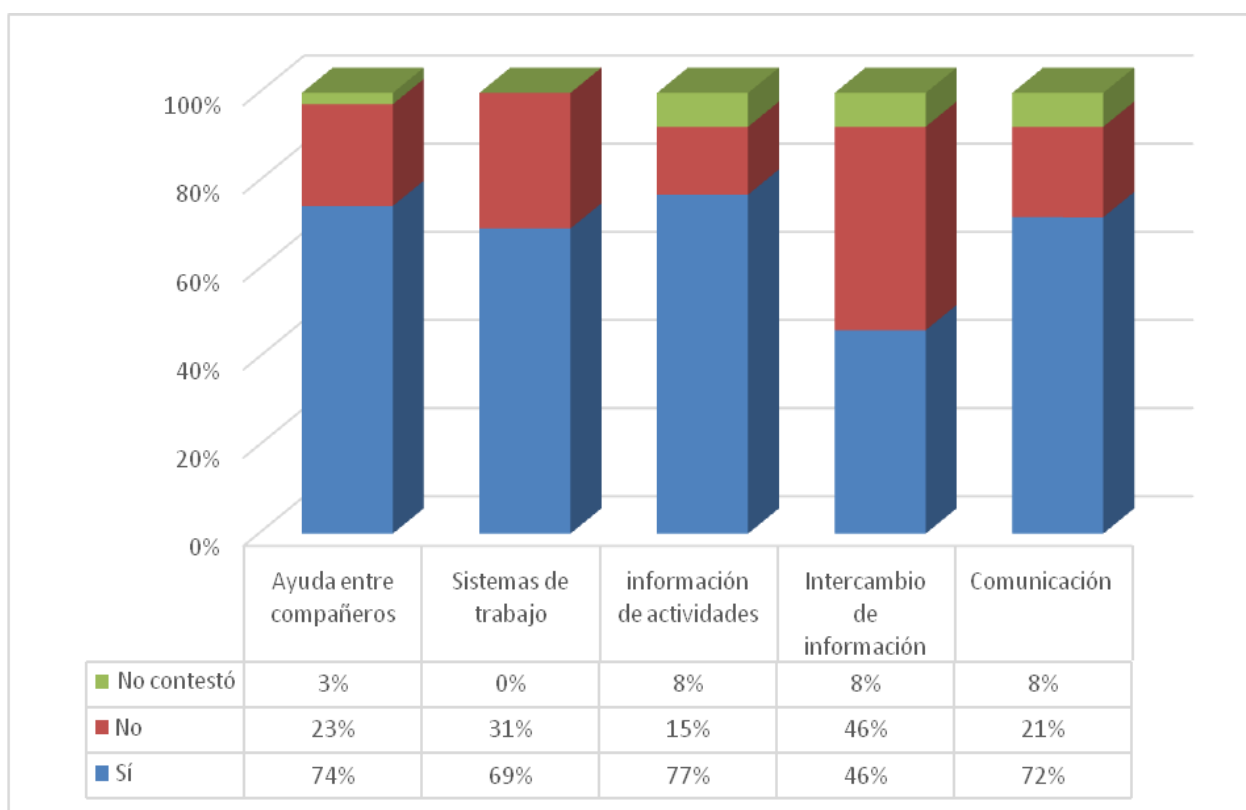
Se evaluaron cinco subindicadores para identificar las relaciones personales de los empleados en su trabajo.

La siguiente gráfica muestra los resultados obtenidos donde el 74% de los sujetos de estudio respondieron que sí se ayudan mutuamente con sus compañeros, y explicaron que es porque en grupo es más rápido, el trabajo en equipo es mejor, es obligación

para sacar las tareas de cada área que les fue asignada y se mantiene la solidaridad entre todos.

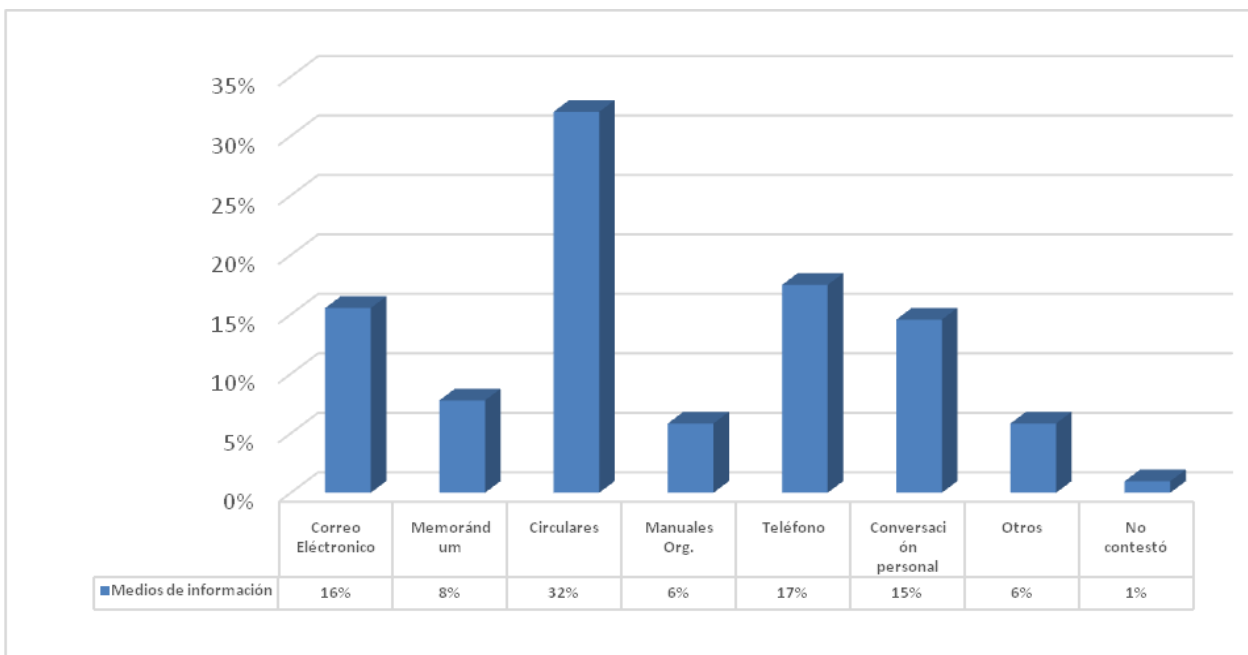
En cuando al su indicador intercambio de información, el 46% que respondió que no lo hizo porque las reuniones de intercambio de información son llevadas a cabo por áreas de trabajo.

No obstante, del 46% restante que respondió sí a la pregunta, se encontró que se realizan dos reuniones generales dos veces al año, a inicios del primero y segundo ciclo.



Gráfica 12. Indicador uno, relaciones personales; variable factores de higiene.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.



Gráfica 13. Subindicador medios de información, indicador uno, relaciones personales; variable factores de higiene.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

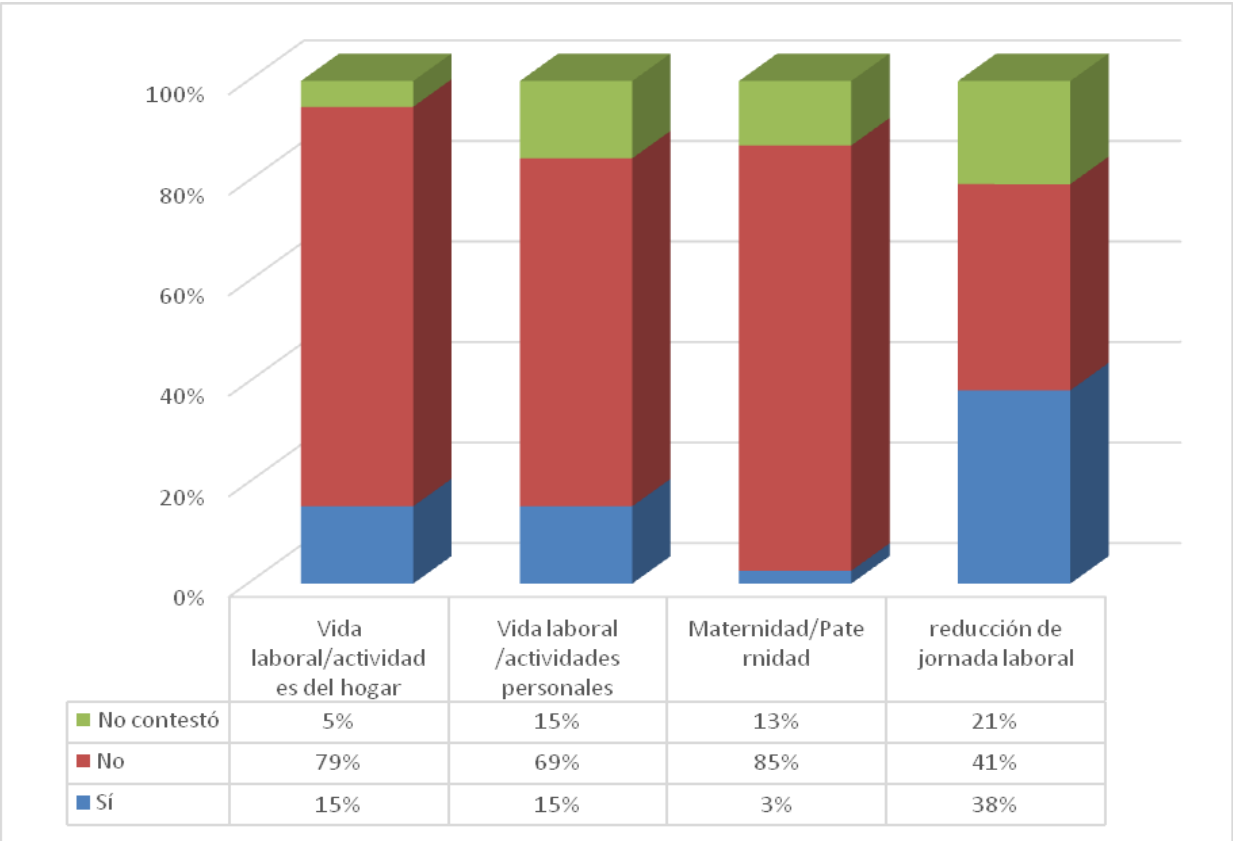
Otros medios de información utilizados por la institución son la correspondencia oficial, órdenes de trabajo, reuniones y capacitaciones; el que más han empleado son las circulares.

4.2.1.7 Indicador siete: vida personal

En el indicador dos, de la variable factores de higiene se tomaron cuatro subindicadores para que fueran objeto de evaluación:

- Dificultades para compaginar vida laboral,
- Vida familiar,
- Vida laboral / actividades personales,
- Maternidad / paternidad y reducción de jornada laboral.

La siguiente gráfica muestra las cifras porcentuales de la información que fue recolectada a través de la encuesta:



Gráfica 14. Indicador dos, vida personal; variable factores de higiene.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

No existen dificultades para compaginar la vida laboral con las actividades del hogar por poseer una organización buena, las personas consideran dar en el trabajo, se posee el tiempo necesario para las necesidades del hogar, disponible fin de semana para el hogar, ambas actividades son manejadas adecuadamente, existe un horario y tienen un balance del tiempo.

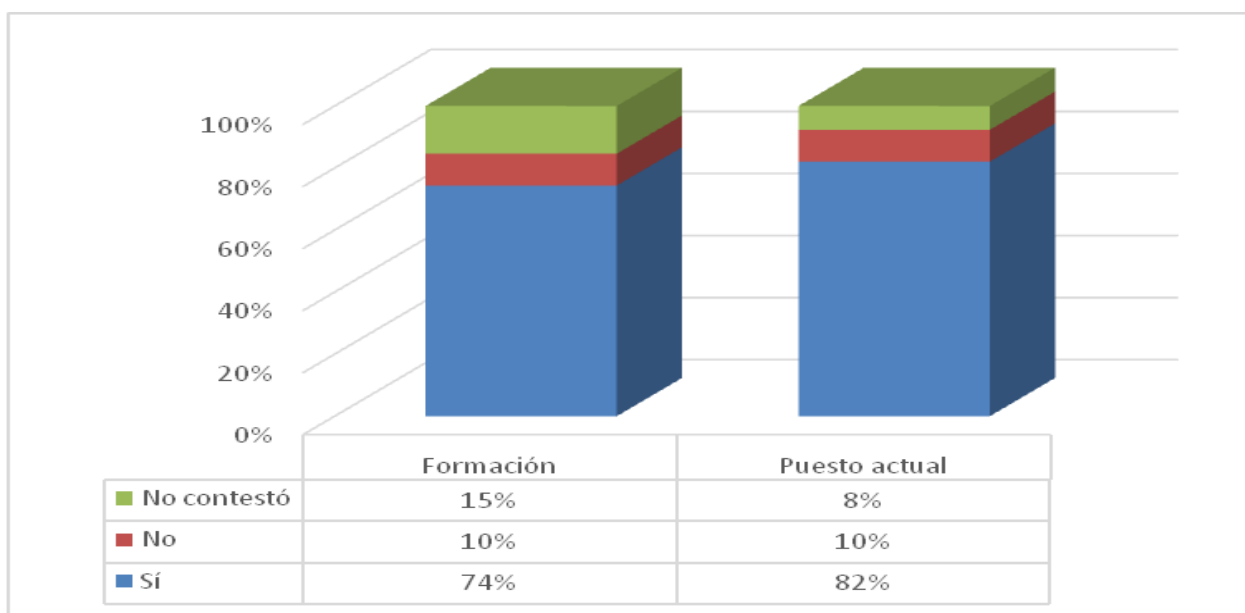
Asimismo, consideran no tener dificultades para compaginar la vida laboral con la vida personal (ocio, recreación, formación, etc.), porque respetan el tiempo laboral y la institución les proporciona asuetos y días feriados para disfrutar lo que más les gusta.

El 85% contestaron que la maternidad/paternidad no le ha perjudicado o le podría perjudicar en su trayectoria profesional; lo anterior debido, a que algunos tienen a sus hijos mayores de edad, otros tienen personas de confianza al cuidado de sus hijos y además la institución otorga los permisos correspondientes con base a la normativa legal que trata este asunto.

En cuando al sub-indicador de la reducción de jornada laboral, por motivos familiares y/o personales, consideran que no afectaría su trayectoria profesional.

4.2.1.8 Indicador ocho: estatus y seguridad

De forma conjunta los colaboradores respondieron en su mayoría que la formación que le proporciona la institución tiene utilidad en relación con el puesto que desempeña, porque le ayuda a salir adelante; y además dicho puesto le agrega valor a su vida personal y profesional; la siguiente gráfica muestra el comportamiento porcentual de tales sub-indicadores:

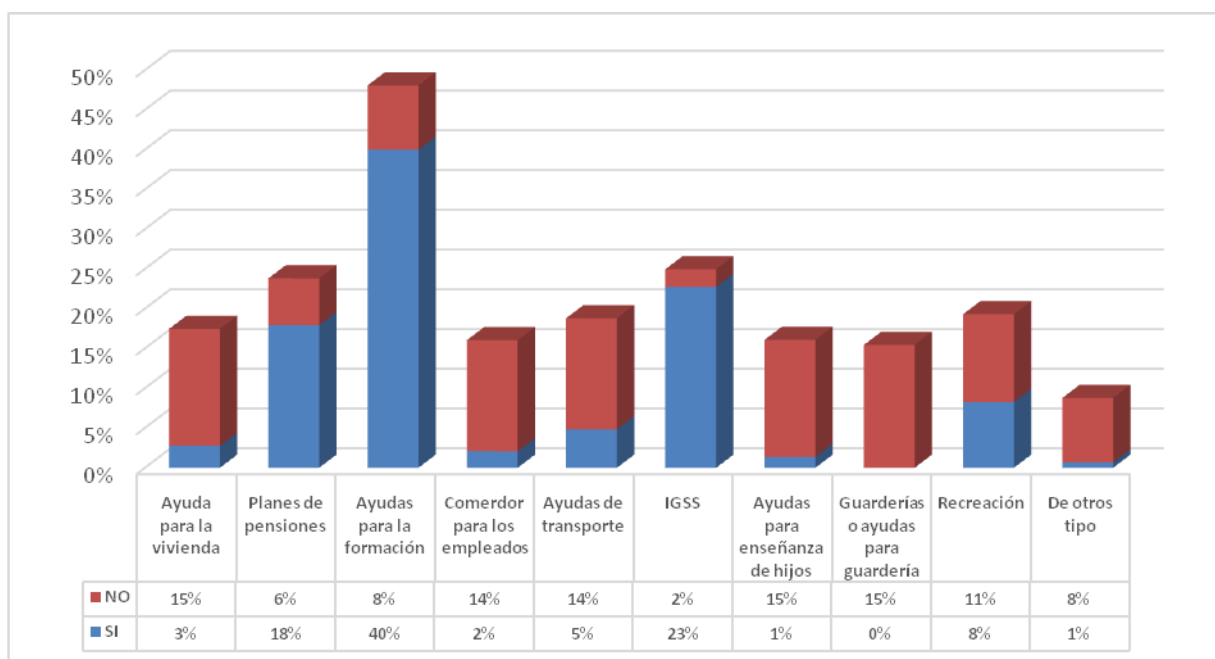


Gráfica 15. Indicador tres, estatus y seguridad; variable factores de higiene.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

Además, el personal administrativo agregó que su puesto de trabajo les ayuda a brindar servicios e intercambiar con diferentes tipos de personas, existe mayor aprendizaje y se sienten satisfechos por el hecho de que además de laborar para la institución pueden estudiar.

Por ser la pregunta de respuesta múltiple, se elaboró una gráfica aparte para que la información sea presentada de una manera adecuada y entendible:



Gráfica 16. Sub-indicador servicios que proporciona la institución, indicador tres, estatus y seguridad; variable factores de higiene.

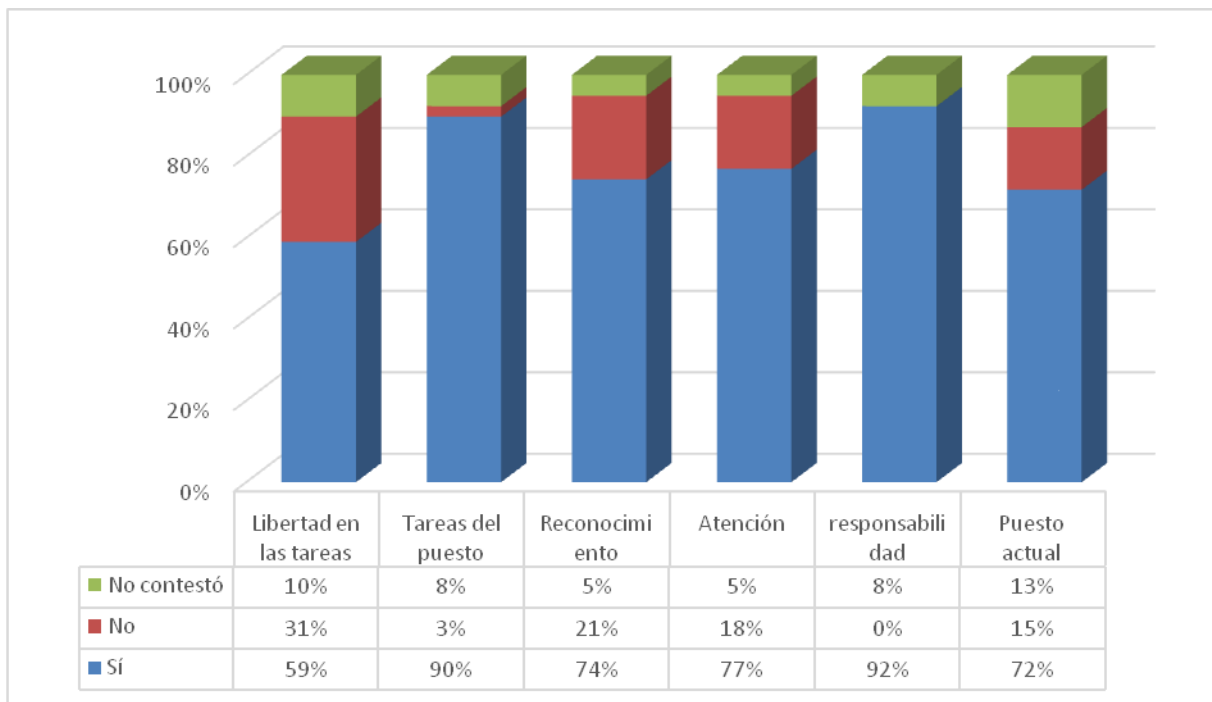
Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

Los colaboradores concuerdan que en el área de donde más reciben ayuda es para su formación, y otros tipos de beneficios son el plan de prestaciones de la universidad, préstamos y cuando fallece un empleado.

4.2.2 Variable dos: factores de motivación

4.2.2.1 Indicador uno: logro, reconocimiento y responsabilidad

En el indicador uno sobre logro, reconocimiento y responsabilidad se tomaron seis sub-indicadores los cuales fueron sometidos a evaluación; la siguiente gráfica muestra los resultados obtenidos:



Gráfica 17. Indicador uno, logro, reconocimiento y responsabilidad; variable motivación.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

La mayoría de personas respondieron sí a cada sub-indicador, por lo que se puede evidenciar que los empleados se sienten motivados en relación a su puesto de trabajo.

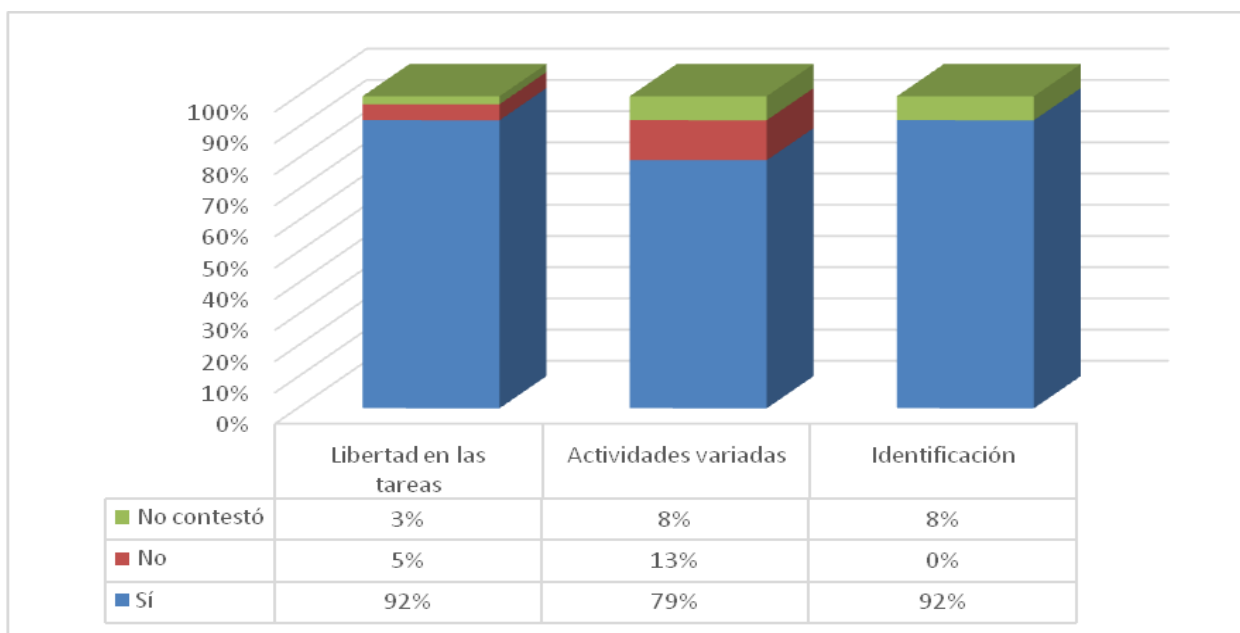
4.2.2.2 Indicador dos: puesto (el trabajo mismo)

En este indicador se analizaron tres sub-indicadores:

- Libertad en las tareas,
- Actividades variadas, e
- Identificación con el puesto de trabajo.

Los resultados que se presentan de cada uno, se describen de acuerdo a las respuestas obtenidas en las encuestas.

La siguiente gráfica, muestra el comportamiento porcentual de cada uno donde se pudo identificar que los empleados en su mayoría consideran tener libertad para realizar y organizar el trabajo a su manera, cuentan con tareas variadas, creativas y desafiantes; además, se siente identificados con su puesto de trabajo.



Gráfica 18. Indicador dos, progreso y crecimiento; variable motivación.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

4.2.2.3 Indicador tres: progreso y crecimiento

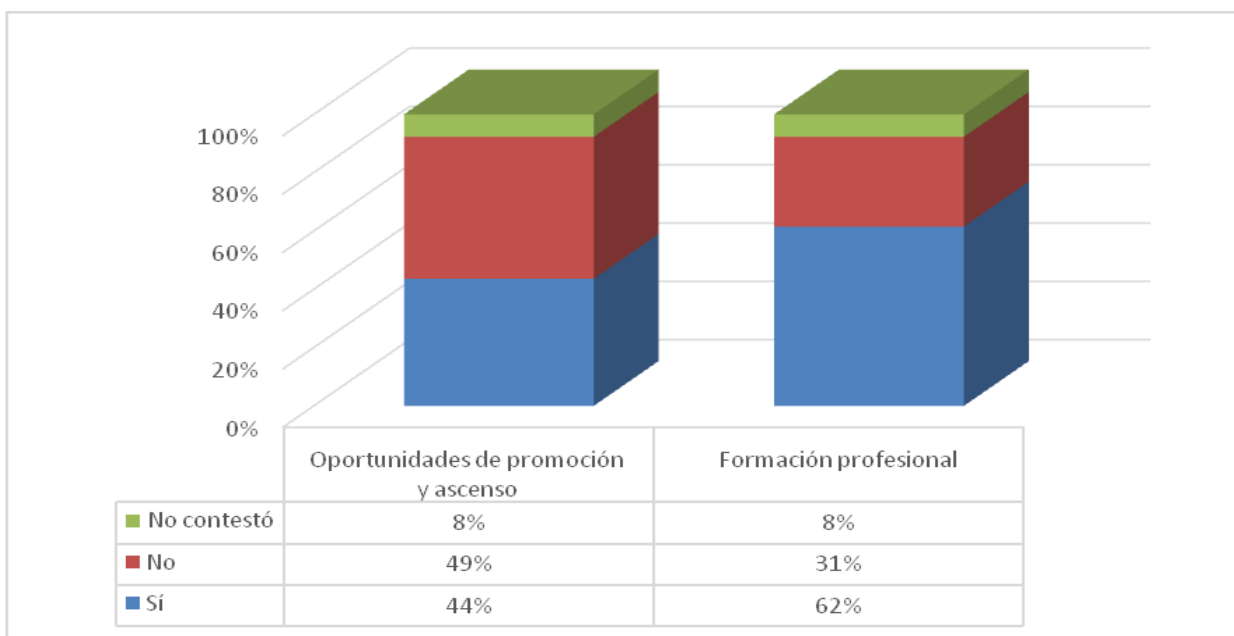
El último indicador sometido a evaluación se relaciona con el progreso y crecimiento, tomando dos sub-indicadores:

- Oportunidades de promoción y ascenso, y
- Formación profesional.

Que la mayoría respondió no tener oportunidades de promoción y ascenso, es importante hacer notar que por ser una institución pública, tal sub-indicador es difícil desarrollarlo, ya que deben basarse en normativas legales específicas.

Se solicitó al personal administrativo indicaran aspectos negativos y positivos de la institución así como hacer comentarios sobre situaciones particulares que existen en la institución mencionando que:

- Existe trabajo en equipo, confianza, motivación, experiencia, capacitaciones.
- Cuentan con herramientas necesarias para realizar su trabajo.
- Conocimiento de leyes y reglamentos.
- Tranquilidad y seguridad.
- Ambiente laboral agradable.
- Buenas relaciones interpersonales y comunicación.
- Crecimiento profesional y libertad para trabajar.
- Apoyo logístico.
- Escala salariales.
- Diversidad de actividades.
- Gestión de recursos adecuados.
- Permisos para estudio.
- Estabilidad laboral.
- Salario competitivo.



Gráfica 19. Indicador tres, progreso y crecimiento.

Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada.

4.3 Medición de la satisfacción de los colaboradores

En este apartado se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la escala general para medir la satisfacción de los colaboradores sujeto de esta investigación, con el objetivo de realizar el diagnóstico de los factores motivadores e higiénicos relacionados a la satisfacción de los colaboradores, quienes indicaron por cada uno de los quince ítems, considerando los criterios siguientes:

- Muy insatisfecho (1)
- Insatisfecho (2)
- Ni satisfecho, ni insatisfecho (3)
- Satisfecho (4)
- Muy satisfecho (5)

El programa utilizado fue en base a un sistema global para el análisis de datos denominado SPSS, versión 23 para Windows (actual); en este sentido, es importante indicar que, por cada enunciado se tomaron cinco datos estadísticos: número de encuestados, moda, desviación estándar, mínimo, máximo y sumatoria.

Para poder obtener dichos resultados se utilizó la teoría de Martínez Mediano, Galán González (Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos) y así promediar la escala de Likert, como lo es esta medición de satisfacción.

Cuadro 3. Resultados (Medición de la Satisfacción)

Estadísticos		Condiciones físicas de trabajo	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	Tus compañeros de trabajo	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	Tu superior inmediato
No.	Válido	39	39	39	39	39
	Perdidos	0	0	0	0	0
Moda		4	4	4	4	5
Desviación estándar		0.82554	0.83286	0.67037	1.1275	0.95089
Suma		145	161	162	129	161

Fuente: Programa SPSS (Estadístico Informática Para Las Ciencias Sociales).

Cuadro 4. Resultados (Medición de la satisfacción)

Estadísticos		Responsabilidad que se te ha asignado	Tu salario	La posibilidad de utilizar tus capacidades	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución	Tus posibilidades de promocionarte
No.	Válido	39	39	39	39	39
	Perdidos	0	0	0	0	0
Moda		4	4	4	4	4
Desviación estándar		0.7393	0.90284	0.8732	0.95655	1.26032
Suma		159	157	157	159	122

Fuente: Programa SPSS (Estadístico Informática Para Las Ciencias Sociales).

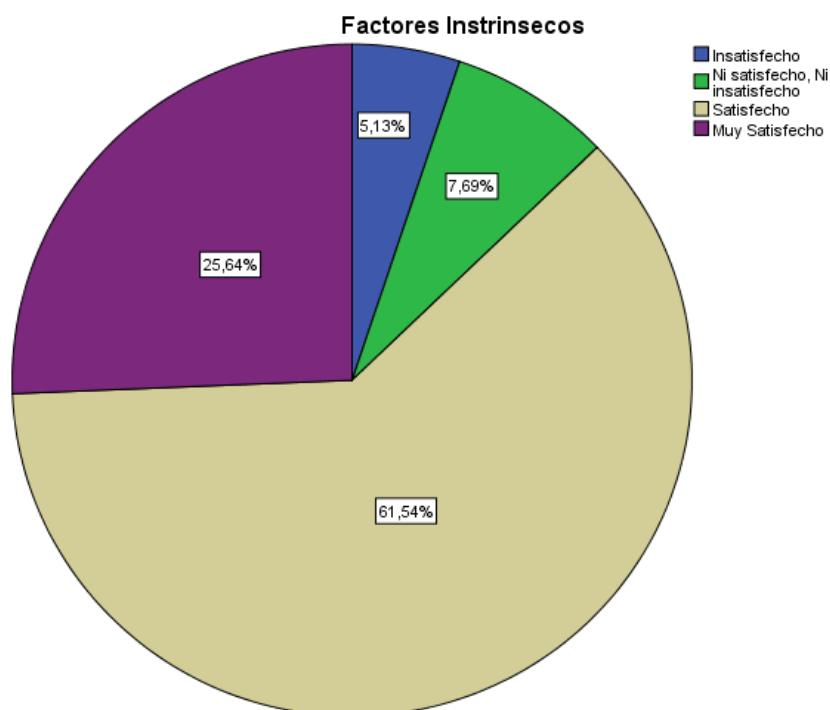
Cuadro 5. Resultados (Medición de la satisfacción)

Estadísticos		El modo en que tu institución está gestionada	La atención que se presta a las sugerencias que haces	Tu horario de trabajo	Variedad de tareas que realizas en tu trabajo	Tu estabilidad en el empleo
No.	Válido	39	39	39	39	39
	Perdidos	0	0	0	0	0
Moda		4	4	4	4	5
Desviación estándar		1.0558	1.1275	1.11909	0.83286	0.94233
Suma		151	144	152	161	176

Fuente: Programa SPSS (Estadístico Informática Para Las Ciencias Sociales).

Como se puede apreciar en los cuadros 3, 4 y 5 en su mayoría de indicadores el resultado luego de determinar la moda como medida de tendencia central es 4, lo que significa que en su mayoría los empleados se encuentran “Satisfechos” únicamente el superior inmediato y el indicador tu estabilidad laboral se ubica en el resultado de 5, siendo estos los que se encuentran “muy satisfecho”.

4.3.1 Factores intrínsecos e intrínsecos



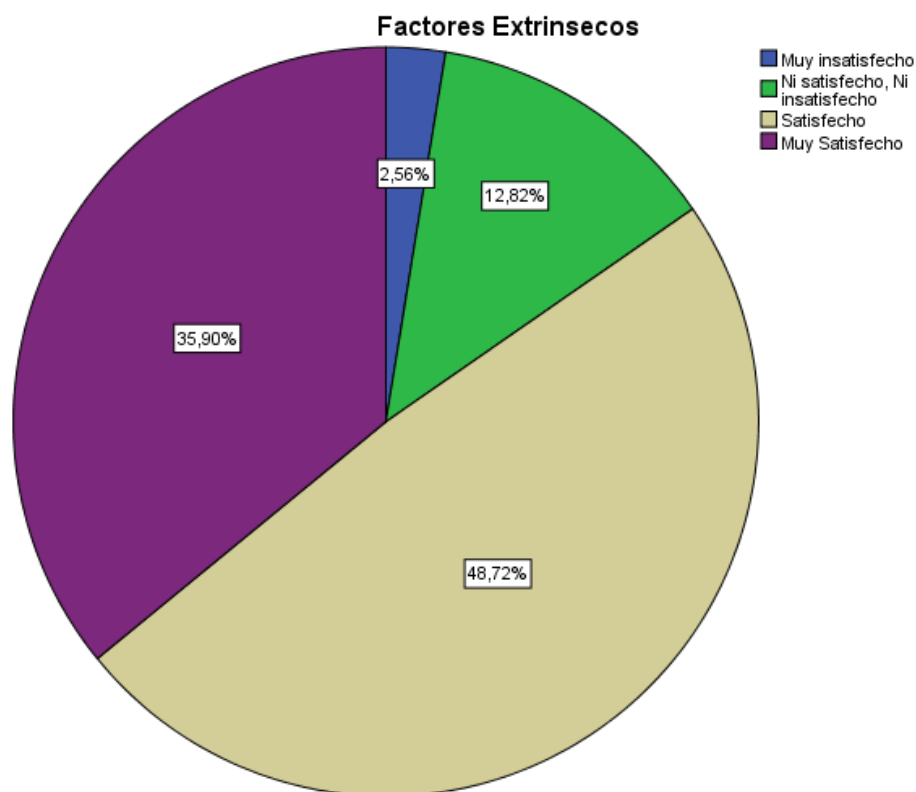
Gráfica 20. Porcentajes de la satisfacción laboral en relación a los factores intrínsecos.

Fuente: Programa SPSS (Estadístico Informática para las Ciencias Sociales).

Los factores intrínsecos (logro, reconocimiento y responsabilidad, puesto - el trabajo mismo – y progreso y crecimiento), evaluados indican que el 61.54% del personal administrativo se encuentra satisfecho, con una moda de 4 que según el criterio evaluado.

Por lo tanto, la percepción de los siguientes sub - indicadores para los colaboradores son significativos, ya que el comportamiento de los resultados muestra que se encuentran altamente satisfechos:

- Satisfacción del trabajo
- Tareas del puesto
- Atención
- Libertad en las tareas
- Actividades variadas
- Participación en las decisiones.
- Oportunidades de promoción y ascenso
- Formación profesional



Gráfica 21. Porcentajes de la satisfacción laboral en relación a los factores extrínsecos.

Fuente: Programa SPSS (Estadístico Informática para las Ciencias Sociales).

En cuanto a los factores extrínsecos, los resultados muestran que los colaboradores del Centro Universitario de Oriente consideran las condiciones de trabajo, salario, relaciones personales, vida personal, estatus y seguridad como de menor satisfacción, en relación a los intrínsecos.

Se obtuvo una moda de 4, que al ubicarla en los criterios evaluado, significa satisfacción; asimismo, el 48.72% de los encuestados afirman tal percepción.

4.3.1 Satisfacción laboral

Cuadro 6. Satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Centro Universitario de Oriente, Chiquimula.

No.	Indicador	Nivel de Satisfacción
1	Condiciones físicas de trabajo	Satisfecho
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	Satisfecho
3	Compañeros de trabajo	Satisfecho
4	Reconocimiento	Satisfecho
5	Superior inmediato	Muy satisfecho
6	Responsabilidad asignada	Satisfecho
7	Salario	Satisfecho
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades	Satisfecho
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución	Satisfecho
10	Promoción	Satisfecho
11	El modo en que tu institución está gestionada	Satisfecho
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces	Satisfecho
13	Horario de trabajo	Satisfecho
14	Variedad de tareas que realizas en tu trabajo	Satisfecho
15	Estabilidad	Muy satisfecho
Satisfacción Total		Satisfecho

Fuente: Programa SPSS (Estadístico Informática Para Las Ciencias Sociales).

Como podemos observar en el cuadro 6 luego de efectuar el análisis estadístico a través de la medida de tendencia central moda, podemos determinar que el nivel de

satisfacción general de los colaboradores del Centro Universitario de Oriente se ubica en “Satisfecho” lo cual significa que ellos consideran que las instalaciones donde laboran son las adecuadas, libertad de elegir su propio método de trabajo, efectiva relación con sus compañeros de trabajo, reconocen sus esfuerzos, cumplen sus responsabilidades, aceptación con su salario, apoyan sus capacidades, buenas relaciones entre dirección y sus trabajadores, aceptación como los promueven, aceptan como está gestionada la institución, aceptan las sugerencias de parte de ellos, un horario de trabajo satisfactorio, con las diversas tareas que realizan; dichos resultados son muestra que la institución les brinda la motivación necesaria a sus colaboradores del área administrativa para realizar sus tareas y hacer de ello una satisfacción personal.

Siendo los indicadores que dieron mayor satisfacción, superior inmediato y la estabilidad, indicaron que se encuentran muy a gusto con su superior inmediato, y la seguridad laboral que la institución les brinda, generando una alta motivación y estabilidad emocional a los colaboradores

CONCLUSIONES

- Según los factores de higiene evaluados, se determinó que la mayoría de los encuestados manifiesta afirmativamente sobre los sub-indicadores estudiados de: limpieza e higiene, recursos materiales, sistemas de trabajo, participación, horarios y jornadas de trabajo, recreación, incrementos y/o aumento de salario; en tal sentido, la moda se ubicó en 4, la cual muestra que el personal se siente satisfecho; además, indican que existe cooperativismo entre el personal propiciando un ambiente laboral agradable enfatizando que su actividad laboral no interfiere con las actividades del hogar, destacando también que su puesto en la institución contribuye a brindar servicios e interactuar con diferentes tipos de personas, adquisición de aprendizaje y libertad de su preparación académica superior, además obtienen beneficios de prestaciones de la universidad y seguro social.
- Los factores de motivación estudiados (logro, reconocimiento y responsabilidad, puesto - el trabajo mismo -, progreso y crecimiento), mostraron que los empleados en su mayoría consideran tener libertad para realizar y organizar el trabajo a su manera, cuentan con tareas variadas, creativas y desafiantes; además afirman, sentirse identificados con su puesto de trabajo; además, los resultados obtenidos indican que el personal administrativo se encuentra altamente motivado.
- Los resultados de la escala de medición mostraron medida de tendencia central, lo cual indica una satisfacción laboral alta, es decir que los empleados se encuentran satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo, entre ellas las condiciones físicas, la libertad que les dan para elegir el método de trabajo, el salario, entre otros, siendo el indicador de mayor satisfacción el de estabilidad, pues ellos indicaron que se sentían muy a gusto con el tiempo laboral que venían desempeñando y la seguridad que la institución les brinda.

RECOMENDACIONES

- Formar un comité con integrantes de las diferentes áreas del personal del Centro Universitario de Oriente, con el propósito, es fomentar la cooperación del personal en conjunto; donde, las actividades que realizan como recreación como el convivio navideño anual, celebraciones especiales internas (día del cariño, de la secretaria, día de la madre y día del padre), entre otras, sean plasmadas en un documento de soporte, para que puedan ser llevadas a cabo con previa planificación y participación de todos; tales sugerencias deben realizar según calendarización y por dicho comité.
- Seguir fomentando los intercambios de información no sólo por áreas, sino que en conjunto, para que pueda realizarse un trabajo colaborativo sobre mejoras que son necesarias por el bien de la institución y además, se incluya dentro de las capacitaciones que se realizan temas sobre reciclaje y reutilización, con la finalidad de optimizar los recursos con que se cuentan, tal actividad puede ser realizar trimestralmente, y bajo la responsabilidad del comité integrado por las diferentes áreas de la institución.
- Implementar actividades como promover al empleado del mes, para optar a tal reconocimiento la persona debe mostrar liderazgo, comunicación efectiva, asertividad, colaboración, iniciativa, desempeño en sus labores y trabajo en equipo; deben postularse al menos tres empleados, los cuales a través del voto será elegido al idóneo y asimismo hacerse público. Tal actividad fomentará fuertemente la satisfacción laboral en la institución, de manera sostenida y continua, y debe estar a cargo por el comité integrado por las diferentes áreas de la institución.

BIBLIOGRAFIA

- Bernal, A. Cesar (2006). Metodología de la Investigación. (3ro. Edición). México: Pearson Educación.
- Chiavenato, Idalberto. (2001). Administración de Recursos Humanos. (5ta. Edición). Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Chiavenato Idalberto. (2002). Administración en los nuevos tiempos. (6ta. Edición). Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Girón, B. (2014). La satisfacción y su relación con el compromiso organizacional en el personal del Centro Universitario de Oriente-CUNORI-. Chiquimula. Tesis. Facultad de Economía.
- Marín, A. L. (2010). *Sociología de la empresa*. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones.
- Reinhard, S. (2005). *El Mito de la Motivación*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S. & Couter, M. (2005). *Administration*. (6ta. Edición). México.
- Stoner, J., Freeman, E. & Gilbert, D. (1996). Administración. (6ta. Edición). México: Pearson Educación.

APÉNDICE

APÉNDICE 1

Escala general para Medir la satisfacción de los colaboradores del Centro Universitario de Oriente – CUNORI –

	UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE CHIQUMULA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PLAN DIARIO				
Escala general para Medir la satisfacción de los colaboradores del CUNORI					
Unidad de análisis de la investigación:		Centro Universitario de Oriente			
Ubicación funcional de la institución:		Área Administrativa			
Escala de medición dirigida a:					
Objetivo Realizar el diagnóstico de factores motivadores e higiénicos relacionados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – Chiquimula.					
Instrucciones A continuación se describen una serie de enunciados, que necesitan ser respondidos desde su opinión personal, con el objeto de enriquecer la información proporcionada. Marque con una X, según corresponda.					
Descripción de enunciados	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1) Condiciones físicas de trabajo.					
2) Libertad para elegir tu propio método de trabajo.					
3) Tus compañeros de trabajo.					
4) Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.					
5) Tu superior inmediato.					
6) Responsabilidad que se te ha asignado.					
7) Tu salario.					
8) La posibilidad de utilizar tus capacidades.					
9) Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución.					
10) Tus posibilidades de promocionar.					
11) El modo en que tu empresa está gestionada.					
12) La atención que se presta a las sugerencias que haces.					
13) Tu horario de trabajo.					
14) La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.					
15) Tu estabilidad en el empleo.					
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN					

APÉNDICE 2

Instrumento para analizar los factores motivadores e higiénicos relacionados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – Chiquimula.

 USAC TRICENTENARIA Universidad de San Carlos de Guatemala	UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE CHIQUMULA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PLAN DIARIO	
CUESTIONARIO		
Unidad de análisis de la investigación:		Centro Universitario de Oriente
Ubicación funcional de la institución:		Área Administrativa
Cuestionario dirigido a:		

Objetivo
Realizar el diagnóstico de factores motivadores e higiénicos relacionados a la satisfacción laboral de colaboradores del área administrativa en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – Chiquimula.

Instrucciones
A continuación se describen una serie de enunciados, que necesitan ser respondidos desde su opinión personal, además se le solicita que explique la causa de dicha respuesta con el objeto de enriquecer la información proporcionada.

Información general	
A) Información Personal 1.) Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino 2.) Edad: _____ 3.) Estado Civil: _____ • Soltero (a) _____ • Casado (a) _____ • Viudo (a) _____ • Unido de hecho _____	B) Información Académica 1.) Nivel Medio Carrera: _____ 2.) Nivel Superior Carrera: _____ 3.) Nivel de Posgrado Carrera: _____
C) Información Laboral 1.) Puesto en el que labora actualmente: _____ 2.) Funciones que realiza: _____ _____ _____ 3.) Horario laboral: _____	

Página 1

Variable: Condición de la empresa (institución)

Indicador: Condiciones de trabajo

- 1) ¿Considera que es adecuada la limpieza e higiene de su lugar de trabajo?

SI ____ **NO** ____

¿Por qué? _____

- 2) ¿Cuenta con recursos materiales suficientes para realizar su trabajo?

SI ____ **NO** ____

¿Por qué? _____

- 3) ¿Considera sentirse cómodo con su ambiente de trabajo?

SI ____ **NO** ____

¿Por qué? _____

- 4) ¿Considera que los sistemas de trabajo de la empresa se apoyan más en el compromiso y la profesionalidad que en la vigilancia y el control?

SI ____ **NO** ____

¿Por qué? _____

- 5) ¿Es el estilo de dirección que predomina en los gerentes de la empresa dialogante y participativo?

SI ____ **NO** ____

¿Por qué? _____

- 6) ¿Existe en la empresa rumores, o bien los que circulan son de nula o baja intensidad, ya que no afectan a cuestiones prioritarias?

SI ____ **NO** ____

¿Por qué? _____

Variable: Condición de la empresa (institución)

Indicador: Condiciones de trabajo

- 7) ¿Considera que los horarios de las jornadas de trabajo es la adecuada para realizar las actividades y tareas que le fueron asignadas?

SI ____ NO ____

Explique: _____

- 8) ¿Es política de la institución brindar al personal un tiempo breve para recreación?

SI ____ NO ____

Explique: _____

Indicador: Salario

- 9) ¿Es de su conocimiento si la institución incrementa los salarios de sus empleados?

SI ____ NO ____

Explique: _____

- 10) ¿Considera que es conveniente que la institución aumente el salario que actualmente le proporciona?

SI ____ NO ____

Explique: _____

Variable: Factores de Higiene

Indicador: Relaciones personales

- 11) ¿Se ayudan mutuamente con sus compañeros, cuando existe exceso de trabajo?

SI ____ NO ____

Explique: _____

- 12) ¿Los sistemas de trabajo / comunicación de la empresa facilitan para que se desarrolle una labor en equipo?

SI ____ NO ____

Explique: _____

Variable: Factores de Higiene

Indicador: Relaciones personales

13) ¿Se le informa a los empleados de las actividades que deben desempeñar?

SI ____ NO ____

Explique: _____

14) ¿Qué medios son los que utiliza la institución para informar a sus subalternos, a cerca de nuevas prácticas o simplemente comunicar instrucciones específicas? Marque con una X

- Correo electrónico _____
- Memorándum _____
- Circulares _____
- Manuales organizacionales _____
- Teléfono _____
- Conversación personal _____
- Otros _____

Especifique: _____

15) ¿Se reúne todo el personal de la institución, para intercambiar información y mejorar en los puntos críticos que pueden darse?

SI ____ NO ____

Explique: _____

16) ¿Considera que en la institución abunda más la comunicación positiva que las críticas negativas o el temor?

SI ____ NO ____

¿Por qué? _____

Indicador: Vida personal

17) ¿Considera que usted tiene dificultades para compaginar su vida laboral con la realización de actividades en el hogar?

SI ____ NO ____

Explique: _____

18) ¿Considera que usted tiene dificultades para compaginar su vida laboral con la realización de actividades personales (ocio, recreación, formación, etc.)?

SI ____ NO ____

Explique: _____

Variable: Factores de Higiene

Indicador: Vida personal

- 19) ¿Considera que la maternidad/paternidad le ha perjudicado o le podría perjudicar en su trayectoria profesional dentro de la institución?

SI ____ **NO** ____

Explique: _____

- 20) ¿Considera que solicitar una reducción de jornada laboral, por motivos familiares y/o personales, afectaría a su trayectoria profesional?

SI ____ **NO** ____

Explique: _____

Indicador: Estatus y seguridad

- 21) ¿Considera que la formación proporcionada por la institución, tiene utilidad con relación al puesto que desempeña?

SI ____ **NO** ____

Explique: _____

- 22) ¿Considera que el puesto que actualmente desempeña, le agrega valor a su vida personal y profesional?

SI ____ **NO** ____

Explique: _____

- 23) ¿La institución le proporciona alguno de los siguientes servicios?

	SI	NO
• Ayuda para la vivienda	____	____
• Planes de pensiones	____	____
• Ayudas para la formación	____	____
• Comedor para los empleados	____	____
• Ayudas de transporte	____	____
• IGSS	____	____
• Ayudas para enseñanza de hijos	____	____
• Guarderías o ayudas para guardería	____	____
• Recreación	____	____
• De otro tipo	____	____

Explique: _____

Variable: Motivación

Indicador: Logro, reconocimiento y responsabilidad

- 24) ¿Tiene la posibilidad de que en el trabajo, lo dejen hacer las cosas que más le gustan y donde sabe que puede destacar?

SI ____ NO ____

Explique: _____

- 25) ¿Considera que las tareas de su puesto de trabajo son acordes a sus capacidades y su personalidad?

SI ____ NO ____

Explique: _____

- 26) ¿Considera que su jefe reconoce su trabajo?

SI ____ NO ____

Explique: _____

- 27) ¿Considera que su jefe presta atención a la calidad de su trabajo?

SI ____ NO ____

Explique: _____

Indicador: Puesto (el trabajo mismo)

- 28) ¿Considera que tiene la libertad para realizar y organizar el trabajo a su manera?

SI ____ NO ____

Explique: _____

- 29) ¿Considera que su puesto cuenta con tareas variadas, creativas y desafiantes?

SI ____ NO ____

Explique: _____

- 30) ¿Se siente identificado con su puesto de trabajo?

SI ____ NO ____

¿De qué manera? _____

Variable: Motivación

Indicador: Logro, reconocimiento y responsabilidad

31) ¿Considera que su trabajo tiene cierto tipo de responsabilidad?

SI ____ NO ____

Explique: _____

32) ¿Considera que tiene participación en las decisiones de su área de trabajo?

SI ____ NO ____

Explique: _____

Indicador: Progreso y crecimiento

33) ¿Considera que existen en la institución oportunidades de promoción y ascenso?

SI ____ NO ____

Explique: _____

34) ¿Considera que la institución le esta brindando la formación profesional necesaria que contribuya con su crecimiento personal?

SI ____ NO ____

Explique: _____

31) Mencione tres aspectos positivos y tres aspectos negativos que percibe de su departamento:

32) Comentarios que desee agregar:

¡GRACIAS POR SU FINA COLABORACIÓN!