



UNIVERSIDAD INSURGENTES

Plantel Xola

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON
INCORPORACIÓN A LA U.N.A.M CLAVE 3315-25

“FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN
EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE
LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D. F. ”.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTAN:

C. DIANA REYES CORTES
C. KARLA JENIPHER ZARATE URBANO

ASESOR: MTRO. MIGUEL ANGEL MEDINA GUTIÉRREZ

MÉXICO, D. F.

2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D. F.*



GRACIAS

A MIS PADRES:

Gracias por enseñarme a volar sin esperar que volara a su sombra, por enseñarme a crecer, a dar sin esperar nada a cambio, a creer, a reír y a llorar, curándome las heridas y consolándome en mis equívocos.

No me queda más que agradecer por que a pesar de mis tropiezos, errores y aciertos tengo la certeza de que siempre estarán a mi lado dejándome con la enseñanza del camino adecuado.

A MI HERMANO:

A ti que me hiciste ver la vida de otro color, por que mirando a través de tus ojos me di cuenta de que siempre estuve acompañada y que a pesar de los desacuerdos estabas ahí y te acercabas a mi para darme una palabra de aliento siempre para ser mejor.

A través de la vida hemos compartido nuestros anhelos, sueños, desencuentros y tristezas siendo esto parte de nuestra historia, de todo lo que hemos recorrido; espero cumplas tus sueños y anhelos sabiendo que yo siempre estaré ahí.

Te quiero mucho.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D. 7.*



A MI MAESTRO:

Gracias por que a pesar de que las enseñanzas fueron a su modo, permitió forjar mis ideales dándome armas para defenderlas.

Gracias por no ser solo mi maestro, asesor, sino por ser mi amigo y darme el apoyo para terminar este trabajo.

A TI AMIGA:

Gracias por no permitir que la soledad fuera mi compañera en el andar del conocimiento, ni la desesperación ante las adversidades que habría de enfrentar en el proyecto por que siempre tuve tu apoyo.

Por que cuando me rendía, tu me impulsabas para continuar con mis proyectos de vida.

Gracias por que el camino fue más ligero al tener a mi lado a quien compartió conmigo no solo este proyecto si no mis alegrías.

A USTEDES:

Y por último a todas aquellas personas que me ayudaron y estuvieron cerca de mi; sin querer en algún momento de mi vida aunque solo fuera por un instante, que me alentaron con un ¡tu puedes! y me impulsaron sin dejar que me rindiera en el camino.

A ustedes les agradezco por que hoy son parte de mi vida y también gracias aquellas personas que con su ausencia me hicieron ser más fuerte.

*GRACIAS A TODOS POR ESTAR A MI LADO EN EL MOMENTO JUSTO Y EL MÁS
ANHELANDO.*



**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D. F.**



**Quien conoce a los demás es sensato.
Quien se conoce a sí mismo, es sabio
Quien vence a otros, es fuerte.
Quien se vence a sí mismo, es poderoso.
Quien consigue sus propósitos, es voluntarioso.
Quien se contenta con lo que tiene, es rico.
Quien no abandona su puesto, es perseverante
Quien no muere ni siquiera con la muerte, posee la vida.**

LAO TSÉ.



ÍNDICE

1. Introducción.....	01
2. Justificación.....	03

MARCO TEÓRICO

CAPITULO 1. ORGANIZACIÓN

1.1. Concepto de organización.....	06
1.2. Enfoques para conceptualizar una organización.....	07
1.2.1 Enfoque administrativo.	
1.2.2 Enfoque científico.	
1.2.3 Enfoque humano-relacionalista.	
1.2.4 Enfoque burocrático o estructuralista.	
1.2.5 Enfoque neohumano-relacionalista.	
1.2.6 Enfoque de sistemas.	
1.3. Características de una organización exitosa.....	08
1.4. Elementos de una organización.....	09
1.5. Dinámica de los trabajadores y la organización.....	10
1.6. Sistemas sociales en la organización.....	10
1.6.1.1. Personas	
1.6.1.2. Estructura	
1.6.1.3. Tecnología	
1.6.1.4. Ambiente	
1.6.2.1 Entrada.	
1.6.2.2 Proceso.	
1.6.2.3 Salida.	
1.6.2.4 Retroalimentación.	
1.6.2.5 Medio	
1.7 Las organizaciones y el ambiente.....	12
1.7.1 Sistema gerencial o Administrativo	
1.7.2 Sistema Social o Humano	
1.7.3 Sistema Técnico o de Áreas	
1.8 Niveles de organización.....	14
1.8.1 Nivel institucional	
1.8.2 Nivel intermedio	
1.8.3 Nivel operacional	



CAPITULO 2. MOTIVACIÓN

2.1 Concepto de motivación.....	17
2.2 Características del proceso motivacional.....	18
2.2.1 Energía	
2.2.2 Dirección	
2.2.3 Intensidad	
2.2.4 Duración	
2.3 Jerarquía de la motivación.....	18
2.3.1 Motivos	
2.3.2 Necesidades	
2.3.3 Cogniciones	
2.3.4 Emociones	
2.4 Modelo motivacional.....	20
2.4.1 Complejidades motivacionales	
2.4.1.1 Identificación y denominación de lo motivos	
2.4.1.2 Configuración de los motivos	
2.4.1.3 Diversidad entre los individuos	
2.4.1.4 Naturaleza de los cambios en los motivos después de alcanzar la meta	
2.5 Tipos y factores biopsicosociales en la motivación.....	21
2.5.1 Primarias	
2.5.2 Secundarias	
2.5.3 Motivación intrínseca	
2.5.4 Motivación extrínseca	
2.5.4.1 Regulación externa	
2.5.4.2 Regulación introyectada	
2.5.4.3 Regulación identificada	
2.5.4.4 Regulación integrada	
2.6 Teoría motivacional de Abraham Harold Maslow.....	23
2.6.1 Biografía de Maslow	
2.6.2 Corriente humanista	
2.7 Jerarquía de necesidades de Maslow.....	24
2.7.1 Necesidades fisiológicas	
2.7.2 Necesidades de seguridad	
2.7.3 Necesidades de afecto y pertenencia	
2.7.4 Necesidad de autoestima	
2.7.5 Necesidades de actualización o autorrealización	
2.7.6 Necesidades de deficiencia	
2.7.7 Necesidades de crecimiento	



CAPITULO 3. ACTITUD

3.1 Concepto de actitud.....	30
3.2 Tipos de actitudes.....	30
3.2.1 Grado de satisfacción en el puesto	
3.2.1.1 Satisfacción interna	
3.2.1.2 Satisfacción concomitante	
3.2.1.3 Satisfacción externa	
3.2.2 Identificación con el trabajo	
3.2.3 Compromiso con la organización	
3.3 Efectos de las actitudes de los trabajadores.....	33
3.4 Ciclo del rendimiento – satisfacción – esfuerzo.....	33
3.5 Rotación del personal.....	34
3.6 Justicia organizacional.....	35
3.6.1 Equidad	
3.6.2 Igualdad	
3.6.3 Necesidad	
3.7 Justicia de procedimiento.....	36
3.8 Conducta cívica en las organizaciones.....	37
3.8.1 Altruismo	
3.8.2 Rectitud	
3.8.3 Cortesía	
3.8.4 Deportivismo	
3.8.5 Virtud cívica	

CAPITULO 4. CLIMA LABORAL

4.1 Concepto de clima laboral.....	40
4.2 Elementos o variables del entorno laboral que determinan el clima laboral su estructura y proceso. (Factores de riesgo de conflicto)	41
4.3 Teoría o sistema de administración de las organizaciones humanas de Likert.....	43
4.3.1 Variables causales	
4.3.2 Variables intermediarias	
4.3.3 Variables finales	
4.4 Tipos de Clima organizacional.....	44
4.4.1 Clima de tipo autoritario	
4.4.1.1 Autoritarismo explotador.	
4.4.1.2 Autoritarismo paternalista.	
4.4.2 Clima de tipo participativo.	
4.4.2 .1 Consultivo	
4.4.2 .2 Participación en grupo	

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



4.5 Dimensiones, medición y control del clima organizacional.....	46
<u>4.5.1 Dimensiones y medición del clima organizacional</u>	
4.5.1.1 Independencia	
4.5.1.2 Condiciones físicas	
4.5.1.3 Liderazgo y medición	
4.5.1.4 Relaciones	
4.5.1.5 Organización	
<u>4.5.2 Control del clima organizacional</u>	
4.5.2 .1 Fase 1. “Decidir que tipo de clima es el mas apropiado”	
4.5.2 .2 Fase 2. “El clima actual”	
4.5.2 .3 Fase 3. “Análisis del clima” (como lograr el clima ideal)	
4.5.2 .4 Fase 4. “Pasos concretos para mejorar el clima”	
4.5.2 .5 Fase 5. “Evaluación de la eficiencia del plan de acción”.	
4.6 Componentes del clima organizacional.....	51
4.7 El Factor motivacional conduce al clima laboral.....	52

CAPITULO 5. METODOLOGÍA

5.1 Planteamiento del Problema.....	55
5.2 Objetivos.....	55
5.2.1 General	
5.2.2 Especificos	
5.3 Hipótesis.....	55
5.4 Definición conceptual de variables.....	56
5.4.1 Motivación	
5.4.2 Actitud	
5.4.3 Clima Laboral	
5.4.4 Satisfacción	
5.5 Descripción operacional de variables.....	57
5.6 Población.....	58
5.7 Muestra.....	58
5.8 Procedimiento.....	58
5.9 Aplicación del instrumento.....	59
5.10 Diseño y tipo de estudio.....	59
5.11 Pruebas estadísticas.....	60
5.12 Análisis estadístico.....	60



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D. F.*



CAPITULO 6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Estadística Descriptiva	62
6.2 Género	64
6.3 Nivel Jerárquico	69
6.4 Estado Civil	77
6.5 Rangos de edad.....	85
6.6 Correlación	96

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES.....	98
-------------------	----

ANEXO 1

Cuestionario de aplicación.....	102
---------------------------------	-----

ANEXO 2

Libro de códigos.....	109
-----------------------	-----

Bibliografía.....	119
-------------------	-----

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia se ha cuestionado de qué forma estudiar el comportamiento del hombre en el ámbito laboral; si éste debe de ser analizado individualmente o grupalmente; se ha rescatado que el comportamiento del individuo es la manifestación multifuncional de una unidad biopsicosocial, es decir, el ser humano tiene necesidades biológicas, psicológicas y sociales y en base a estas necesidades es como se rige su comportamiento.

En este trabajo se pretende analizar ciertos factores psicológicos, ambientales y sociales que influyen en el comportamiento del trabajador; entre los cuales está la motivación, actitud, clima laboral, que son tomados en cuenta para el desarrollo del mismo.

Por tanto al referirnos a motivación se debe tomar en cuenta las diversas características del proceso que la conforman y que surgen del individuo como del ambiente, el cual está ligado a condiciones de la organización y que constituyen la forma de explicar cómo interviene en el comportamiento de su vida personal y en la organización.

De acuerdo a esto; se retoma al psicólogo Maslow; por la importancia que le da al potencial humano para llegar a la autorrealización y la trascendencia; teniendo un impacto en la motivación, identificación y aceptación de las necesidades de los trabajadores.

Al referirnos a actitud se aborda la trascendencia que tiene ésta dentro de un ámbito laboral, como una forma de manifestación del individuo ante ciertas situaciones de su entorno, ideas, o de cierto grado de compromiso con las acciones que realiza dentro de su trabajo, elementos cognitivo, emocional y conductual que las componen; se dará a conocer los tipos de actitud que se relacionan con el trabajo y con la organización.

De acuerdo a lo antes mencionado, se analizará cómo la actitud influye en la interacción de los grupos; es decir, estas actitudes se forman, y se modifican a través del aprendizaje, determinando así un rol o conductas pro-sociales "cívicas".

Entre los factores ambientales está el clima laboral que engloba las características físicas, cualidades del medio ambiente; componentes como el comportamiento del grupo, del individuo, la estructura y los procesos organizacionales, éstos producen como resultado un nivel de rendimiento organizacional, individual o de grupo que existen dentro del área laboral; entre los cuales son variables o componentes humanos y físicos, que determinan el clima laboral.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*

Es de gran importancia analizar y diagnosticar el tipo de clima que se percibe en la organización para ser identificada y prevenir situaciones de conflicto, de bajo rendimiento y usar técnicas precisas para planear intervenciones de mejora en la productividad y calidad del trabajo, favoreciendo las relaciones interpersonales y desarrollando la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos de la organización con apoyo de las políticas de personal y de recursos humanos.

Por tanto la importancia de la investigación realizada es analizar en que grado intervienen los factores psicológicos en el comportamiento del trabajador; que nos ayudará a identificar posibles problemas que impiden el crecimiento de la organización y así buscar estrategias para controlar y mejorarla siendo más eficiente.



2. JUSTIFICACIÓN

El motivo de la presente investigación es rescatar la importancia de que los seres humanos constantemente están expuestos a estímulos sociales, ambientales y psicológicos; los cuales generan diversas respuestas en cada individuo, en la vida personal y así mismo en un ambiente laboral; y eso tiene como resultado positivo: buena producción, un clima laboral favorable, buena satisfacción y en el resultado negativo: conductas problema que se pueden generar en la organización, teniendo como resultado la rotación de personal la cual nos indica que hay factores dentro de la organización poco controlados que dan un ambiente de inconformidad para el trabajador y como consecuencia el abandono de su empleo, el cual hace que la organización necesite sustituir el cargo vacante, teniendo que entrenar bajo estas tareas, a un nuevo personal, afectando la producción o servicio de la misma; o huelgas que tienen como fin acordado por los trabajadores la defensa y promoción de un objetivo laboral o socioeconómico.

Con base a lo antes mencionado, podemos revisar que es de vital importancia ver cuales son los factores predeterminantes para que se den estos cambios en la organización tanto para su mejora como para su debilitamiento, buscando así la prevención y corrección de los diversos conflictos laborales.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*

MARCO TEÓRICO



CAPÍTULO 1

ORGANIZACIÓN

**Ha sido un recorrido excepcional dolorosamente lento,
desde los tiempos en que las compañías tenían éxito-
y durante algún tiempo tuvieron gran éxito –
por negarles la humanidad a sus empleados.
GEOFFREY COLVIN**



1.1 CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

La vida de las personas esta conformada por las interacciones con otras personas y con las organizaciones; debido a sus limitaciones individuales, deben conformar organizaciones que les permitan lograr objetivos que no podrían alcanzar mediante un esfuerzo individualizado.

Existen varias clases de necesidades que las organizaciones pueden ayudar a satisfacer: emocionales, espirituales, intelectuales, económicas.

La capacidad intelectual y la capacidad física no son las que impiden la realización de objetivos humanos en la organización, sino la falta de habilidad para trabajar en equipo de manera eficaz. (CHIAVENATO 2000)

Las organizaciones surgen debido a que los individuos tienen objetivos que pueden lograrse mediante actividades organizadas, desarrollando sus propios objetivos, que se van independizando y diferenciando de las personas que las fundaron.

Guest (1962) delinea la organización como un grupo de personas que están comprometidas en actividades coordinadas y las cuales tienen un propósito determinado.

Según Carlos Audirac (2004); la organización es un proceso estructurado en el cual se interactúa para el alcance de objetivos, basados en 5 hechos comunes:

- 1.- La organización incluye personas.
- 2.- Éstas se involucran e interactúan entre sí.
- 3.- Las interacciones se ordenan por medio de ciertas estructuras.
- 4.- Toda persona tiene objetivos personales.
- 5.- Interactúan objetivos personales y organizacionales.

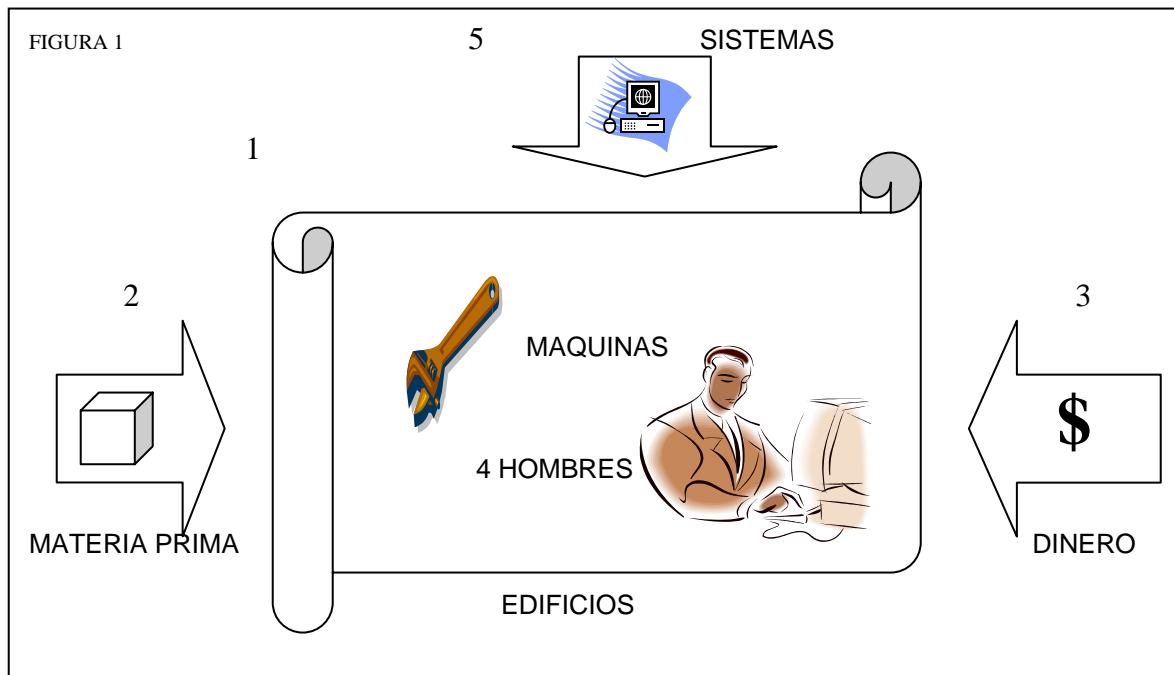
Los fines de una organización deben satisfacer como mínimo 4 aspectos:

- 1.- Generar valor económico.
- 2.- Producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades sociales.
- 3.- Mantener su continuidad a través del tiempo.
- 4.- Perseguir el desarrollo de las personas que la componen.

Tomando en cuenta que la empresa, “es una unidad económico social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a requerimientos del medio humano en que la propia empresa actúa”. (Audirac, 2004)



Los elementos que la conforman se representan en la siguiente figura (1):



ELEMENTOS DE LA EMPRESA (Audirac, 2004)

1.2 ENFOQUES PARA CONCEPTUALIZAR UNA ORGANIZACIÓN

Una organización se conceptualiza a partir de supuestos que se establezcan como verdaderos, los enfoques principales son los siguientes:

1.2.1 ENFOQUE ADMINISTRATIVO.

Se basa en la existencia de principios generales de administración, para su estudio y aplicación tomando en cuenta una sistematización.

- ◇ Planeación
- ◇ Organización
- ◇ Dirección
- ◇ Ejecución
- ◇ Control



1.2.2 ENFOQUE CIENTÍFICO.

Este investiga los problemas que se presentan en la industria; manejando conceptos de división, especialización y métodos de trabajo.

1.2.3 ENFOQUE HUMANO-RELACIONALISTA.

Se ve al trabajo como la actividad más relevante del hombre, se marca la importancia de la psicología y fisiología como factores para el mejoramiento de las condiciones del trabajador, estudiando así mismo la actividad humana, sus inquietudes y aspiraciones tanto individual como grupal; dentro y fuera de la organización.

Una organización requiere de una preparación de psicología industrial y administrativa, conocimientos de control de técnicas y procedimiento de relaciones humanas, condiciones de trabajo, satisfacción de necesidades sociales, control y manejo de grupo, liderazgo, motivación, respuesta y adaptación al cambio, valores humanos, sentimientos de pertenencia e identidad. Las habilidades son directivas o no directivas, ofreciendo alternativas de solución y ayudando en la identificación de consecuencias.

1.2.4 ENFOQUE BUROCRÁTICO O ESTRUCTURALISTA.

Síntesis del enfoque administrativo y de relaciones humanas (punto de vista sociológico); analiza grupos formales e informales de la organización, la compensación social, material y los efectos de unos sobre otros.

1.2.5 ENFOQUE NEOHUMANO-RELACIONALISTA.

Es una actualización del enfoque humano-relacionalista, que desarrolla técnicas y procedimientos para tener control de las relaciones humanas y aumentó de la eficiencia reflejada en una mayor productividad.

1.2.6 ENFOQUE DE SISTEMAS.

No pretende buscar soluciones a problemas, sino producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación a la realidad empírica.
Audirac (2004)

1.3 CARACTERÍSTICAS DE UNA ORGANIZACIÓN EXITOSA

Según Carlos Audirac (2004) las características para que una organización sea



exitosa son las siguientes:

- ◇ Inclinación por la acción.
- ◇ Permanecer cerca del usuario; sistema cliente interno-externo y actitud de servicio.
- ◇ Autonomía e iniciativa.
- ◇ Productividad.
- ◇ Valores.
- ◇ Apegarse a su labor.

1.4 ELEMENTOS DE UNA ORGANIZACIÓN

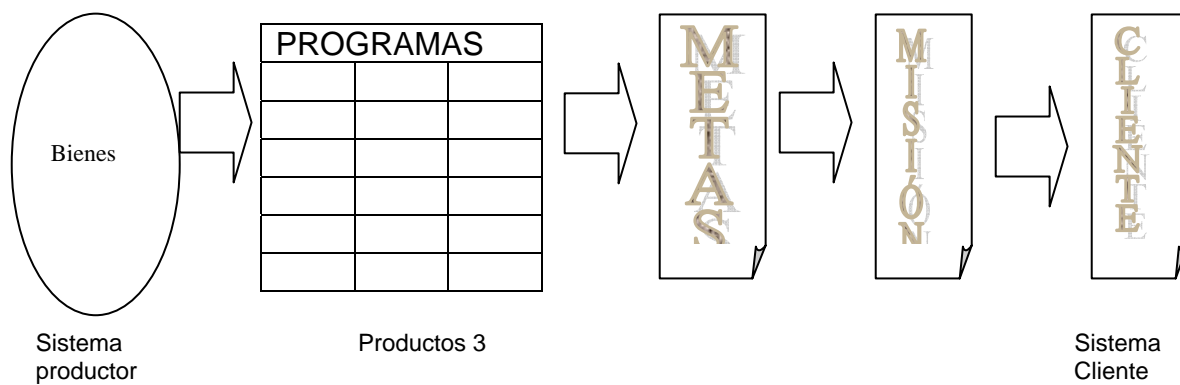
A la organización se le puede ver como sistema Cliente y productor con los siguientes elementos como componentes básicos:

- ◇ **Sistema cliente:** Es un sistema receptor de bienes con necesidades y deseos básicos.
- ◇ **Sistema productor:** Surge por el sistema cliente que lo necesita, puede producir bienes de servicio o bienes de consumo.
- ◇ **Misión:** Se declaran las metas generales, objetivos, filosofía y valores de la organización que se definen de acuerdo a necesidades y deseos del sistema cliente.
- ◇ **Metas de ejecución:** Son concretas y se pueden comprobar, verificar y cuantificar con respecto a la misión.
- ◇ **Programas:** Se requieren para llegar a las metas de ejecución.
Entrada de conocimientos (por qué y cómo lo hago).
Habilidades (cómo hacer lo que quiero enseñar).
Recursos (financieros, humanos y materiales).

En la siguiente figura (2), se ilustran los elementos básicos de una organización:

FIGURA 2

Conocimientos 1 Habilidades 2



Audirac, (2004)



1.5 DINÁMICA DE LOS TRABAJADORES Y LAS ORGANIZACIONES

“El comportamiento organizacional es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas individual y grupalmente actúan en las organizaciones”. (DAVIS, 2003)

Los objetivos del comportamiento organizacional son describir sistemáticamente cómo se comportan los trabajadores en condiciones distintas, así como entender por qué las personas se comportan como lo hacen, buscando explicación, predecir el comportamiento futuro; si éstos son productivos o presentarán conductas perturbadoras y el último es controlar y desarrollar cierta actividad humana en el trabajo, facilitando la comprensión de las relaciones interpersonales y su dinámica.

1.6 SISTEMAS SOCIALES EN LA ORGANIZACIÓN

La teoría de sistemas es un enfoque de análisis que encara fenómenos complejos, como si fuera un sistema en su totalidad e implica que las partes estén en constante interacción.

Hay un proceso en el que se vincula a las partes, su interdependencia e interrelación para integrar y tener comprensión del todo; por tanto el concepto de sistema se puede resumir a partir de lo siguiente:

- a) Interdependencia entre las partes.
- b) Interacción.
- c) Globalidad de la forma.

Por consiguiente se define sistema como un conjunto de elementos, interrelacionados entre si y con el medio o entorno que lo rodea, de tal manera que forman una suma total (atributo definidor); requiere de materia, energía o información que se obtienen del ambiente y que constituyen los insumos o entradas de recursos que se necesitan para que el sistema pueda funcionar. (ARIAS,2006)

Un sistema debe tener cierta estabilidad que permita el funcionamiento eficaz frente a acciones de factores externos; así mismo tener adaptabilidad para poder evolucionar dinámicamente con arreglo a su entorno, la eficiencia para atender el objetivo y sinergia; que es tener la capacidad de actuar del sistema total en mayor magnitud que la suma de las partes que la componen.

La existencia de sistemas sociales implica que en el ambiente de una organización prevalece el cambio dinámico, afectando a las fuerzas de la naturaleza en la organización; se clasifican en 4 áreas:



1.6.1.1 Personas: Componen el sistema social interno de la organización, hay grupos formales e informales, los cuales son dinámicos, se forman, cambian y se desintegran; mostrar interés y preocupación por su capacidad y relaciones son clave para motivar a la fuerza laboral; mejorando con el empowerment el proceso de autonomía al compartir información y dar control sobre factores que afectan su rendimiento en el trabajo así como sentimientos de eficacia personal y ayudando a que domine el puesto.

1.6.1.2 Estructura: Se define como la relación formal y las funciones de los trabajadores para que su trabajo se coordine efectivamente (horizontal).

1.6.1.3 Tecnología: Aporta los recursos para el trabajo e influye en las tareas que se realizan.

1.6.1.4 Ambiente: Es un sistema de comportamiento organizacional en donde se incluyen filosofía, valores, visión, misión y objetivos de la organización de forma implícita o explícita, así como la comunicación, dinámica grupal y la influencia del entorno social; son elementos que se combinan para crear una cultura en donde las actitudes y factores situacionales generan motivación y el logro de los objetivos.

Carlos Audirac (2004) refiere que las partes básicas de un sistema son las siguientes:

1.6.2.1 Entrada: Fuerza de arranque que suministra al sistema sus necesidades operativas como: materia, energía, personas e información.

1.6.2.2 Proceso u operación: Es lo que transforma una entrada en salida o resultados (maquina, equipo, tarea realizada, individuo).

1.6.2.3 Salida: Resultado del funcionamiento del proceso (producto- servicio).

1.6.2.4 Retroalimentación: El objetivo es mantener la salida bajo ciertas condiciones, para así mantener un equilibrio del sistema. Ésta es positiva cuando la salida estimula y amplía la entrada para aumentar el funcionamiento del sistema; es negativa cuando la salida por ser menor restringe la entrada y sobre pasa límites.

1.6.2.5 Medio: Es aquella parte que se encuentra al margen del control del sistema y determina el desempeño del mismo; ejerce influencia en el comportamiento del sistema. Los sistemas se clasifican en cerrados o abiertos; el sistema cerrado (mecánico o determinista) tiene pocas entradas y salidas en



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.

relación con el medio externo y guardan una razón de causa y efecto; el sistema abierto (orgánico) tiene numerosas entradas y salidas para relacionarse con el medio externo y su relación de causa y efecto es indeterminada lo cuál no obedece a leyes deterministas de la física.

La organización deberá considerar la eficiencia (utilización de recursos en el proceso, de forma adecuada, planeada y organizada) y la eficacia (capacidad para satisfacer necesidades sociales mediante el suministro de servicios).

EFICIENCIA	EFICACIA
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Énfasis en los medios. ◇ Hacer correctamente las cosas. ◇ Resolver problemas. ◇ Salvaguardar los recursos. ◇ Cumplir tareas y obligaciones. ◇ Capacitar a los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Énfasis en los resultados. ◇ Realizar las cosas correctas. ◇ Lograr los objetivos. ◇ Utilizar los recursos de manera correcta. ◇ Obtener resultados que produzcan satisfacción al trabajador. ◇ Proporcionar eficacia a los trabajadores.

Fuente: Adaptado de William J. Reddin. CHIAVENATO, Adalberto (2000)

El sistema tiene varias funciones como conseguir los objetivos planteados, adaptación al medio en donde se desenvuelve, conservar equilibrio, mantener cohesión interna, establecer un ambiente creativo.

1.7 LAS ORGANIZACIONES Y EL AMBIENTE

Como sistemas abiertos, las organizaciones operan en un ambiente que las envuelve.

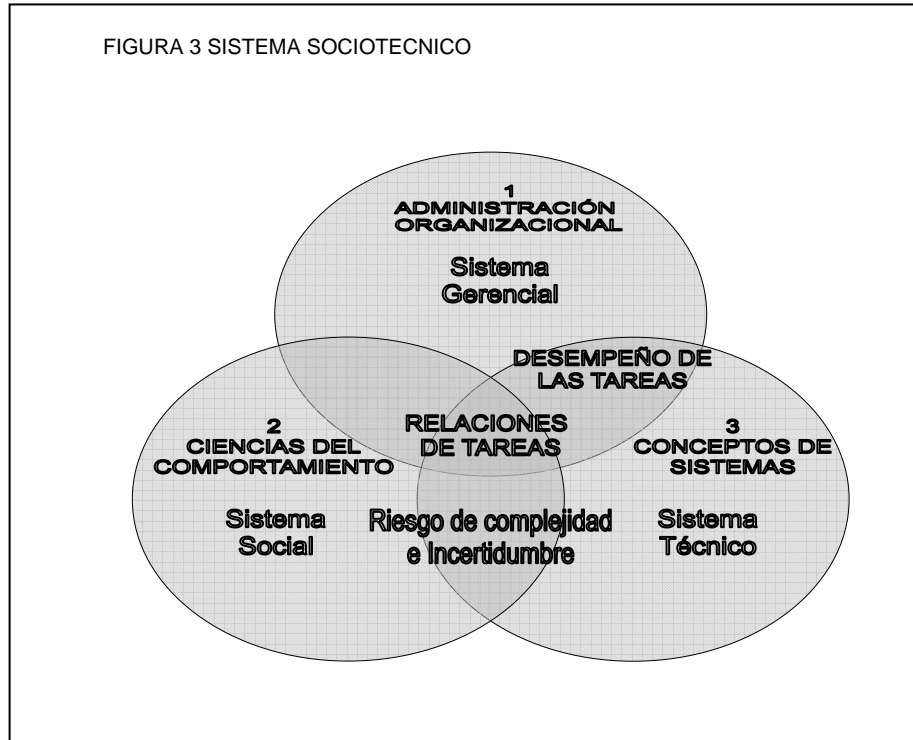
El ambiente general se halla constituido por todos los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, legales, culturales, demográficos... que ocurren en el mundo y la sociedad en general.

Sistema socio-técnico fue “desarrollado por el Instituto Tavistock de Relaciones Humanas en Londres; este enfoque se centra sobre sistemas técnicos y los sociales; reconociendo que necesitan operar conjuntamente para alcanzar el



resultado deseado. Su objetivo es optimizar la relación y la tecnología de la organización, para aumentar la calidad de vida en el trabajo.” (AUDIRAC, 2004)

El Sistema Socio-técnico (depende de requerimientos típicos (Gerentes, trabajadores y equipo Técnico) en las áreas de organización, utilizando 3 subsistemas, como lo muestra la siguiente Figura (3)



Fuente: Donald Ralph Kingdon, Matrix Organización. Managing information technologies, Londres, Tavistock, 1973

1.7.1 SISTEMA GERENCIAL O ADMINISTRATIVO

Implica la estructura organizacional, políticas, procedimientos y reglas que se deben seguir (recompensas y castigos), para la toma de decisiones y obtener los resultados que implican las metas organizacionales.

1.7.2 SISTEMA SOCIAL O HUMANO

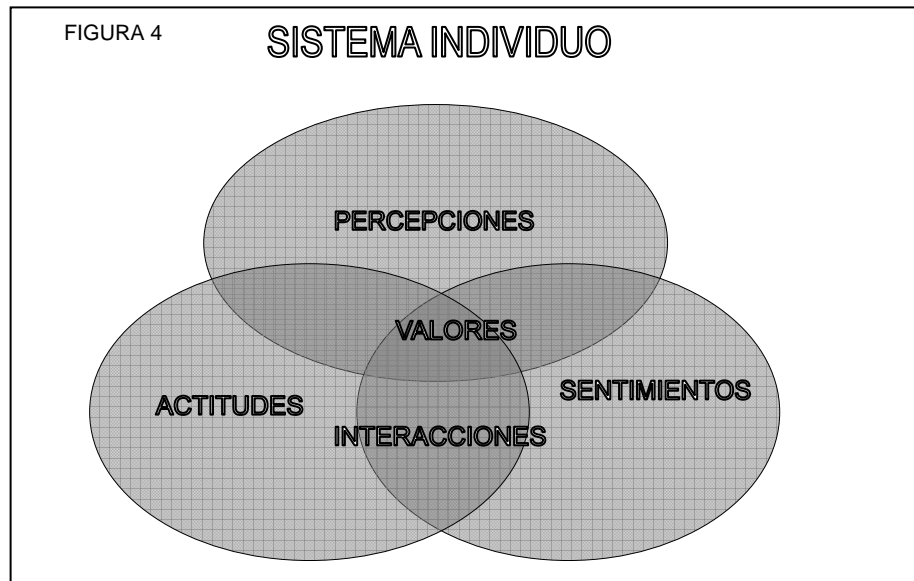
Se relaciona con la cultura organizacional, los valores, las normas y la satisfacción de las necesidades personales. El sistema Gerencial busca que desarrolle el sistema social una cultura de colaboración, motivación y actitud positiva en los trabajadores.



1.7.3 SISTEMA TÉCNICO O DE ÁREAS

Influye en el flujo de trabajo, la tecnología utilizada, roles de la tarea y algunas variables tecnológicas, las cuales son necesarias para conseguir los objetivos de la organización. Este sistema limita y adapta el sistema social ya que negocia las áreas y las relaciones que se establecen durante la realización del trabajo en la organización.

Según Carlos Audirac (2004) también se puede visualizar como sistema en donde se interactúa un conjunto de elementos el cual es representado en la siguiente figura (4)



1.8 NIVELES DE ORGANIZACIÓN

La organización no es del todo un sistema abierto ya que su comportamiento es variable dependiente, el ambiente y la tecnología son variables independientes. Por tanto la organización se divide en 3 niveles jerárquicos; los cuales son:

1.8.1 NIVEL INSTITUCIONAL

Corresponde a un nivel más elevado de la organización; compuesto de directores; donde se toman decisiones y se establecen los objetivos como estrategias.



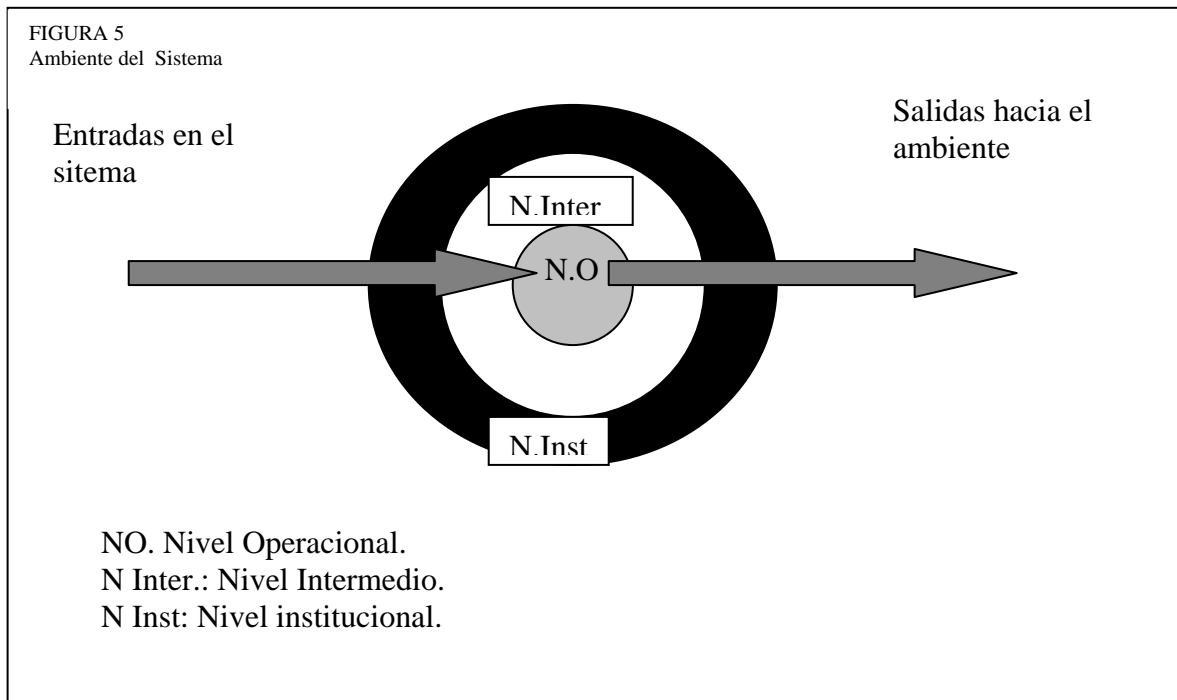
1.8.2 NIVEL INTERMEDIO

También llamado nivel táctico, mediador o gerencial. En este se conforman los mandos medios los cuales están encargados de transformar en programas de acción las estrategias planteadas para el logro de los objetivos.

1.8.3 NIVEL OPERACIONAL

Denominado nivel técnico (operativo), se halla localizado en áreas internas o inferiores de la organización, donde se encuentran instalaciones o materiales relacionados con el trabajo físico, cuyo funcionamiento es de acuerdo a determinadas rutinas y procedimientos programados, funcionando como un sistema cerrado.

Para representar lo antes mencionado ver la figura (5),



Niveles de organización (CHIAVENATO, 2000)



CAPÍTULO 2

MOTIVACIÓN

**Por sencillos que parezcan las alabanzas
y los agradecimientos
son todavía los gestos sociales,
mas olvidados en los centros de trabajo.**

BRENDA PAIK SUNOO.



2.1 CONCEPTO DE MOTIVACIÓN

El estudio para llegar a una definición total de motivación ha pasado por varias etapas, en las cuales hay cambios de ideas que fueron desafiadas y sustituidas por otras; desarrollando y surgiendo un campo de la motivación nueva y así mismo conjuntando varias disciplinas de la psicología.

Las etapas por las que tuvo que transcurrir fué la etapa pre-científica, en donde la motivación humana se reducía a la habilidad voluntaria, en cambio para la etapa científica, existen tendencias a los impulsos y los instintos que dan fuerza al comportamiento motivacional.

Para la tendencia de impulsos e instintos refieren que la fuerza de un estímulo depende de los programas que forman parte de la estructura innata o a través de sus interacciones (individuo-medio). Por tanto se introdujo el concepto de impulso (en sustitución de instinto) como fuerza que empuja a motivar al organismo para satisfacer una necesidad. Ya no se plantea como algo espontáneo y automático; más bien parte de una situación previa de carencia o privación. Los impulsos básicos son dependientes de necesidades fisiológicas, el resto de ellos están estimulados a través de incentivos del exterior (factores ambientales).

De acuerdo a lo antes mencionado hay un gran número de variables que intervienen o existen en el comportamiento motivado; lo que se tomará en consideración las siguientes definiciones de motivación:

Mankeliunas (2001) retoma el concepto de motivación como “genérico (constructo Teórico-hipotético) que designa a las variables que no pueden ser inferidas de los estímulos externos, pero que influyen en la dirección, intensidad y coordinación de los modos de comportamiento aislados tendientes a alcanzar determinadas metas; es el conjunto de factores innatos (biológicos) y aprendidos (cognoscitivos, afectivos y sociales) que inician, sostienen o detiene la conducta.”

Pinder (1988) ofrece esta definición: “la motivación en el trabajo es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y mas allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración”.

En la motivación de un trabajador intervienen varios factores y condiciones; como el estado y condición individual (aptitudes, necesidades, su formación profesional, sus condiciones de vida, sus aspiraciones personales) aunado a condiciones de la organización (estructuras externas e internas) y condiciones de la sociedad (el papel que desempeña y como la sociedad satisface sus necesidades primarias y sociales) para el cumplimiento o logro de los objetivos de la institución.



2.2 CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO MOTIVACIONAL

Para estudiar la motivación debemos tomar en cuenta la relación que existe con procesos que proporcionan energía y dirección a la conducta y que surgen de la fuerza del individuo y del ambiente.

2.2.1 ENERGÍA

Implica la fortaleza, la intensidad y persistencia que tiene una persona para realizar actos concretos del comportamiento.

2.2.2 DIRECCIÓN

Es el comportamiento que tiene un propósito: encaminado hacia el logro de una meta en particular. Ésta tiene que ver con la elección de actividades que se realizan cuando se emplea un esfuerzo (MUCHINSKY, 2002) en unas actividades que inspiren la motivación y el compromiso y en otras no.

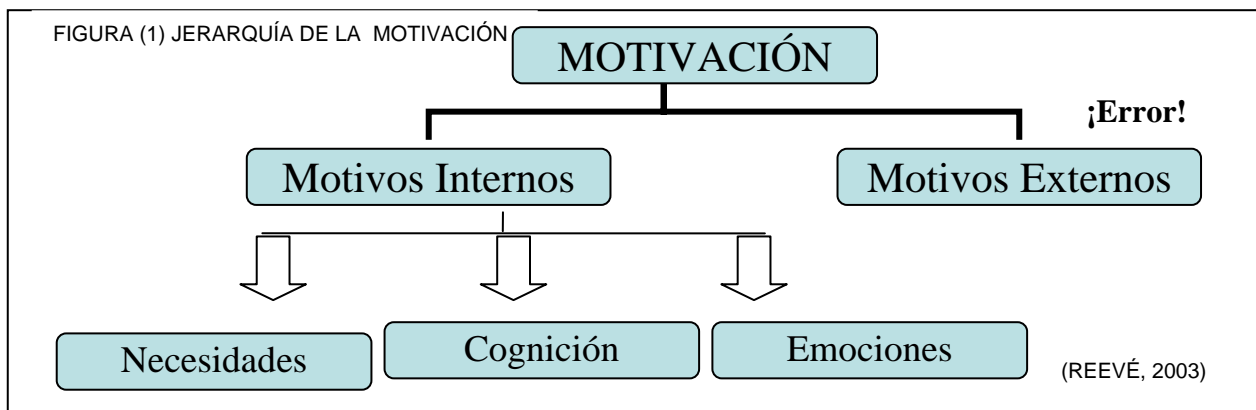
2.2.3 INTENSIDAD

Implica el potencial que se debe tener en los diferentes niveles de esfuerzo dependiendo de cuanto se necesita realizar (cantidad), (MUCHINSKY 2002) la cuál se desarrolla a lo largo de la actividad. Ya que su comportamiento está dirigido u orientado hacia un objetivo, indicando que son personas automotivadas o con autoiniciativa.

2.2.4 DURACIÓN

Refleja la persistencia o mantenimiento de la motivación o energía a lo largo del tiempo, en oposición a la dirección y a la intensidad. (MUCHINSKY, 2002)

2.3 JERARQUÍA DE LA MOTIVACIÓN





La motivación se divide en motivos externos e internos; el cuál se divide en necesidad, cognición y emoción.

2.3.1 MOTIVOS

Los motivos internos: son experiencias necesidades, cogniciones (creencias acerca de nuestras habilidades que son aprendidas) y emociones que energizan las tendencias individuales de acercamiento y evitación según el valor del estímulo (positivo o negativo); y constituyen la forma habitual de explicarnos los éxitos y fracasos de la vida. La motivación es un proceso dinámico, siempre cambiante, que surge y desaparece, la intensidad del motivo cambia a lo largo del tiempo.

Los motivos externos: tienen una forma de ganar, y en ocasiones de exigir nuestra atención, de manera que atendemos o elegimos un aspecto del ambiente (libro, refresco, dolor de cabeza) que genera internamente en el individuo un motivo que va a ser más intenso (interés, sed, evitación de dolor) el cual determina una conducta y no otras (leer, beber, tomar aspirina), interrumpiendo lo que estamos haciendo, distrayéndonos e imponiendo una prioridad en las conductas que son relevantes para un motivo particular y/o asignación de prioridades (tomar aspirina, beber o leer).

2.3.2 NECESIDADES

Son condiciones dentro del individuo que resultan esenciales, generando afectos, deseos e impulsos de lucha que motivan a cualquier conducta para la preservación de la vida y el fomento del crecimiento y bienestar.

2.3.3 COGNICIONES

Se refieren a sucesos mentales específicos, es decir, se centran alrededor de las formas de pensamiento (estructuras de creencias organizadas como el auto-concepto y expectativas).

Ejemplo: estudiante se compromete a terminar tesis, por tanto tiene en mente un plan o meta, al mismo tiempo conserva sus creencias acerca de sus habilidades, expectativas de éxito y fracaso.

2.3.4 EMOCIONES

“Las emociones organizan y controlan 4 aspectos interrelacionados de la experiencia: sentimientos, preparación fisiológica (la forma en que nuestro cuerpo se mueve para satisfacer requerimientos situacionales) función (que queremos

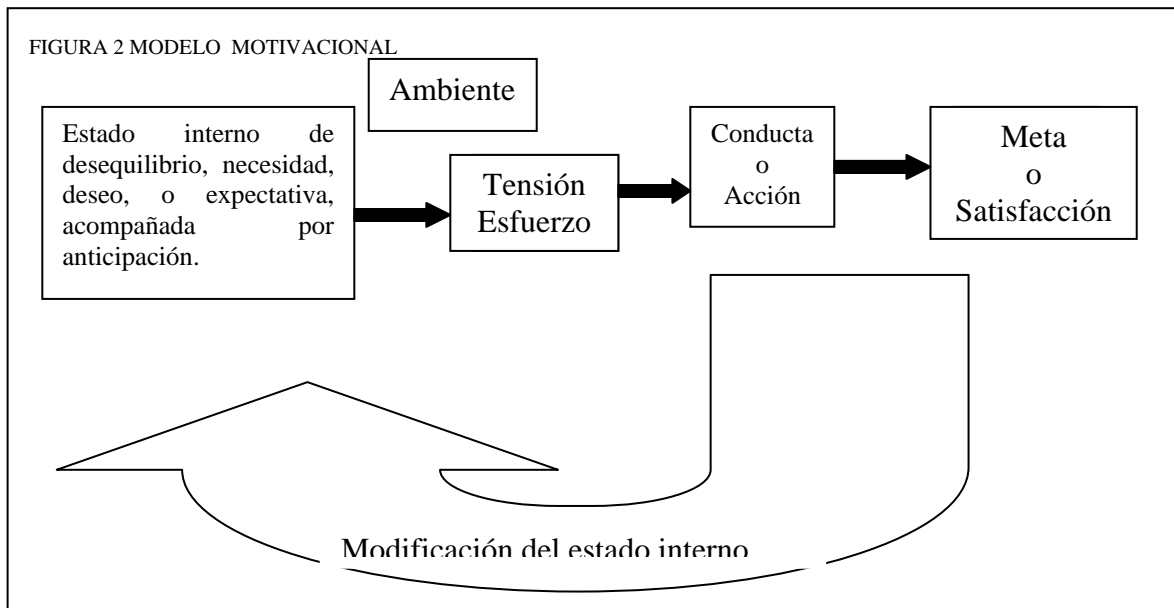


lograr) y expresión (como comunicamos nuestra experiencia interna a otros). Mediante el control de estos elementos nos permitirán reaccionar de manera más adaptativa a los acontecimientos importantes de nuestra vida.” REEVÉ (2003)

2.4 MODELO MOTIVACIONAL

De acuerdo a la figura (2); las necesidades e impulsos internos generan tensiones sujetas al efecto del entorno, presencia de objetivos y conciencia de los incentivos para la satisfacción de las necesidades, estos factores motivacionales llevan al esfuerzo de ser productivos en la organización.

El modelo motivacional, es un fenómeno extremadamente complejo.



MODELO MOTIVACIONAL

2.4.1 LAS COMPLEJIDADES MOTIVACIONALES

Se desglosan en:

2.4.1.1 Identificación y denominación de los motivos: Derivación de referencias basadas en otras conductas; que rara vez son tan sencillas o tan precisas como las relacionadas con el motivo.

2.4.1.2 Configuración de los motivos: Un motivo en ocasiones existe de forma aislada ya que las personas pueden experimentar una variedad de deseos o anticipaciones internas (niveles de fuerzas, aumento o declinación de acuerdo a su satisfacción o frustración).



2.4.1.3 Diversidad entre los individuos: Hay diferencia en la naturaleza de los motivos que impulsan a la acción, en lo que buscan y esperan, así como de la facilidad con que sus motivos se satisfacen en la organización.

2.4.1.4 Naturaleza de los cambios en los motivos después de alcanzar la meta: Son los que se basan en la anticipación del goce a menudo son fortalecidos por el logro de la meta. Para muchos motivos el alcance de la meta solamente sirve para satisfacer la necesidad de alcanzar el objetivo.

Se debe esperar que las personas difieran de manera que sus motivos cambien y se modifiquen después de alcanzar la meta, por lo tanto es sumamente difícil predecir las consecuencias conductuales que pueden tener un conjunto dado de incentivo en un individuo determinado. (DUNETTE, 1999)

2.5 TIPOS Y FACTORES BIOPSIOSOCIALES EN LA MOTIVACIÓN

De acuerdo a estudios recientes de K. B. Madsen (1969-1980) en los cuales evidencia una gran cantidad de necesidades que se clasifican en dos categorías:

2.5.1 PRIMARIAS

Madsen (1969-1980) refiere que los motivos primarios innatos y biogénicos (la sed, el sueño, la necesidad de oxígeno, la actividad sexual, el instinto maternal, la actividad exploratoria, la evitación del dolor y de las temperaturas extremas), son motivaciones centrales que desde el nacimiento y a lo largo del proceso de maduración; están relacionados con impulsos o estímulos motivacionales periféricos.

2.5.2 SECUNDARIAS

Son adquiridos, menos precisos y psicogénicos (vocación profesional, el afán de estatus social, las adicciones deportivas, las preferencias estéticas.); no satisfacen una necesidad biológica (no representan requerimientos físicos); son motivaciones en donde intervienen procesos de aprendizaje (modelos familiares), la cultura y las estimulaciones externas.

Pueden tener alguna predisposición en la base genética de la personalidad (agresividad).

Algunos de los puntos claves de las necesidades secundarias son:

- ◇ Las condicionadas por la experiencia.



- ◇ Hay variación de una persona a otra por su intensidad y tipo.
- ◇ Están sujetas al cambio en el tiempo.
- ◇ No se pueden aislar, sino funcionan e influyen en forma combinada.
- ◇ No son consistentes.
- ◇ Influyen en el comportamiento.

Sin embargo también las necesidades generan estados motivacionales dentro de nosotros, los cuales se pueden dividir en dos formas tangibles, para disfrutar una actividad de manera intrínseca y extrínseca.

2.5.3 MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

Emerge de forma espontánea y nos ayuda a experimentar satisfacción, inherente al comprometerse en actividades interesantes de las necesidades psicológicas y orgánicas, (curiosidad personal, empeños innatos por crecer y superarse).

La motivación intrínseca proporciona la fuerza innata (natural) que energiza el comportamiento en ausencia de recompensas y presiones extrínsecas. Para involucrar el ambiente, perseguir intereses personales (tareas competitivas) y exhibir el esfuerzo necesario para ejercitar, desarrollar habilidades y capacidades.

La motivación intrínseca determina un rendimiento más elevado que la extrínseca. (MANKELIUNAS 2001)

2.5.4 MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

Implica la búsqueda de recompensas externas e incentivada no solamente por esfuerzos económicos, sino por aspectos de competencia y poder.

Es bueno emplear motivadores extrínsecos dentro del área laboral cuando la motivación es escasa, aunque debe mencionarse que hay un deterioro en la calidad del rendimiento e intervienen con procesos de aprendizaje que obstaculizan la capacidad de autorregulación y autonomía del individuo. Dividiéndose en los siguientes tipos:

2.5.4.1 Regulación externa: Está regulada de forma externa (presencia/ausencia) de motivadores extrínsecos (recompensas, amenazas) la cual da surgimiento o disminución a los estados motivacionales. (MANKELIUNAS 2001)

2.5.4.2 Regulación introyectada: No hay una aceptación de reglas o exigencias de otra persona por pensar, sentir o comportarse de tal manera; hay una interiorización parcial de creencias donde interviene la aprobación de uno mismo y de otros; teniendo recompensa o castigo emocional de acuerdo a su conducta.



2.5.4.3 Regulación identificada: El individuo acepta de forma voluntaria en base a sus meritos y a la utilidad de la creencia o conducta.

2.5.4.4 Regulación integrada: Constituye el tipo de autodeterminación en el proceso de desarrollo de un tipo de motivación mediante incentivos, hay un autoexamen para adoptar nuevas formas de pensar, sentir y comportarse con una congruencia no conflictiva.

Para incentivar la motivación, deben tenerse en cuenta tres factores:

- 1) Cultivar la motivación intrínseca.
- 2) Conocer los motivos de la gente (Las acciones para motivar deben estar en concordancia con los estilos de cada persona).
- 3) Determinar metas específicas.

2.6 TEORÍA MOTIVACIONAL DE ABRAHAM HAROLD MASLOW

2.6.1 BIOGRAFÍA DE ABRAHAM HAROLD MASLOW

Psicólogo estadounidense, nacido en Nueva York (1908-1970), máximo exponente de la Psicología Humanista, formado en la universidad de Wisconsin.

Consideró al conductismo ortodoxo y al psicoanálisis como teorías rígidas; por lo cual se enfocó por la enfermedad mental, desarrollando la Teoría de la Motivación, basado en términos como la trascendencia y la autorrealización en donde se describe el proceso por el que el individuo pasa de necesidades básicas a necesidades superiores.

Entre sus obras se destaca la Psicología del ser (1962), Psicología de la ciencia (1966) y Motivación y personalidad (1954).

2.6.2 CORRIENTE HUMANISTA

La psicoterapia humanista, se emplea como terapia de grupo, para ayudar al individuo a progresar a través de las etapas que van de las necesidades básicas elementales a las superiores.



“La psicología humanista trata de descubrir el potencial humano y de alentar su desarrollo. Para lograrlo, la perspectiva humanista se preocupa por los retos:

1) Del crecimiento y la autorrealización

2) Del alejamiento respecto a las apariencias pretenciosas, el autodisimulo así como de la complacencia y satisfacción de las expectativas de otros.” (ROGERS, 1966)
Está en desacuerdo con el rechazo de la naturaleza (genética / temperamento / biología) a favor de prioridades sociales (cultura), solo por no ser devaluado como individuo; ya que esto pone en riesgo el crecimiento personal y el bienestar psicológico.

“Tradicionalmente las necesidades humanas se han clasificado en 2 categorías: necesidades primarias o fisiológicas y necesidades secundarias o aprendidas, a éstas últimas también se les ha llamado necesidades sociales”.(MORGAN, 1962)

2.7 JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW.

La teoría de Maslow hace la proposición de que los seres humanos poseen necesidades en el nivel orgánico (primarias) que deben ser satisfechas para poder obtener un equilibrio (homeostasis) corporal, latencia y supervivencia del individuo; cuando ésta se pierde, hay una activación interna que trata de reconstruirlo o recuperarlo; también los seres humanos poseen necesidades psicológicas (secundarias), las cuales son motivos débiles, ya que ésta necesidad llega a ser confundida o ignorada con facilidad en la vida cotidiana.

“Según Maslow, el objetivo ultimo de toda acción humana es la autonomía y la auto-dirección, que se obtiene mediante el desarrollo óptimo de las propias potencialidades.

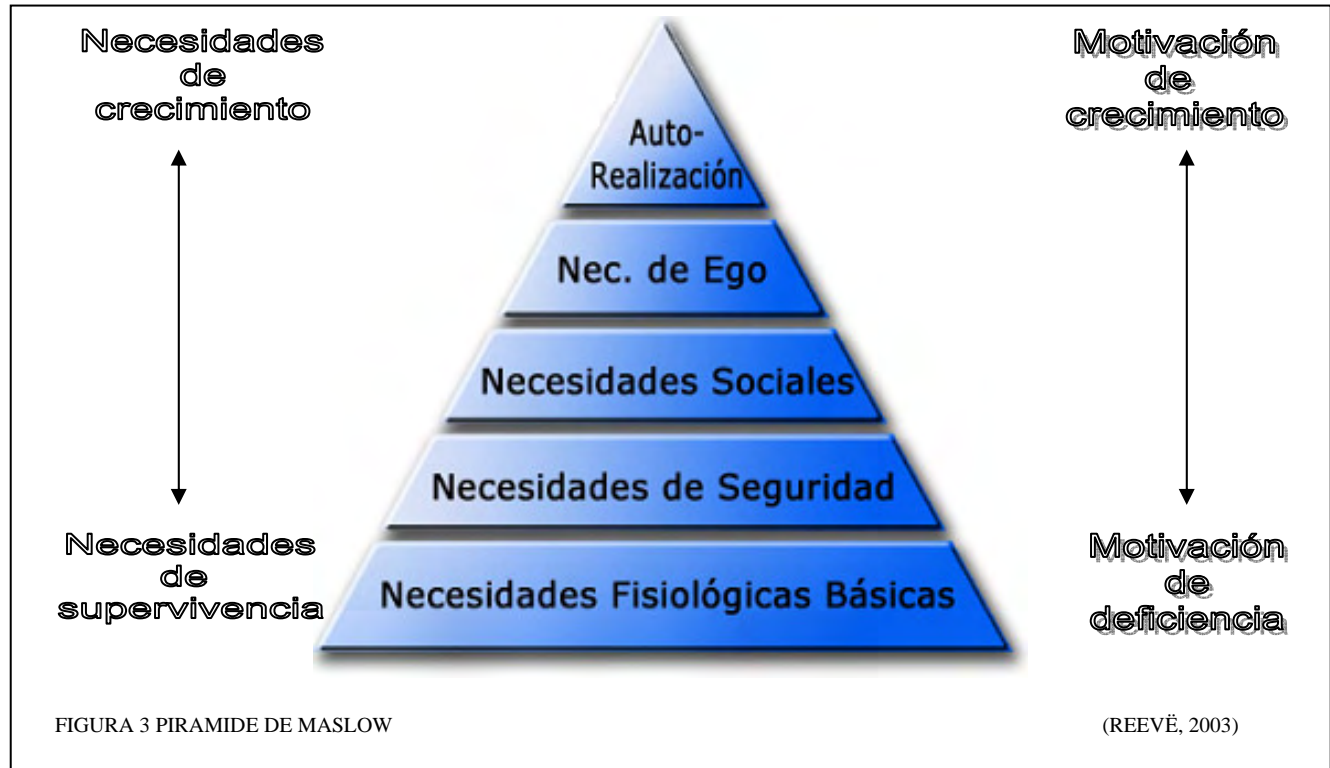
Sin embargo, este fin último sólo lo alcanzan personas que han satisfecho todas sus otras necesidades o niveles de necesidad”. (MANKELIUNAS 2001)

“Si este núcleo esencial (Naturaleza interior) de la persona se frustra, niega o suprime, se obtiene como resultado la enfermedad”. (Maslow, 1968)

Maslow (1971) Caracterizó a tal privación como enfermedad humana, un término que empleo para nombrar un fracaso de la búsqueda del crecimiento y la realización.



Maslow refiere que las necesidades de un individuo están organizadas según una jerarquía relativa (véase la Fig. 3).



De acuerdo a la figura mencionada se describe:

2.7.1 NECESIDADES FISIOLÓGICAS

Es el nivel mas bajo de las necesidades humanas; estas son innatas y también se denominan necesidades biológicas o básicas, que están relacionadas con la subsistencia. (CHIAVENATO 2000)

Las necesidades fisiológicas son satisfechas mediante: comida, bebida, sueño, refugio, aire fresco, una temperatura apropiada, deseo sexual, etc, serán poco importantes las demás actividades si esta necesidad perdura, por tanto a los trabajadores o al personal no se les podrá pedir que desarrolle conductas orientadas hacia una tarea intelectual o de búsqueda de realización propia o de otros. Cuando alguna de ellas no puede satisfacerse ésta domina la dirección del comportamiento de la persona.



2.7.2 NECESIDADES DE SEGURIDAD

Si la necesidad fisiológica es satisfecha, el ser humano se vuelve hacia las necesidades de seguridad.

La seguridad se convierte en el objetivo primordial sobre otros. Cuando la estabilidad se ve amenazada, pasa a ser la más relevante de las necesidades fisiológicas. Llevan a las personas a protegerse de un peligro real o imaginario, físico o abstracto, sin duda son de gran importancia ya que los trabajadores dependerán de la organización; y las decisiones administrativas, inconsistentes o incoherentes pueden provocar inseguridad tanto en la vida diaria como en la permanencia del trabajo. (CHIAVENATO, 2000)

2.7.3 NECESIDADES DE AFECTO Y PERTENENCIA

Son necesidades que corresponden a la afiliación, es decir, a todo aquello que lleva al individuo a buscar a otros para poder ser aprobado, querido, respetado, etc, y así establecer, mantener y restaurar relaciones amistosas, con las cuales sienten apoyo y asociación con otros. Cuando las necesidades sociales no son satisfechas, la persona se comporta de manera hostil con los demás, lo cual conduce a una desadaptación social y a la soledad. (CHIAVENATO 2000)

Los trabajadores que son motivados hacia la afiliación trabajan mejor si se les da un estímulo afectivo (felicitar), al reconocer sus actitudes favorables y de cooperación.

2.7.4 NECESIDAD DE AUTOESTIMA

Es una necesidad de búsqueda de estima (valoración de uno mismo otorgada por otras personas) y el desarrollo de un concepto positivo de sí mismo dependen en gran medida de la satisfacción de las necesidades de afecto y pertenencia, lo cual beneficia la salud mental. Cuando hay un bloqueo, puede provocar sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia, desamparo e impotencia; llevándolo a realizar actividades compensatorias. (CHIAVENATO, 2000)

2.7.5 NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN O AUTORREALIZACIÓN

Es una necesidad que corresponde a los comportamientos orientados a desarrollar las potencialidades propias y obtener el máximo rendimiento mediante impulsos de supresión, (una persona debe ser lo que puede llegar a ser); está en relación con la autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial. Por el contrario la gente fracasa en alcanzar su potencial debido a un ambiente que no es apropiado, o por ser responsable de su falta de crecimiento ya que le teme a su potencial.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



Ésta necesidad nunca es del todo satisfecha a causa de que nuestras metas e intereses cambian.

De acuerdo a las necesidades anteriores se pueden satisfacer de forma extrínseca (dinero, elogios); pero esta última solo se puede satisfacer de forma intrínseca, (sentimientos de realización); las cuales no son observables. (CHIAVENATO (2000)

La autorrealización es un término subjetivo, por tanto, una forma de descubrir cuales son las necesidades de autorrealización es poner atención a cada estado de privación patogénico las metanecesidades Véase Tabla (1)

Tabla (1) Metanecesidades de Maslow y sus deprivaciones patogénicas	
METANECESIDAD	PRIVACIÓN PATOGENICA
1.-Verdad.	Deshonestidad.
2.-Bondad.	Maldad.
3.-Belleza.	Fealdad.
4.-Unidad, totalidad.	Caos, perdida de conexión.
5.-Trascendencia de la dicotomía (polaridad).	Dicotomías blanco y negro.
6.-Viveza, Procesos de orientación.	Muerte.
7.- Unicidad.	Igualdad, uniformidad.
8.- Perfección, necesidad.	Imperfección, descuido.
9.- Terminación, finalidad.	Falta de conclusión.
10.- Justicia.	Injusticia.
11.- Orden.	Falta de ley, caos, desaparición de la autoridad.
12.- Simplicidad.	Complejidad que confunde.
13.- Riqueza, totalidad.	Pobreza, constricción.
14.- Esfuerzo.	Ausencia de esfuerzo.
15.- Regocijo.	Falta de humor.
16.- Autosuficiencia.	Contingencia, oportunismo.

(REEVÉ, 2003)

La jerarquía de necesidades de Maslow, tiene efecto en la administración contemporánea ya que se brindan ideas de cómo motivar a los empleados, los administradores actuales necesitan: identificar y aceptar necesidades de sus trabajadores, reconocer que las necesidades difieren, brindar satisfactores de necesidades insatisfechas y percibir (dar mas de lo mismo puede tener efecto decreciente en la motivación del trabajador).

De acuerdo a estudios se determina que la forma en la que la gente jerarquiza las necesidades no se ajusta al orden predicho por Maslow. Y esta teoría no proporciona definiciones operacionales de sus variables, y como marco de



referencia filosófico, es difícil de estudiar y no se ha comprobado plenamente por tanto otros investigadores deben medirlas y corroborar la teoría. (MUCHINSKY, 2002) Wahba y Bridwell (1976) es el único descubrimiento que apoya la investigación empírica llamada jerarquía dual (más que de cinco niveles), la única distinción se da entre necesidades de deficiencia y de crecimiento.

Debido a esto, concluye que la investigación sobre la jerarquía de necesidades de Maslow:

- 1) Rechaza la jerarquía de cinco niveles
- 2) Se conjuntan las necesidades de los niveles 1,2, 3 y 4 en una sola categoría de necesidades de deficiencia.
- 3) Hay 2 niveles que distinguen solo entre necesidades de deficiencia y de crecimiento.

□ DEFICIENCIA Y DE CRECIMIENTO

2.7.6 NECESIDADES DE DEFICIENCIA

Estas necesidades son esenciales ya que su ausencia inhibe el crecimiento y desarrollo.

2.7.7 NECESIDADES DE CRECIMIENTO

Las necesidades de crecimiento, surgen desde la superficie y vuelven a la persona inquieta y descontenta, ya que hay la necesidad de satisfacer el potencial personal al convertirse en la persona que de manera específica es apta para ser.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.

CAPÍTULO 3

ACTITUD

**La satisfacción de los empleados no es un lujo;
es una base para el crecimiento.**
GEORGE M. C. FISHER



3.1 CONCEPTO DE ACTITUD

“Predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto o sus símbolos”. (Fishbein y Ajzen (1975); Oskamp, 1991).

Las actitudes son un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia la cual influye en la dinámica de la respuesta del individuo ésta se puede moldear dependiendo de las necesidades de la persona y el conocimiento de la actitud permitiendo a veces predecir el comportamiento, tanto en la organización como en otros aspectos de la vida.

La mayoría de las actitudes emocionalmente desfavorables, son, quizá, las más difíciles de cambiar, los cuales afectan los resultados de una organización.

En contraposición podemos diferenciar que los motivos biosociales como el hambre, la sed y el sexo, no son aprendidos.

Algunos de los elementos que componen las actitudes son:

- ◇ Lo que piensa (componente cognitivo).
- ◇ Lo que siente (componente emocional).
- ◇ Tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).

3.2 TIPOS DE ACTITUDES

Los tipos de actitudes que se consideran son aquellos que se relacionan con el trabajo y el Comportamiento Organizacional el cual enfoca los siguientes:

3.2.1 GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL PUESTO.

Es la “disposición interna del individuo frente al trabajo que desarrolla, pero, en algunas otras, se entiende la satisfacción en el trabajo como resultante, como función de varios factores parciales, por ejemplo la satisfacción con el salario, las relaciones con los compañeros de trabajo, con los mandos de la empresa, etc”. (Yukl y Wexley, 1971)

La actitud afectiva consiste en sentimientos pensamientos e intenciones de actuar, de acuerdo a la diferente forma de percibir su ambiente, su compromiso con las acciones de su trabajo.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



La satisfacción es dinámica ya que puede disminuir con rapidez como la de su surgimiento y ésta se puede englobar en 3 tipos:

3.2.1.1 Satisfacción interna: Abarca la actitud interna frente al desempeño de sus actividades.

3.2.1.2 Satisfacción concomitante: Esta satisfacción depende de las condiciones materiales y ambientales.

3.2.1.3 Satisfacción externa: La satisfacción esta provocada por la remuneración que satisface las necesidades del trabajador.

De acuerdo a la tabla (1) las condiciones de trabajo anteriores, eran con los estándares actuales, inaceptables en comparación, por lo cual no había un índice de satisfacción en el trabajador.

CONDICIONES DE TRABAJO ANTERIORES	CONDICIONES DE TRABAJO ACTUALES
*Condiciones nada seguras.	*Seguro médico.
*Jornadas largas.	*Vacaciones pagadas.
*No hay prestaciones.	*Capacitación.

TABLA 1

Algunos trabajadores obtienen gran placer mientras que otros lo consideran como labor monótona, la respuesta radica en las diferencias individuales respecto a las expectativas y al grado de su cumplimiento.

Como afirma Hulin (1991), las responsabilidades pueden proporcionar pocas satisfacciones a algunas personas.

Debido al estrés y a los problemas que acarrea la responsabilidad; “Los trabajadores pueden presentar insatisfacción; en otros casos se pueden generar sentimientos positivos ya que suponen un desafío consigo mismo.

El grado de diferenciación de las preferencias de las personas por los resultados del trabajo ésta relacionando con sus experiencias en su desarrollo y en sus niveles de aspiración.

“La gente prefiere soportar un trabajo que no dé satisfacciones que estar sin empleo, a la inversa, cuando es fácil disponer de un trabajo alternativo, habrá mayores probabilidades de que los trabajadores dejen esos trabajos insatisfactorios. (CARSTEN Y SPECTOR, 1987)



3.2.2 IDENTIFICACION CON EL TRABAJO

Es el grado con el que una persona se sumerge e integra de manera psicológica con su trabajo invirtiendo tiempo y energía en el como lo ve, como se aproxima y la importancia que este representa para su propia imagen; no tan relacionado con la ejecución del trabajo. (MUCHINSKY, 2002)

Brown afirma “un estado de identificación conlleva un estado de compromiso positivo y relativamente completo de los aspectos básicos de uno mismo en el trabajo, mientras que un estado de alineación conlleva una pérdida de individualidad y separación de uno mismo del ambiente laboral”. (MUCHINSKY, 2002)

3.2.3 COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

Es el grado de lealtad que siente un empleado por su empleador, deseando participar activamente, teniendo disposición al dedicar esfuerzos a lograr y permanecer a futuro. Este tipo de trabajador muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo.

Allen y Meyer (1990) proponen 3 componentes como base del compromiso en la organización:

- ◇ Afectivo: Es el vinculo emocional, e identificación del trabajador con la organización, reflejando así mismo su lealtad.
- ◇ Permanencia: Es el compromiso basado en los costos que el empleado asocia con dejar la organización.
- ◇ Normativo: Es el sentimiento del trabajador de lealtad a la organización sobre la obligación de permanecer en la misma. (MUCHINSKY, 2002)

De acuerdo a Davis (2003) podemos hacer referencia a la existencia de otra actitud que es “Estados de ánimo en el trabajo”. Los sentimientos acerca de su trabajo son dinámicos; actitudes variables que pueden estar en un intervalo negativo o positivo, en estos últimos se muestra energía y entusiasmo, generando un ambiente agradable.

Sin embargo Schutz, hace hincapié a los diferentes tipos de actitud derivadas de la madurez de la organización que afectan las relaciones de confianza, autonomía, iniciativa, identidad e intimidad que se desarrolla durante las etapas de crecimiento de la misma, las cuales mencionaremos a continuación:



Actitudes hacia la autoridad: La cual presenta 2 grandes problemas: el primero es la relación de autoridad que se divide en 3 clases de seres humanos. (Schutz, 1955)

- ◇ **Dependientes:** Experimentan sentimiento de bienestar cuando los otros son líderes y este se limita a seguir reglas y procedimientos.
- ◇ **Contra-dependientes:** Sentimientos de malestar hacia los que sustentan la autoridad (reglas, jefes...).
- ◇ **Independientes:** Este presenta sentimientos en ambas direcciones y la habilidad de no estereotipar a las personas. Estas personas consideran útiles a los jefes pues estos presentan una desconfianza básica que puede ser suplida por una confianza en la toma de sus decisiones.

Actitudes hacia la intimidad

Todos los trabajadores se enfrentan a la intimidad con respecto a su empleo, el cual se divide en 3 clases de seres humanos Schutz, (1955).

- ◇ **Personal:** Este no puede descansar hasta que exista un grado alto de intimidad (interacción) con sus compañeros de trabajo.
- ◇ **Contra-personal:** Tiende a evitar todo grado de intimidad por el hecho de sentirse incomodo ante cualquier demostración de afecto (cariño, hostilidad...). Son personas competitivas de forma destructiva y profundamente desconfiadas.
- ◇ **Independiente:** Tiene puntos de vista realistas acerca de los otros sin que exista un juicio anticipado ante nadie. HAMPTON (2003)

3.3 EFECTOS DE LAS ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES

Las actitudes son factores que predicen satisfacciones del comportamiento y aportan indicios de sus intenciones.

Las actitudes positivas ayudan a predecir comportamientos constructivos y las negativas a prepararse para lo indeseado, donde hay una insatisfacción y por tanto caen en el retraimiento psicológico (soñar despiertos) o retraimiento físico (ausencias no autorizadas, interrupción de la jornada laboral, descansos prolongados) y también actos de agresión y retos por injusticias.

3.4 CICLO DEL RENDIMIENTO – SATISFACCION – ESFUERZO

Conforme al siguiente diagrama (Fig. 2) podemos explicar que la mejoría del rendimiento produce mayor recompensa económica, social y psicológica, si se considera justa y equitativa, dándonos una satisfacción proporcional lo cuál lleva a un compromiso mayor de los trabajadores que a su vez tiene efecto en el esfuerzo



y en el rendimiento, sin embargo si el rendimiento es bajo, no hay recompensa y estarán insatisfechos por tanto se presentarán comportamientos negativos los cuales son: cambiarse de trabajo, ausentarse, llegar tarde, en donde las organizaciones depositan el tiempo de descanso acumulado del trabajador en un banco de ausencia, con goce de sueldo para que lo usen cuando mejor les convenga.

Para tratar este problema se necesitan programas y acciones distintas para producir efectos, ofreciendo bonos, reconocimientos o viajes para obtener un mejor rendimiento y un nivel menor de ausentismo, así como estableciendo objetivos retadores a los trabajadores, definir expectativas de roles, mostrar aprecio por los esfuerzos y comportamientos de la ciudadanía organizacional o conducta cívica.

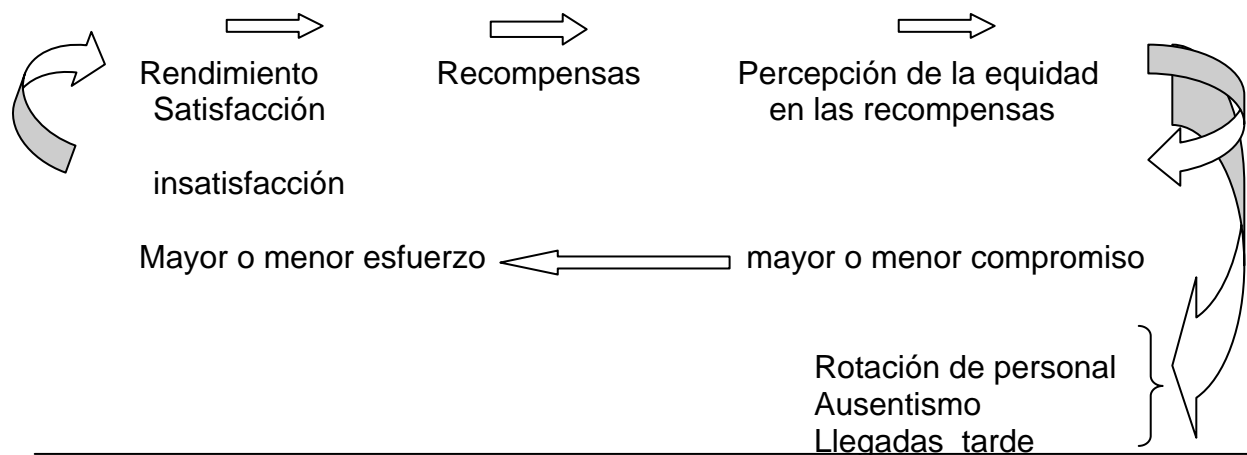


FIGURA 1 (DAVIS, 2003)

3.5 ROTACION DEL PERSONAL

La rotación de personal nos indica que hay factores dentro de las organizaciones poco controladas que dan un ambiente de inconformidad y como consecuencia el abandono de su empleo.

Este puede tener varias consecuencias negativas como: la dificultad de reponer o de sustituir a los trabajadores que han dejado de prestar los servicios a la organización, generando alteración en las actividades sociales y de trabajo hasta que se encuentre un reemplazo, así como obtener costos altos de forma directa o indirecta para la organización, los que permanecen pueden estar desmoralizados por la pérdida de sus compañeros.



Sin embargo algunos beneficios de la rotación es la oportunidad de promoción interna.

Debido a lo antes mencionado es conveniente retener a los empleados invirtiendo en su capacitación y su satisfacción laboral.

3.6 JUSTICIA ORGANIZACIONAL

La justicia organizacional es la virtud que se otorga al personal de la organización de acuerdo a lo que se merece; ya que se preocupa por el trato justo a las personas en su contexto.

□ JUSTICIA DISTRIBUTIVA

La cual se ha conceptualizado desde una perspectiva que refiere a la imparcialidad de los resultados o fines conseguidos.

Está fundada sobre valores (reglas, estándares donde se emiten dictámenes de imparcialidad), que han identificado 3 reglas como base de la justicia:

3.6.1 EQUIDAD

Sugiere que las personas deben recibir incentivos en relación con las actividades que realizan (capacitación, bono, etc).

3.6.2 IGUALDAD

Sugiere que todos los individuos deben tener las mismas oportunidades ante los diversos incentivos, sin importar sus diferentes puestos.

3.6.3 NECESIDAD

Sugiere que las recompensas sean distribuidas de acuerdo a las necesidades individuales.

En diversas culturas como en Norteamérica, valoran el individualismo prefiriendo la regla de equidad debido al énfasis de la competencia y el beneficio propio, ya que su preocupación esta alrededor de los intereses, necesidades y metas individuales; mientras que en Asia tienden a valorar la colectividad, prefiriendo reglas de igualdad, poniendo énfasis en la solidaridad, armonía y cohesión, por consiguiente se preocupan por los intereses, necesidades y metas de los miembros del grupo.



3.7 JUSTICIA DE PROCEDIMIENTO

Se refiere a medios utilizados para lograr los resultados que abordan los procedimientos para la toma de decisiones. La diferenciación de esta justicia radica en contenido y proceso.

Folger y Greenberg (1985), refieren que hay dos enfoques para conceptualizar la justicia de procedimiento.

- ◇ Enfatiza el rol de la expresión del individuo en el proceso, éstos procesos se perciben como más justos cuando los individuos afectados tienen una oportunidad para influir en el proceso de decisión o en la oferta.
- ◇ Enfatiza componentes estructurales del proceso, donde la justicia de procedimiento ésta en función del grado de satisfacción o violación de las reglas del procedimiento.

Estas reglas sugieren que las decisiones deben hacerse de forma consiente, sin prejuicios personales, con toda la información correcta y con un resultado que pueda ser modificable. También se incluye el tratamiento que el individuo recibe durante el proceso, reflejando aspectos de respeto personal y la idoneidad de las cuestiones realizadas. (MUCHINSKY, 2002)

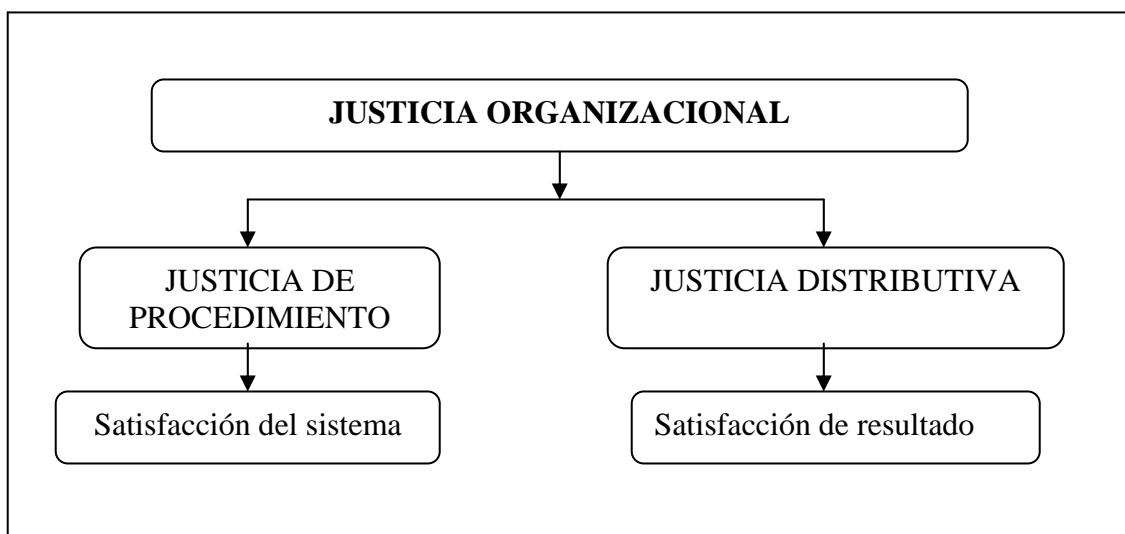


FIGURA 2



3.8 CONDUCTA CIVICA EN LAS ORGANIZACIONES

También llamado conducta organizacional pro-social y conducta complementaria de rol.

3.8.1 ALTRUISMO

Ésta conducta refleja a personas voluntarias y cooperativas que ayudan con una tarea o problema para la organización.

3.8.2 RECTITUD

Se refiere a conductas de formalidad, responsabilidad, puntualidad y disciplina de acuerdo a la norma del grupo.

3.8.3 CORTESÍA

Es ser atento y respetuoso con los derechos de los demás.

3.8.4 DEPORTIVISMO

Se refiere a evitar las quejas, agravios menores, chismes y problemas falsamente magnificados dentro de la organización.

3.8.5 VIRTUD CÍVICA

Es la participación responsable en la vida política de la organización, estando pendiente de aspectos actuales que pueden acarrear sacrificio de la eficiencia productiva individual.

Los trabajadores que exhiben una conducta prosocial son valorados por sus directivos ya que contribuyen más allá y por encima de los requisitos y expectativas normales del puesto de trabajo.

Una explicación para la conducta cívica, que tiene su origen en el concepto de justicia organizacional, ya que si los trabajadores creen que son tratados de manera justa, es más probable que mantengan actitudes positivas hacia su trabajo.

Organ (1988) plantea que las percepciones de la imparcialidad pueden influir en la conducta pro-social del trabajador, impulsándolo para que defina su relación con la organización, es decir, un intercambio social, a cambio de tener tratos justos



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*



que se comprometerán en la conducta cívica. Por lo contrario si se percibe la parcialidad en la relación, la tendencia será reconstruir la relación como un intercambio definido con más rigidez.

Moorman (1991) examina la relación entre las formas de justicia organizacional (distributiva o de procedimiento) y la conducta cívica.

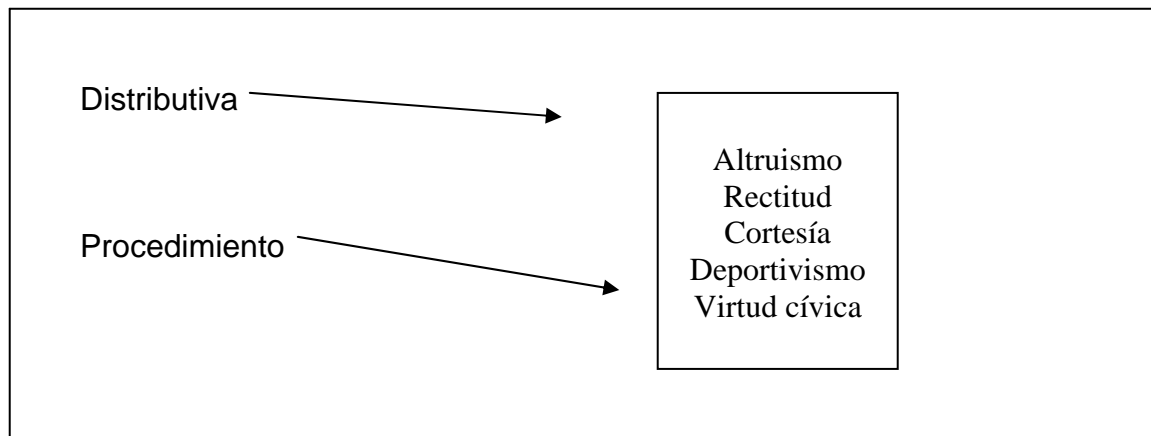


FIGURA 3



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



CAPITULO 4

CLIMA LABORAL

**La satisfacción del trabajador y la efectividad de la organización
son esenciales en la función de la administración de recursos humanos
y del clima laboral. (Amacom, 1999)**



4.1 CONCEPTO DE CLIMA LABORAL

Conjunto de cualidades y características objetivas de la organización, como los estilos de dirección, normas y medio ambiente fisiológico, que son perdurables y fácilmente medibles y distinguen una entidad laboral de otra.

Aunque en su medida intervienen; las características, la conducta, aptitudes, expectativas de otras personas, la percepción individual de forma directa o indirecta, así como las realidades sociológicas, sistemas de gestión y realidades culturales de la organización; que influyen en el comportamiento laboral, en la satisfacción y producción, Forehand y Gilmer, (1965); y que al ser identificadas se podrán planear intervenciones para mejorar la productividad y calidad del trabajo, favoreciendo las relaciones interpersonales y desarrollando la eficiencia de la organización.

Sin embargo se hace énfasis que el clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por tanto, puede cambiar después de una intervención.

Según el Psicólogo Industrial/Organizacional Gellerman (1960), el clima organizacional esta constituido por una amalgama de 2 grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones “La escuela Gestalt y la escuela Funcionalista”.

La escuela Gestalt se relaciona con 2 principios importantes de la percepción del individuo:

- A. Captar el orden de las cosas tal y como existen en el mundo.
- B. Como los individuos comprenden el mundo que les rodea basándose en los criterios percibidos y la función que ellos ven en su mundo.

En la escuela funcionalista; el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependerá del ambiente que le rodee, las diferencias individuales y la adaptación del individuo a su medio.

Entre las dos escuelas existen diferencia; son las siguientes:

- ◇ La Gestalt se centra en la organización de la percepción refiriendo que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción.
- ◇ La Funcionalista hace hincapié en el papel de las diferencias individuales para la adaptación.



Pero así mismo poseen algo en común que es el nivel de homeóstasis que cada individuo trata de obtener en el mundo que le rodea, por tanto el individuo tiene la necesidad de adquirir información que proviene de su medio, para conocer el comportamiento que requiere la organización y alcanzar así el equilibrio, por ejemplo, si hay percepción de hostilidad; tenderá a comportarse defensivamente para crear su equilibrio. (BRUNET, 1999)

De acuerdo a lo antes mencionado, el clima es un componente multidimensional de elementos, que se puede descomponer en términos de estructura organizacional; como tamaño de la organización, modos de comunicación y por tanto caracterizar a una organización como eficiente o deficiente.

Cuando el clima es desfavorable en términos estructurales (tamaño de organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo) influye de forma negativa en el comportamiento de las personas.

La cual puede variar de un área de trabajo a otra, ya que puede trastornar las relaciones de los trabajadores entre si con la organización.

Por tanto es de gran importancia estudiar los componentes y las variaciones del medio interno, procedentes de las propiedades de la organización, tomando en cuenta que la organización esta limitada dentro del espacio; un departamento... y en el interior de la organización existen fuentes de información como: estadísticas, organigramas, percepción del trabajador, que son las que proporcionan las bases para el diagnóstico y comprensión de factores del clima que influyen en el trabajador.

4.2 ELEMENTOS O VARIABLES DEL ENTORNO LABORAL QUE DETERMINAN EL CLIMA LABORAL SU ESTRUCTURA Y PROCESO (FACTORES DE RIESGO DE CONFLICTO)

Desde esa perspectiva el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando al Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

Variabes importantes de la estructura y Organización que abarca los siguientes elementos tabla. (1)



- ◇ Iniciar y sostener un cambio que indica al administrador, los elementos en los que debe intervenir para mejorar el clima.
- ◇ Verificar el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Al hacer énfasis en esto se logrará un control sobre la determinación del clima y teniendo como resultado una organización eficiente.

4.3 TEORIA O SISTEMA DE ADMINISTRACION DE LAS ORGANIZACIONES HUMANAS DE LIKERT

Rensis Likert presenta la teoría del clima organizacional o de los sistemas de la organización más completa por su nivel de explicación y extrapolación permitiendo visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas y el análisis de las variables que lo conforman.

Él toma en cuenta que el comportamiento del trabajador es causado por el comportamiento administrativo y condiciones organizacionales que estos perciben, lo cuál no es objetivo.

Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar; en el cual influyen 4 factores sobre la percepción individual del clima que se define como:

- ◇ Parámetros ligados al contexto, tecnología y estructura de la misma organización.
- ◇ Posición jerárquica (salario a ganar).
- ◇ Factores personales: personalidad, actitudes y nivel de satisfacción.
- ◇ Percepción que tienen los subordinados, colegas y los superiores del clima organizacional.

Una organización tiene como resultado la productividad, el ausentismo, la rotación al igual que el rendimiento y satisfacción de los trabajadores que influyen sobre la percepción del clima; por lo cual Likert propone una teoría de análisis y de diagnóstico del sistema organizacional basada en tres variables (causales, intermediarias y finales), que permiten identificar dos tipos de clima diferentes (autoritario y paternalista) y determinando las características de una organización:

4.3.1 VARIABLES CAUSALES.

Son independientes y determinan el sentido en que una organización evoluciona ya que comprende la estructura de la organización y su administración (reglas,



decisiones, competencias y actitudes); estas variables se distinguen por 2 rangos, las que pueden ser modificadas o transformadas por los trabajadores y las independientes (causa y efecto).

4.3.2 VARIABLES INTERMEDIARIAS

Reflejan las motivaciones, la actitud, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones... estas variables constituyen los procesos de la planeación de una organización.

4.3.3 VARIABLES FINALES

Estas son dependientes y reflejan los resultados obtenidos por la organización; un ejemplo de ello es la productividad, gastos, ganancias y pérdidas de la empresa.

Estas variables constituyen la eficacia organizacional de la empresa.

De acuerdo a lo antes mencionado se refleja la teoría organizacional de Likert de la siguiente manera Fig. (1).

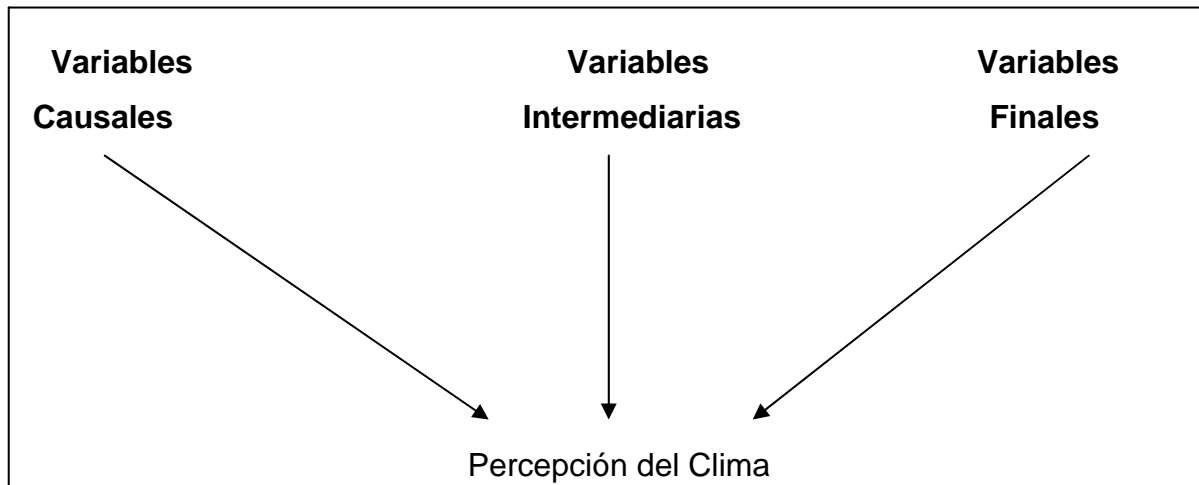


FIGURA 1 (Luck Brunet, 1999)

4.4 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La combinación e interacción de éstas variables determina 2 tipos de clima organizacional: muy autoritario o un sistema muy participativo.



4.4.1 CLIMA DE TIPO AUTORITARIO

Sistema 1.

4.4.1.1 Autoritarismo explotador. El método de mando es de tipo autocrático, la dirección tiene una actitud hostil hacia sus trabajadores, hay nula confianza, por lo cual la toma de decisiones está a cargo de la dirección, resultando poco motivante para los trabajadores generando desconfianza debido a distorsiones de comunicación; el establecimiento de objetivos se acepta pero surge resistencia intrínseca y se trabaja dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas y satisfacción de las necesidades psicológicas y de seguridad; casi no hay sentimiento de responsabilidad, solo en niveles superiores generando insatisfacción frente a la tarea, a los compañeros y a la organización.

Sistema 2.

4.4.1.2 Autoritarismo paternalista. El método de mando es de tipo autoritario, con poca relación de confianza entre superiores y subordinados. La decisión se toma frente a una base individual, desalentando el trabajo en equipo, por lo que los trabajadores no se sienten responsables del logro de los objetivos, aunque existe reconocimiento de odones y aceptación abierta de los mismos, pero con una resistencia clandestina en la que rara vez hay satisfacción en el trabajo, con sus compañeros o con la organización.

Los niveles superiores utilizan las recompensas y castigos como métodos por excelencia para motivar a los trabajadores ya que de ésta forma puede desarrollarse una organización informal, lo que no siempre reacciona a los fines formales de la organización; la dirección juega mucho con las necesidades sociales de los trabajadores que tienen, la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado, aunque siempre permanece el control centralizado en la cima de la organización, delegando algunas veces responsabilidad.

4.4.2 CLIMA DE TIPO PARTICIPATIVO.

Sistema 3

4.4.2.1 Consultivo. La dirección tiene confianza elevada en sus trabajadores, permitiendo que tomen decisiones en los niveles inferiores, generando actitudes favorables en la adquisición de responsabilidades; sin embargo se utiliza la recompensa o castigos ocasionales para motivar a los trabajadores, satisfaciendo así necesidades de prestigio y estima.



Sistema 4

4.4.2.2 Participación en grupo. El método de mando es delegar responsabilidades, debido a que la dirección tiene plena confianza en sus trabajadores; la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los trabajadores están motivados por la participación, el trabajo en equipo y la implicación de establecimientos de objetivos de rendimiento, para el mejoramiento de los métodos de trabajo y para la evaluación del rendimiento en función de objetivos. En el clima participativo se puede facilitar la eficacia individual y organizacional. (BRUNET, 1999)

Este clima corresponde a una organización de tipo dinámica que es capaz de alcanzar objetivos procurando satisfacer las necesidades sociales de sus trabajadores.

En la teoría Likert, los sistemas 1 y 2 corresponden a un clima cerrado, mientras que el 3 y 4 a un clima abierto. Aquí podemos ver que ésta teoría es mucho más dinámica y explicativa del clima, que perciben los trabajadores de una organización. (CHIAVENATO, 2000)

4.5 DIMENSIONES, MEDICIÓN Y CONTROL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

4.5.1 DIMENSIONES Y MEDICIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima laboral está constituido por una serie de dimensiones que conforman su esencia y que la caracterizan. Sin embargo las principales dimensiones son:

4.5.1.1 La independencia: Mide el grado de autonomía que es capaz de asumir el trabajador en la ejecución de sus tareas cotidianas, dentro de un sistema, favoreciendo un buen clima organizacional.

- ◇ Grado de estructura y obligaciones impuestas.
- ◇ Recompensa o remuneración.

Consideración, agradecimiento y apoyo que un trabajador recibe de sus superiores.

Estas dimensiones permiten trazar la posible imagen del clima de una Organización.

De acuerdo a lo anterior el clima organizacional tiene elementos cruciales en la percepción individual de los estímulos, obligaciones y posibilidades de refuerzo que dirige el comportamiento de un individuo en el trabajo. (Marvin, 1999)



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



El concepto de clima se refiere a las propiedades que se han vuelto tradicionales junto con las políticas, procedimientos o las obligaciones objetivas de la organización, las cuales se filtran como dimensiones del clima organizacional y dependiendo del autor se dividen de la siguiente manera:

AUTOR	DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL (TABLA 2)
Likert	<p>1.- Métodos de mando (forma en la utilización del liderazgo para influir en los trabajadores).</p> <p>2.- Naturaleza de la fuerza de motivación (procedimiento para identificación de valores para motivar y responder a necesidades).</p> <p>3.- Naturaleza de los procesos de comunicación (tipos de comunicación).</p> <p>4.- Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción (importancia de la interacción para el establecimiento de objetivos).</p> <p>5.- Toma de decisiones (Conocer la información en que se basan las decisiones, para el reparto de funciones).</p> <p>6.- Fijación de los objetivos (procesos de planificación).</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Establecimiento de objetivos <p>A través del sistema de administración por objetivos se incluye la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, el establecimiento y la retroalimentación de los objetivos, así como la aceptación de los mismos, especificación, reto, supervisión y retroalimentación del rendimiento; los cuales son metas a futuro, que ayudan a orientar la atención de los trabajadores y alentar su planeación hacia elementos de importancia para la organización.</p> <p>Esto a su vez funciona como proceso motivacional ya que crea una discrepancia entre el rendimiento actual y el esperado, siendo eficaz cuando se presentan todos sus elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ <u>Aceptación de objetivo</u>: en donde se debe explicar el propósito y razones; un método para obtener su aceptación es la participación en el proceso de definición de los objetivos. ◇ <u>Especificación de los objetivos</u>. Deben ser específicos, claros y mesurables. <p>Según Chiavenato (2000), los objetivos de la organización son una serie de componentes proyectados para alcanzar un objetivo;</p>



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



	<p>retomando 3 puntos importantes: propósito u objetivo hacia el cuál se proyecta el sistema, el proyecto o disposición de los componentes y las entradas de información, energía y materiales; destinados a hacer funcional la organización.</p> <p>En general los objetivos de una organización son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad. 2.- Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción. 3.- Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos. 4.- Proporcionar un pago justo. 5.- Crear un ambiente en el que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas. (KINICKI, 2000) 6.-Procesos de control (ejercicio y distribución). 7.-Objetivos de resultados y de perfeccionamiento (planificación). <p>Se observará el comportamiento (supervisión), estudio de documentos de indicadores de rendimiento dando retroalimentación de la misma.</p>
Litwin y Stringer	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Estructura organizacional (percepción de obligaciones, reglas y políticas). 2.- Responsabilidad (Sentimiento de autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo). 3.- Recompensa (percepción de equidad). <p>Para esto la organización tiene que desarrollar un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho, así como crear políticas salariales sobre la base de parámetros de eficiencia y de resultados que son medibles; con criterios justos para generar confianza y un ambiente propicio que se dirija hacia el logro; fomentando el esfuerzo, evitando apatía y deterioro del clima laboral.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.- Riesgo (percepción de nivel de reto y riesgo). 5.-Apoyo (sentimientos experimentados). 6.- Normas. 7.- Conflicto (confianza que un trabajador pone en el clima de su organización y como puede asimilar las diversas opiniones).

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones de los trabajadores en la organización y sobre su



comportamiento, teniendo consecuencias para la organización en la productividad, satisfacción (salud mental), rotación y adaptación.

Cuándo la motivación es escasa, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, frustración; estos pueden llegar a estados de agresividad, agitación e inconformidad, huelgas, mítines. (BRUNET, 1999).

Otros factores que influyen en el clima laboral y de los cuales requieren de medición son los siguientes:

4.5.1.2 Condiciones físicas: Contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo como: la iluminación, sonido, distribución de espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios; facilitando el bienestar de las personas y de que manera repercute en la calidad de su labor.

4.5.1.3 Liderazgo: Mide la capacidad de relacionarse con sus trabajadores; si el liderazgo es flexible ante diversas situaciones laborales que se presentan, genera un clima de trabajo positivo coherente con la misión de la organización permitiendo fomentar el éxito.

4.5.1.4 Relaciones Interpersonales: Se evalúan aspectos cualitativos y cuantitativos en el ámbito de las relaciones reflejando, el grado de madurez, respeto y cohesión.

4.5.1.5 Organización: La organización hace referencia en la planeación de las diversas actividades, así como el establecimiento de métodos de trabajo.

<http://www.elmundo.es/sudinerro/noticias/noti12.html>

Entre otros factores que influyen en el clima, están los siguientes:

- ◇ **La formación.**
- ◇ **Las expectativas de promoción.**
- ◇ **La seguridad en el empleo.**
- ◇ **Los horarios.**
- ◇ **Servicios médicos.**
- ◇ **Recursos materiales para el desarrollo de la actividad.**
- ◇ **Capacitación para el desempeño.**

Es de gran importancia el conocimiento del clima laboral sobre la influencia que ejerce en el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamentalmente su diagnóstico, revelando la percepción, respecto a estas dimensiones, siendo esta



información fundamental para diseñar estrategias idóneas para la resolución de posibles conflictos y el logro de los objetivos organizacionales.

4.5.2 CONTROL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Controlar el clima implica una serie de fases de acción:

4.5.2.1 Fase 1. “Decidir que tipo de clima es el más apropiado” Se caracteriza por la existencia de un ajuste tarea/motivación, para que el clima ideal enfatice las dimensiones de la motivación en cuestión (necesidad de logro y cumplimiento de la tarea).

4.5.2.2 Fase 2. “El clima actual” Este es la forma ideal para cuestionar las necesidades específicas del gerente y trabajadores en la organización, a través de cuestionarios.

Se fijan estándares de trabajo como: lo que establece el jefe, el entendimiento en las diversas áreas, presión y habilidades, formas de trabajo, actitud y desempeño laboral.

4.5.2.3 Fase 3. “Análisis del clima” (como lograr el clima ideal). Establecer las discrepancias que existen entre el clima real y el ideal para poder intervenir y despertar la motivación de los trabajadores.

4.5.2.4 Fase 4. “Pasos concretos para mejorar el clima”. Revisar las alternativas con las que disponen los gerentes para controlar el clima en la organización.

Haciendo referencia en la siguiente Tabla. (3) Los cambios en el arreglo espacial que influyen en la distribución del espacio para actividades del trabajador y en la forma de organización de los miembros, pueden aumentar su interacción y conducir hacia un clima de afiliación. En la columna de efectos esperados en el clima se describe los cambios que sobresalen de la organización ya que éste podría obtener resultados con ayuda de las acciones a desarrollar.

CATEGORÍA	ACCIONES ALTERNATIVAS	EFFECTOS ESPERADOS EN EL COMPORTAMIENTO	EFFECTOS ESPERADOS EN EL CLIMA
Cambios en el ambiente espacial.	*Poner a gente junta. *Colocar juntos a los compañeros de trabajo según su estatus.	*Interacción y cohesión. *Interacción relacionada con la tarea y estatus.	*Aumento de cordialidad, respaldo e identidad. *Aumento de respaldo e identidad, estructura y responsabilidad.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



<p>Especificaciones del puesto y de la meta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Valuación de puestos. *Delegar toda responsabilidad permitiendo su planeación individual del trabajo. *Establecer y revisar metas periódicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> *Comportamiento que concuerde (esteriotipado) *Individualidad de la actividad de trabajo. *Actividad mútua orientada a la tarea. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento de estructura. *Disminución de cordialidad y responsabilidad. *Aumento en la responsabilidad de riesgo y disminución de estructura. *Aumento de responsabilidad estándares, recompensa y apoyo.
<p>Esquema de comunicación e información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Establecer lazos de procedimientos formales. *Mantener contacto informal. 	<ul style="list-style-type: none"> *Comportamiento restringido y disminución de interacción. *Interacción gerente-trabajador y distribución de información. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento de estructura, disminución de cordialidad y respaldo. *Aumento de respaldo, recompensa e identidad.
<p>Estilo de Liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Reconocer y recompensar el desempeño excelente. *Suministrar entrenamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento en la calidad de producción. *Solución de problemas por el Gerente y el trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento en recompensas y estándares. *Aumento en respaldo, estándares y recompensas.

TABLA 3 (HAMPTON, 2003)

4.5.2 .5 Fase 5. “Evaluación de la eficiencia del plan de acción”. Ésta permite localizar el desarrollo de las características de cierto clima y evaluar la eficiencia de los intentos que se hacen para influir y cambiar el clima. La evaluación se debe llevar a cabo cada 6 meses ya que hay cambios en muy corto tiempo.

4.6 COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La forma en que interactúan los componentes como el comportamiento del grupo, del individuo, la estructura y los procesos organizacionales para crear un clima organizacional; producen como resultado un nivel de rendimiento organizacional, individual o de grupo; como se muestra en la Tabla (4) Componentes y resultados del clima organizacional.



La posibilidad de satisfacer necesidades superiores, causa muchos problemas de adaptación, puesto que las satisfacciones dependen de otras personas. (CHIAVENATO, 2000)

Una buena adaptación denota “salud mental”. Las Características básicas son las siguientes:

- ◇ Sentirse bien con uno mismo y con respecto a los demás, teniendo la capacidad para enfrentar las exigencias de la vida.

Cuando la motivación es escasa, el clima laboral tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía y descontento.

Atkinson desarrolló un modelo que hace énfasis en el estudio del comportamiento motivacional; tomando en cuenta los determinantes ambientales, y parte de las siguientes puntos:

- ◇ Los trabajadores tienen motivos o necesidades que influyen en el comportamiento cuando son provocados.
- ◇ Provocar o no estos comportamientos dependerá de cómo el trabajador percibe su ambiente.
- ◇ Las propiedades del ambiente sirven para estimular o provocar a los motivos en los trabajadores.
- ◇ La percepción de cambios en el ambiente, originarán cambios en patrones de motivación.

Cada clase de motivación tiene como función satisfacer algún tipo de necesidad.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*

METODOLOGÍA



5.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿De que manera influyen la relación que existe en los factores psicológicos (motivación, actitud y clima laboral) en el comportamiento del personal de una organización?

5.2 OBJETIVOS

5.2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar los factores psicológicos que influyen en el comportamiento del personal que labora en una escuela pública del D. F.

5.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ◇ Identificar los factores psicológicos que influyen en un mayor grado a la organización y la relación que existe entre los mismos.
- ◇ Analizar la influencia de los factores psicológicos dependiendo de las variables Intercurrentes: sexo, estado civil, edad y nivel jerárquico.
- ◇ Verificar como es la percepción del trabajador de acuerdo a su nivel jerárquico en la organización.

5.3 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS DE TRABAJO

H1. Los factores psicológicos como la motivación, actitud y clima laboral influyen de manera significativa en el comportamiento del trabajador.

H0. Los factores psicológicos como la motivación, actitud y clima laboral no influyen de manera significativa en el comportamiento del trabajador.



5.4 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES

Los Factores psicológicos son procesos mentales, relacionados con la conducta humana (variables).

En éste caso la Psicología pretende lograr cuatro metas fundamentales: describir la conducta, explicarla, predecirla y en ciertas circunstancias modificarla o controlarla para tener un mejor desempeño en la organización, revisando los factores que influyen en el comportamiento del personal.

5.4.1 MOTIVACIÓN.

“Genérico (constructo Teórico-hipotético) que designa a las variables que no pueden ser inferidas de los estímulos externos, pero que influyen en la dirección, intensidad y coordinación de los modos de comportamiento aislados tendientes a alcanzar determinadas metas; es el conjunto de factores innatos (biológicos) y aprendidos (cognoscitivos, afectivos y sociales) que inician, sostienen o detiene la conducta.” Mankelionas (2001)

5.4.2 ACTITUD.

Predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto o sus símbolos. (Fishbein y Ajzen 1975; Oskamp, 1991)

5.4.3 CLIMA LABORAL

“Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características”. (Forehand y Gilmer, 1965).

5.4.4 SATISFACCIÓN

“Disposición interna del individuo frente al trabajo que desarrolla, pero, en algunas otras, se entiende la satisfacción en el trabajo como resultante, como función de varios factores parciales, por ejemplo la satisfacción con el salario, las relaciones con los compañeros de trabajo, con los mandos de la empresa, etc”. Yukl y Wexlley, (1971)



5.5 DESCRIPCIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

DESCRIPCIÓN OPERACIONAL

Los factores psicológicos se medirán a partir de preguntas que están apegadas a las variables conceptuales que se desarrolla en la presente tesis y a las cuales se les da un valor definido que esta basado en las teorías que se retoman.

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE	Factores psicológicos.
ELABORADO POR	Reyes Cortés Diana Zárate Urbano Karla Jenipher
DONDE	Universidad Insurgentes CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico)
ELABORADO EN	México D. F.
EN QUE CONSISTE	Prueba estilo likert a lápiz y papel; constituida por 3 hojas
PROPÓSITOS	Identificar los factores que influyen en el comportamiento del personal de la organización
APLICACIÓN	Individual o colectiva
RECOMENDACIONES PARA SU APLICACIÓN	Que se encuentren en el lugar donde desempeñan sus actividades correspondientes.
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	Por medio de interjueces.

V.I. FACTORES PSICOLÓGICOS (Se miden a través del instrumento de medición).

Los factores psicológicos que integran el instrumento son los siguientes:

◇ Motivación formada por las siguientes dimensiones:

- 1.- Necesidad Fisiológica
- 2.- Necesidad de seguridad
- 3.- Necesidad de afecto y pertenencia
- 4.- Necesidad de autoestima
- 5.- Necesidad de autorrealización

◇ Actitud formada por las siguientes dimensiones:

- 1.- Satisfacción laboral
- 2.- Identificación al trabajo
- 3.-Compromiso con la organización



◇ Clima Laboral formado por las siguientes dimensiones:

- 1.- Tipo Autoritario / Autoritario Paternalista
- 3.- Consultivo / Participativo

V.D. Resultados del grado de satisfacción del personal de acuerdo a los factores psicológicos (motivación, actitud y satisfacción personal).

Variables Intercurrentes. sexo, estado civil, edad y nivel jerárquico.

5.6 POBLACIÓN

La población comprende a aquellos empleados que trabajan en el turno matutino de la Escuela Primaria “Juan de la Luz Enríquez” en el Distrito Federal; en la Delegación Iztacalco, entre la Av. Puebla y Av. Xochimilco; en calle 5.

5.7 MUESTRA

Se selecciono una muestra representativa de la población para la realización de la investigación, en este punto se tomo en cuenta aquellas personas que laboren en la escuela pública “Juan de la Luz Enríquez” del turno matutino con diferentes niveles jerárquicos. Los cuales son los siguientes:

Muestra #1 (Nivel alto) Director, Subdirector y coordinador.

Muestra #2 (Nivel medio) Profesores que están a cargo de grupo y de actividades físicas.

Muestra #3 (Nivel Operativo) Intendencia

El Muestreo es no probabilístico, también llamado “muestreo dirigido”, que propone un procedimiento de selección informal, se utiliza en investigaciones, a partir de las cuales se infiere sobre la población, teniendo fines deductivos – cuantitativos, donde la generalización o exploración de los resultados hacia la población es una finalidad de la misma (valor limitado y relativo a la muestra).

El muestreo no probabilístico se subdivide en diferentes tipos en el que se retoma el “muestreo de sujetos tipos” ya que el objetivo es rescatar la riqueza y la calidad de la información de los factores psicológicos que influyen en el comportamiento del personal para así analizar el resultado del mismo.

5.8 PROCEDIMIENTO

El estudio se llevó acabo a través de seleccionar diferentes afirmaciones que miden factores psicológicos, como: motivación, actitud y clima laboral; de acuerdo



a esas afirmaciones se realizó un instrumento cubriendo la validez que es necesaria de forma cualitativa.

La validez del cuestionario se determinó a través de interjueces, donde ellos coincidieron en que las preguntas miden lo que deben de medir de acuerdo a los temas referidos: Motivación, Actitud y Clima laboral.

Se utilizó el instrumento cuantitativo de “Medición de factores psicológicos” que consta de 49 afirmaciones o juicios (VER ANEXO 1); de tipo Likert, por tanto el nivel de medición de cada ítem es ordinal ya que cada ítem tiene varias categorías; que se conforman en: muy de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, muy en desacuerdo; existiendo un orden de mayor a menor; según el libro de códigos; donde se describe la localización de las variables y códigos asignados e interpretados los datos durante el análisis. (VER ANEXO 2).

El instrumento evalúa los siguientes factores con sus respectivas dimensiones:

- ◇ Motivación según la Teoría de Maslow: necesidad fisiológica, necesidad de seguridad, necesidad de afecto y pertenencia, necesidad de autoestima y necesidad de autorrealización.
- ◇ Actitud: satisfacción laboral, identificación al trabajo y compromiso con la organización.
- ◇ Clima Laboral según la teoría Likert: tipo autoritario / autoritario-paternalista y consultivo / participativo.

5.9 APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se aplicó a 32 personas de forma individual con atención personalizada en su respectiva aula de la “Escuela Juan de la Luz Enríquez” por la mañana; durante 6 días consecutivamente; los materiales que se utilizaron fueron lápiz y papel.

5.10 DISEÑO Y TIPO DE ESTUDIO

La investigación es no experimental (expofacto) ya que no hay una manipulación de la variable independiente y el análisis, la observación se basan en esas variables que ocurren dentro de la organización sin una intervención directa del investigador.

El tipo de diseño de la investigación es transaccional correlacional /causales, ya que el propósito es describir las variables y analizar la influencia que existe en el comportamiento de los diferentes factores psicológicos.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*



El tipo de estudio es correlacional ya que el propósito es medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto para su análisis y conocer así el comportamiento del personal dependiendo de otras variables relacionadas.

5.11 PRUEBAS ESTADÍSTICAS

Se utilizó la Medida de Tendencia Central (MTC) “Moda, Media y Mediana, Análisis Correlacional.

5.12 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se realizó una correlación entre la V. I. (Factores psicológicos) y la V. D. los resultados de los mismos; tomando en cuenta sexo, estado civil, edad y nivel jerárquico.



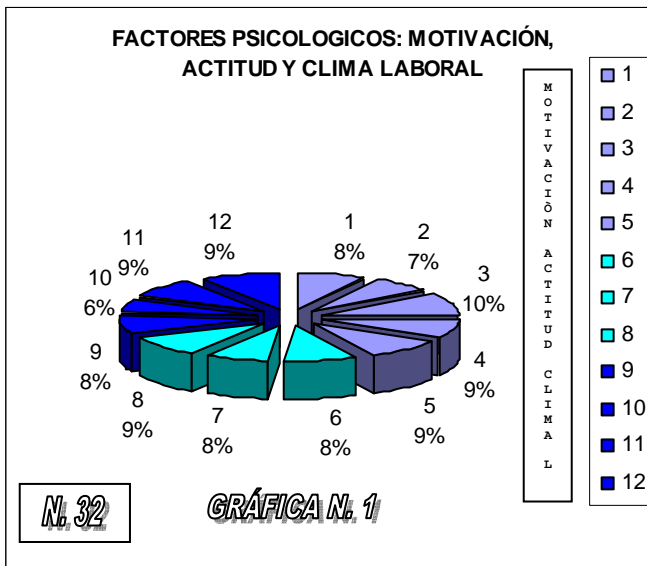
*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

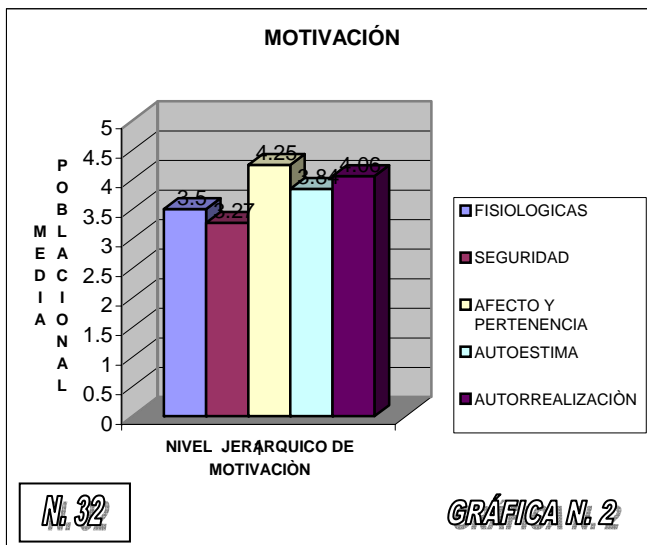


6.1 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Se dará una interpretación a los resultados obtenidos de la muestra que participó, según la edad, género, estado civil y nivel jerárquico de la organización y las dimensiones con las que se trabajó.



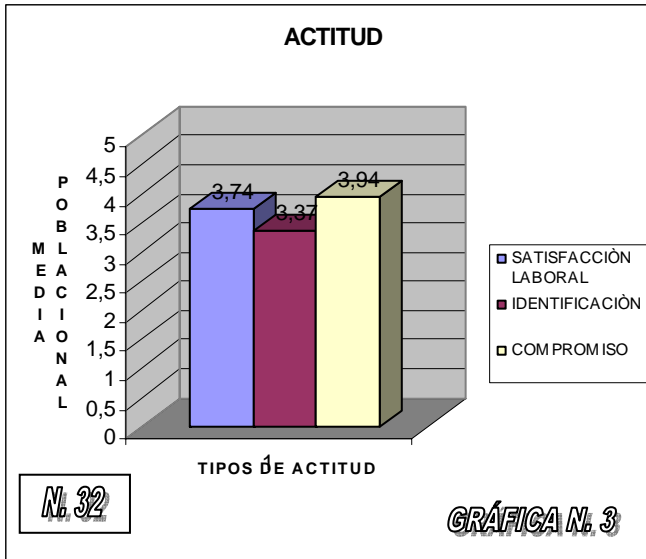
GRÁFICA 1. De acuerdo a los datos obtenidos de la media poblacional; de un total de 32 trabajadores se describe el porcentaje según las dimensiones de cada factor psicológico.



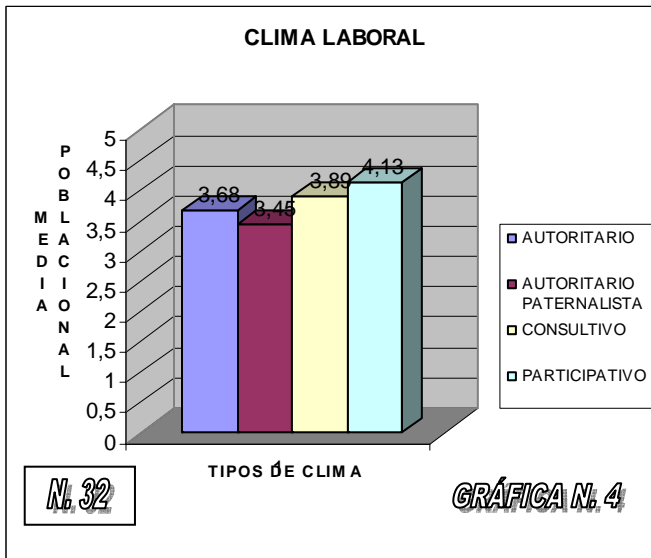
GRÁFICA 2. La motivación que existe en la realización de su trabajo es por la necesidad de afecto y pertenencia al relacionarse con sus compañeros y con su organización debido al apoyo mutuo y cursos de actualización que les permite tener satisfacción en lo intelectual y en el desempeño. Por tanto el hacer énfasis en la motivación hacia la afiliación realizarán su trabajo mejor y con mayor disponibilidad, permitiendo cubrir las necesidades de autorrealización y de autoestima, comprometiéndose más con los objetivos de la organización y profesionalmente. Sin embargo la necesidad de seguridad, no está cubierta por tanto se necesitaría reafirmar.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 3. La actitud que mayor prevalece en la organización es el compromiso que se adquiere de sus responsabilidades; así mismo compromiso con los objetivos y políticas de la organización, para la eficiencia de su trabajo; sin embargo se refleja un puntaje bajo en la identificación e integración con la organización.

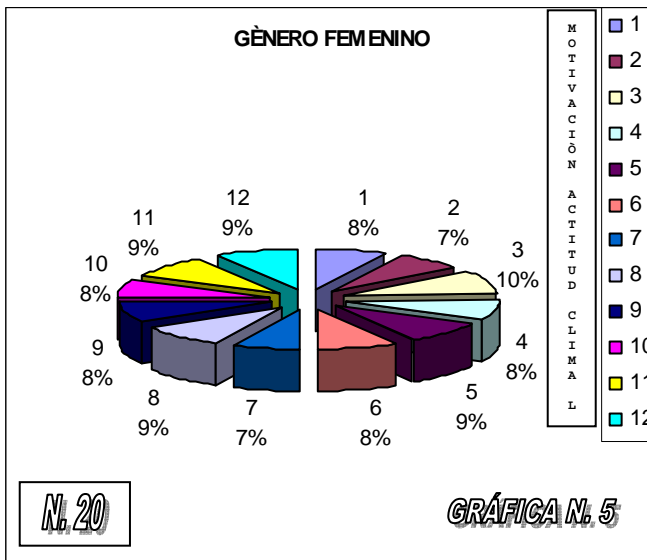


GRÁFICA 4. El tipo de clima que predomina es el participativo debido a que se considera hay un adecuado lugar de trabajo que les permite tener libertad en el desempeño de las actividades y así mismo la dirección tiene plena confianza en sus trabajadores generando comunicación e interacción de forma positiva. Están motivados para la participación y el trabajo en equipo, en la implicación de establecimientos de objetivos de rendimiento, para la mejora de métodos de trabajo y su evaluación. Sin embargo se considera que en ocasiones está a disgusto con el ambiente que se genera en la organización, así como de los recursos con los que se cuenta para desempeñar su labor, ya que al presentar problemas en estos generan cierta insatisfacción.

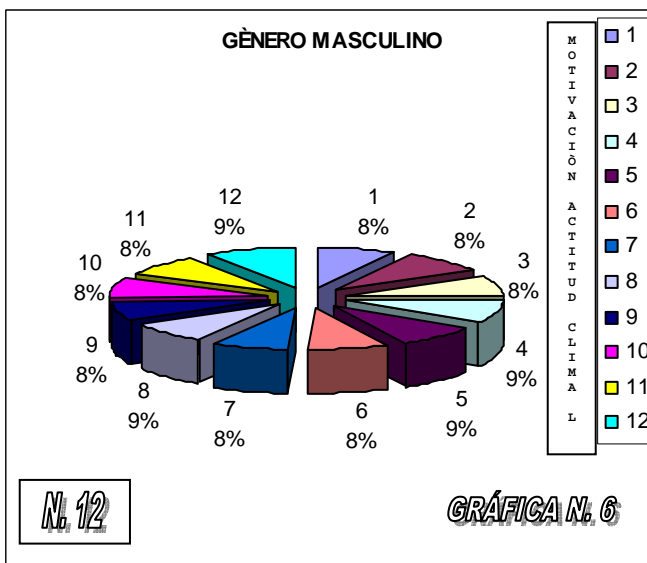


6.2 GÉNERO

En esta primera parte se dará a conocer de manera general los resultados obtenidos de ambos géneros en los 3 factores psicológicos que se trabajo.



GRÁFICA 5. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 20 trabajadores del género Femenino, se representa los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente.



GRÁFICA 6. De acuerdo al porcentaje obtenido se refleja que los 12 trabajadores del género masculino; se representa los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente.

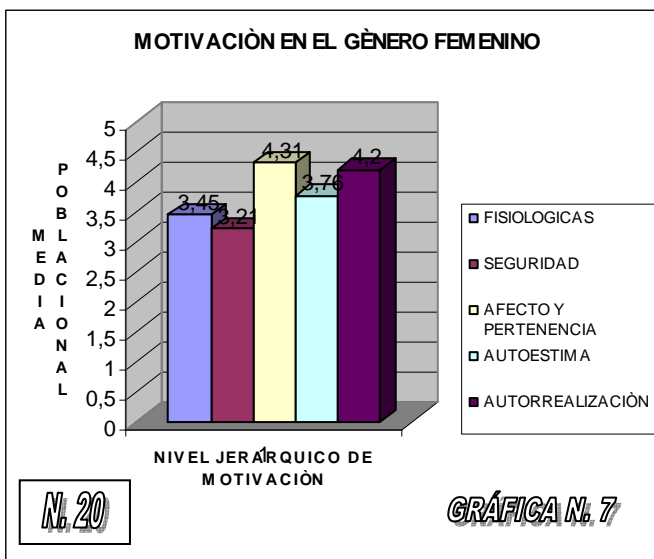


FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.

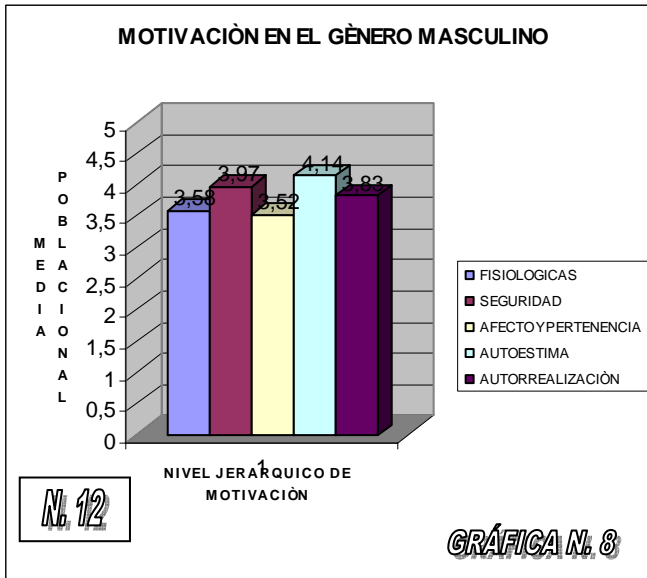
De manera específica; el factor motivacional en el género femenino; podemos interpretar que su motivación esta orientada a cubrir necesidades de afecto y pertenencia dentro de la organización; se puede inferir que buscan la aprobación y apoyo de parte del demás personal con el fin de mantener relaciones amistosas; aunque este nivel sea el mas elevado sobre los otros niveles; se rescata que en el género femenino hay una mayor motivación de cubrir esta necesidad que en el género masculino. En el masculino su motivación esta orientada a cubrir necesidades de autoestima

Ambos géneros difieren en su motivación con respecto a las demás necesidades; aunque en el género masculino se observa en la jerarquía de las necesidades que el porcentaje está por arriba que el género femenino.

Mientras que el género femenino busca en el trabajo desarrollar su potencialidad siendo independiente y competente, a pesar de que la necesidad de seguridad sea la menos satisfecha; por tanto su objetivo principal no es cubrir esta necesidad al 100% ni siquiera las fisiológicas; para el género masculino después de estar motivado para satisfacer la necesidad de autoestima se cubre por ende la necesidad de seguridad ya que encuentra una valoración de si mismo por parte del personal y está depende en gran medida al cubrir la necesidad de seguridad.



GRÁFICA 7. Existe una necesidad mayor de afecto y pertenencia, indicando que es de suma importancia sentirse apoyado, afiliado en la organización; su comportamiento dentro de la organización esta orientado hacia el desarrollo de sus potenciales lo cual genera independencia, competencia y autonomía; sin embargo la necesidad de seguridad no esta cubierta del todo.



GRÁFICA 8. Existe un mayor porcentaje en las necesidades de autoestima, no es tan importante sentirse afiliado o mantener relaciones amistosas y sus necesidades fisiológicas no están cubiertas del todo.

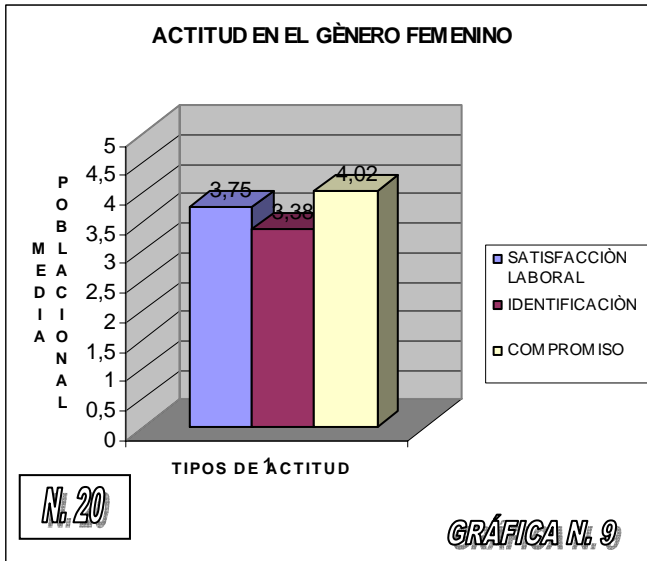
En cuanto al factor de la actitud; se presenta en ambos géneros el mismo orden aunque el porcentaje cambia; por tanto se interpreta que predomina más la actitud de compromiso, que de satisfacción seguida de identificación.

Ambos se comprometen en el desempeño de sus labores cumpliendo así el logro de los objetivos de la organización; destacando que el género femenino es más comprometido.

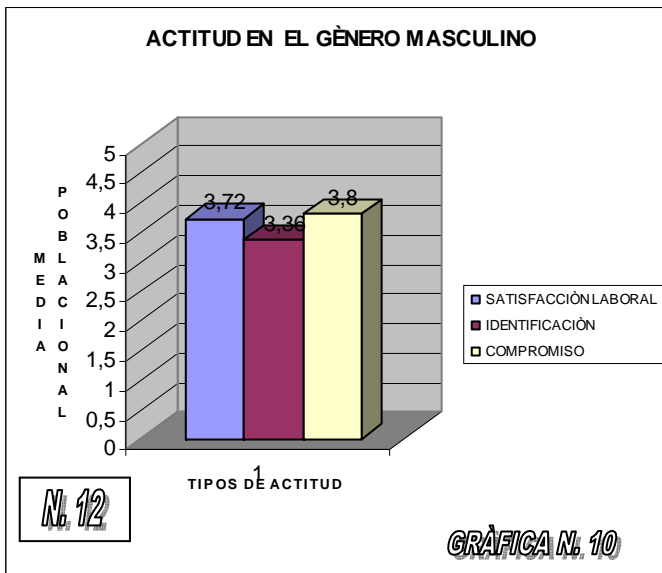
Su actitud en la satisfacción laboral está en un 2º. lugar, es decir, en un punto medio, en cuanto a la conformidad de una serie de factores dentro de la organización; puede ser el salario, relaciones de trabajo (ambiente) y el desempeño de sus actividades. Al final con un bajo porcentaje, la actitud que menos prevalece en la organización es la identificación al trabajo; siendo éste poco importante para la representación de su propia imagen.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 9. La actitud tiende más hacia el compromiso y existe un puntaje menor a la identificación con la organización.

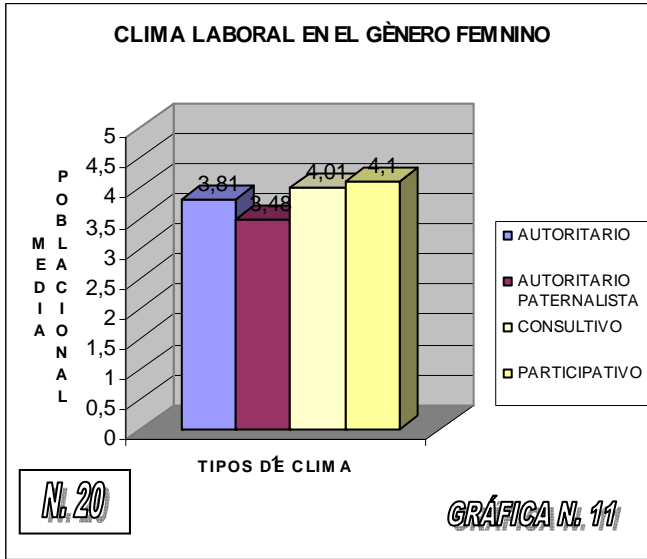


GRÁFICA 10. La actitud tiende más al compromiso, dedicando sus esfuerzos al logro de los objetivos, sin embargo el puntaje bajo es de poca identificación con la organización.

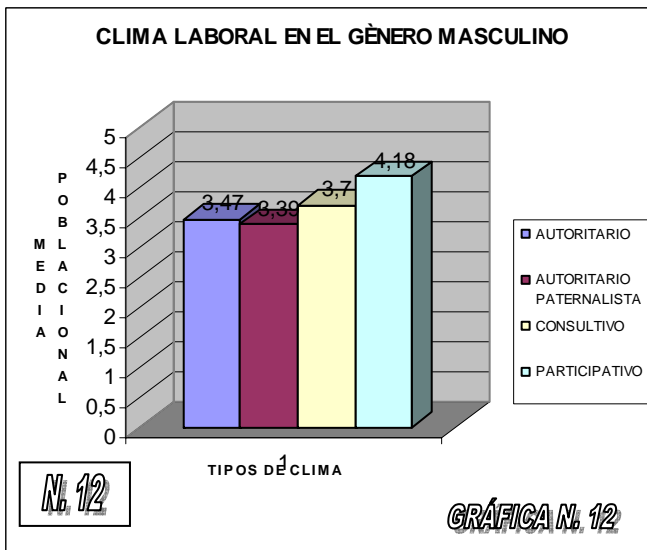
Lo cual esto conlleva a ambos a tener o percibir un tipo de clima participativo del sistema 4 de participación en grupo, en el cual existe confianza, comunicación,, motivación por participar en equipo como la disposición en el mejoramiento de métodos de trabajo; adquiriendo responsabilidades, lo cual cubre con necesidades sociales.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 11. El tipo de clima que existe es participativo y consultivo, lo que significa que se percibe confianza generando el trabajo en equipo.

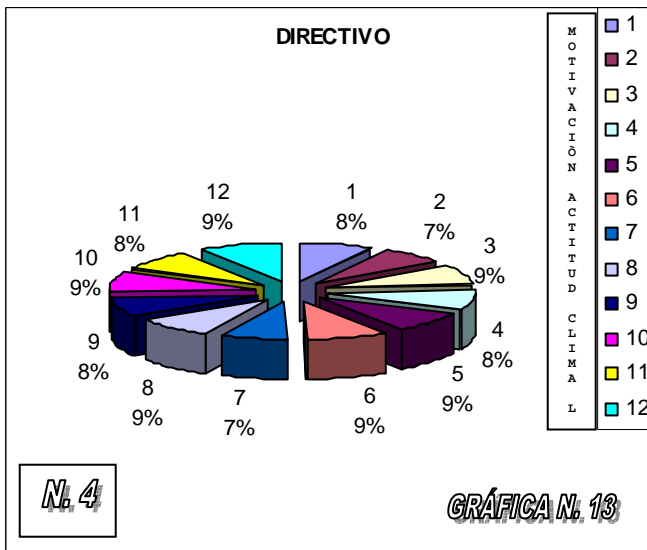


GRÁFICA 12. Se considera un clima laboral de tipo participativo, donde el trabajador percibe la confianza que le tiene los directivos y por tanto hay trabajo en equipo, participación e involucramiento de los objetivos; así como el mejoramiento de métodos de trabajo.

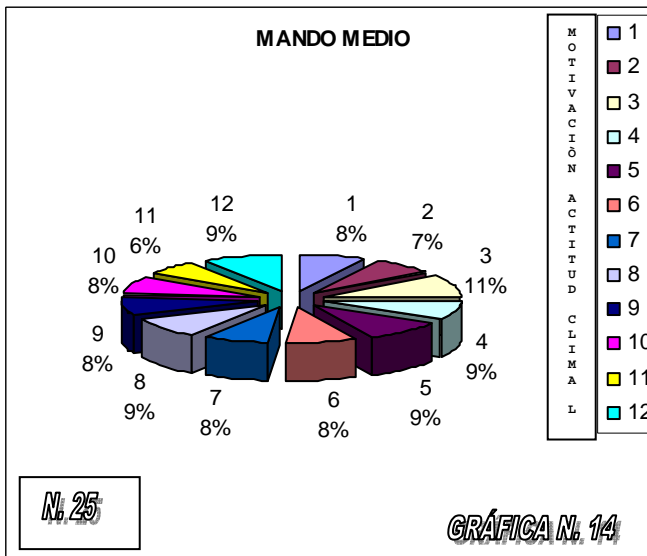


6.3 NIVEL JERÁRQUICO

Otra de las variables intercurrentes que se tomo en cuenta es el nivel jerárquico conformado de nivel Directivo, mando medio y nivel operativo; en las siguientes gráficas se muestra de forma general los resultados obtenidos en conjunto con los factores psicológicos a analizar.



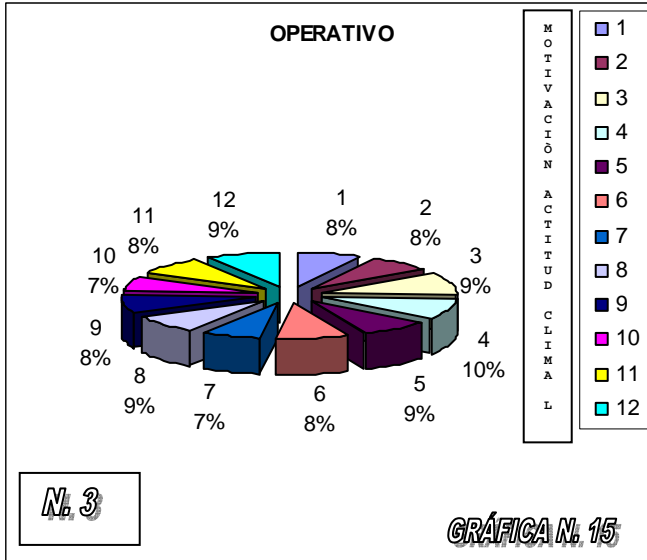
GRÁFICA 13. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 4 trabajadores, en el nivel jerárquico Directivo, se representa los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente.



GRÁFICA 14. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 25 trabajadores con un nivel jerárquico mando medio; se representa los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, donde el porcentaje más elevado recae en afecto y pertenencia.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 15. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 3 trabajadores en el nivel jerárquico operativo; de acuerdo a los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, se refleja que la dimensión con mayor grado recae en autoestima.

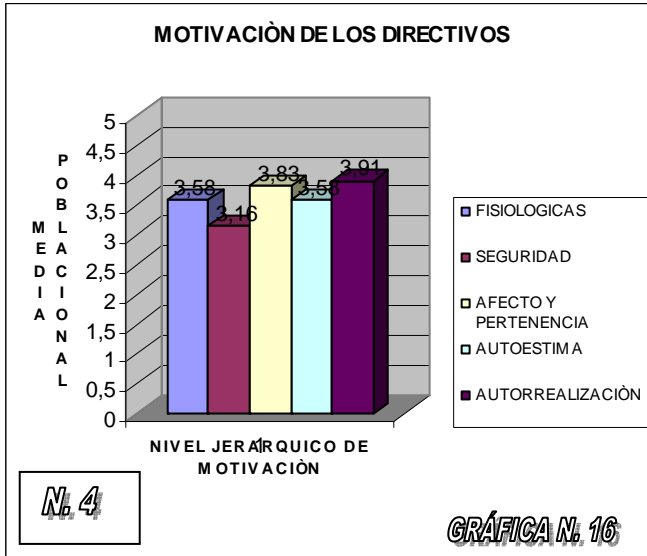
En el nivel jerárquico, el factor motivacional varea; ya que en el directivo con respecto a su trabajo se siente autorrealizado; buscando cada vez mas herramientas para su formación y para capacitarse lo cual le permitirán desarrollar el potencial dentro de la organización; se puede inferir que la motivación por cubrir esta necesidad es alta ya que cuenta con la libertad de ser independiente debido a su ambiente que lo propicia, cubriendo así mismo la necesidad de afecto y pertenencia al ser respetado y aprobado por otros , aunque su motivación de cubrir necesidades fisiológicas esta en un punto medio seguida de autoestima.

Mientras que para el nivel jerárquico medio su motivación está orientada hacia cubrir necesidades de afecto y pertenencia antes que la de autorrealización, se preocupa más por mantener relaciones amistosas que desarrollar su potencial.

Para el nivel operativo su motivación se orienta más por preocuparse en cubrir necesidades de autoestima, es decir, sentir valor por su persona; así como el de mantener relaciones amistosas y se r aprobado antes que desarrollar su potencial, tanto para el mando medio como operativo, las necesidades más bajas son las fisiológicas y de seguridad.

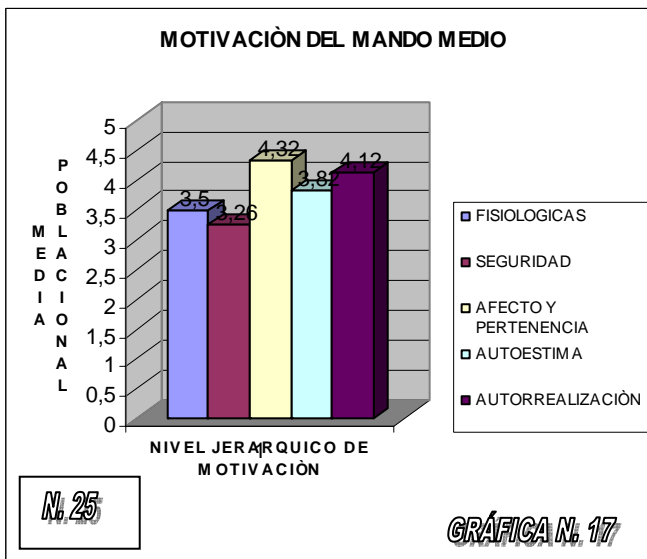


FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



Conforme a los datos obtenidos, se puede describir que los trabajadores con el nivel jerárquico Directivo:

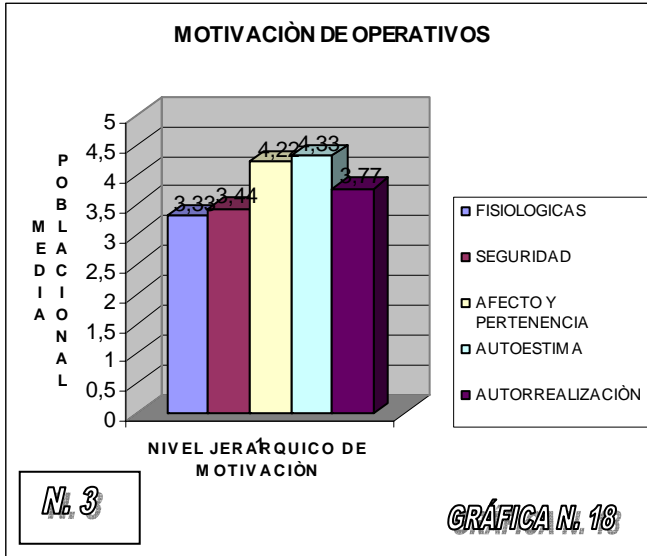
GRÁFICA 16. Con un mayor puntaje en necesidades de autorrealización y afecto-pertenencia; lo que indica que existe autonomía e independencia, pero se necesitaría cubrir con necesidades de seguridad.



GRÁFICA 17. Existe un mayor puntaje en afecto y pertenencia, indicando que si se motiva estas necesidades trabajarán aun mejor, sin embargo no están cubiertas las necesidades de seguridad.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.R.

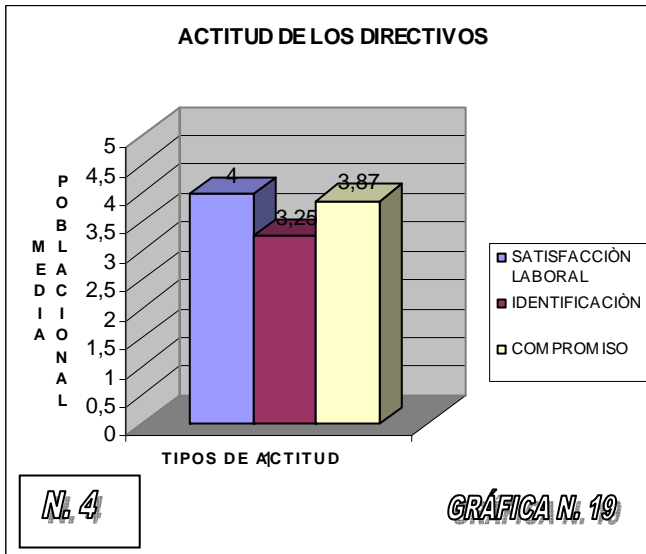


GRÁFICA 18. Las necesidades de autoestima y afecto - pertenencia están cubiertas en un mayor grado, sin embargo no cubre con necesidades fisiológicas.

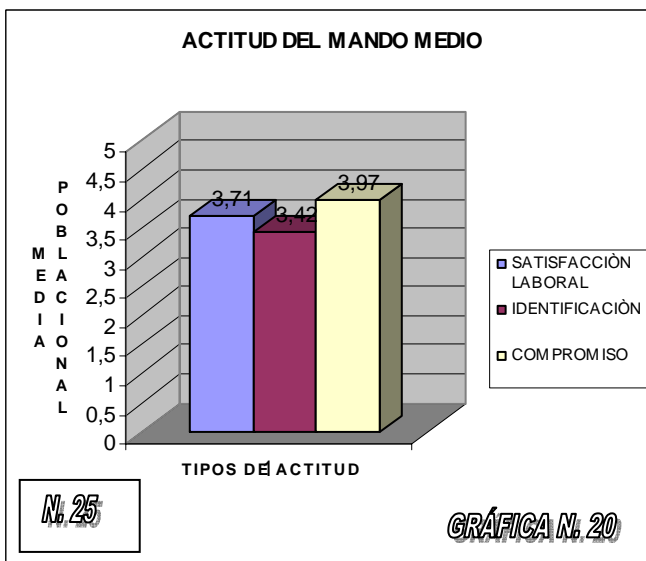
En cuanto a la actitud de los niveles jerárquicos podemos destacar que para el mando medio y el operativo, en ambos, sus actitudes están en un mismo orden aunque varía el porcentaje, ya que es más alto en el mando medio que el operativo; la actitud que más prevalece es la del compromiso; mientras que para el nivel directivo, la actitud que prevalece es la de satisfacción laboral en el cual este nivel tiene la disposición del desarrollo de su trabajo, está satisfecho con el ambiente que percibe, así mismo la remuneración que recibe, y en segundo término su actitud es hacia el compromiso.



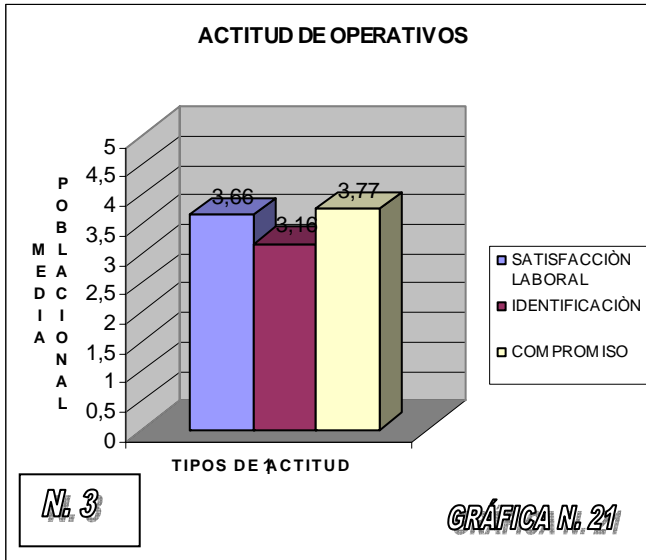
FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 19. Hay disposición frente al trabajo que se desarrolla; aunque hay un porcentaje mínimo en la identificación con la organización.



GRÁFICA 20. La actitud se inclina hacia el compromiso, sin embargo el puntaje bajo es de poca identificación a la organización.



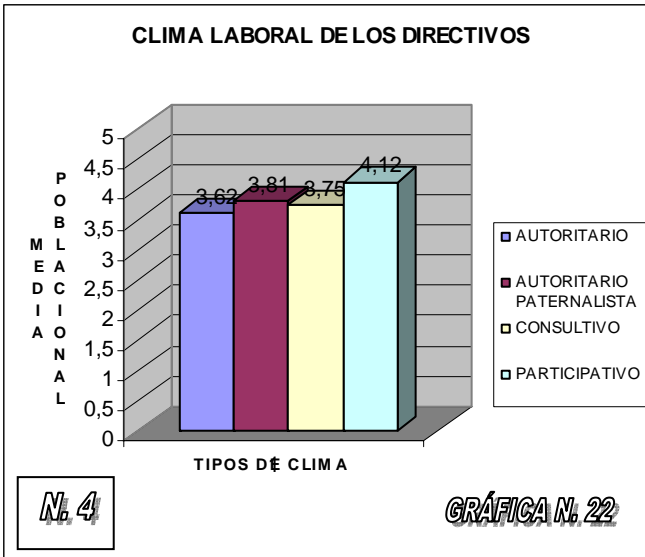
GRÁFICA 21. La actitud se inclina hacia el compromiso, sin embargo el puntaje bajo es de poca identificación a la organización.

En el nivel jerárquico, el tipo de clima que predomina o se percibe con mayor intensidad es el tipo participativo del sistema 4; donde la motivación está orientada para el trabajo en equipo, en la mejora de métodos de trabajo obteniendo los resultados pretendidos, lo cual influye en el comportamiento laboral, en su satisfacción y en el servicio que se brinda; debido a esto generan satisfacción en necesidades sociales correspondiendo a un clima abierto.

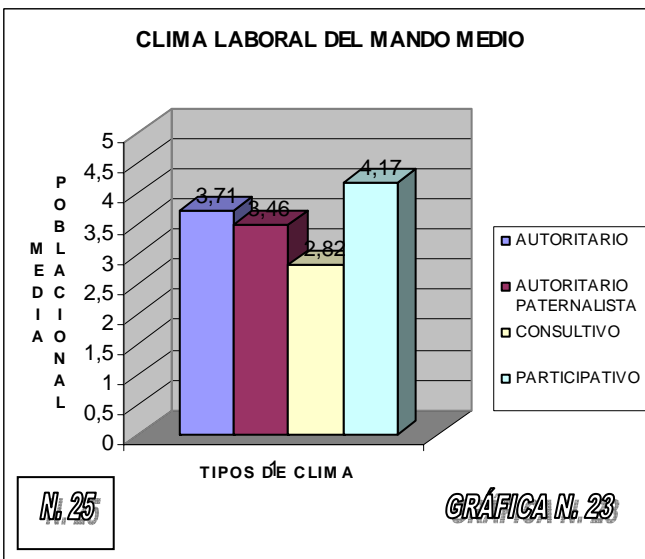
Aunque en los niveles jerárquicos predomine este tipo de clima; en el porcentaje obtenido difiere significativamente; ya que en el mando medio percibe más éste tipo de clima participativo que el nivel operativo.



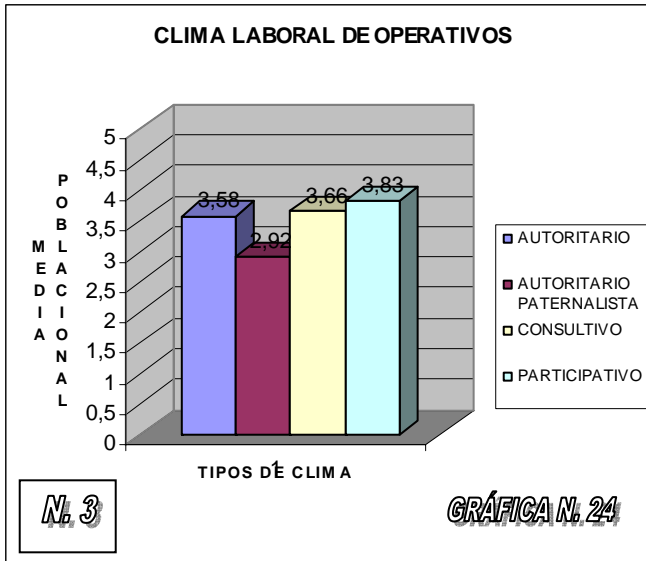
FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 22. Se considera que el tipo de clima es favorable debido a que hay trabajo en equipo y responsabilidad.



GRÁFICA 23. Se considera un clima laboral de tipo participativo, donde el trabajador percibe la confianza que le tienen los directivos y por tanto hay trabajo en equipo, participación e involucramiento de los objetivos; así como el mejoramiento de métodos de trabajo.

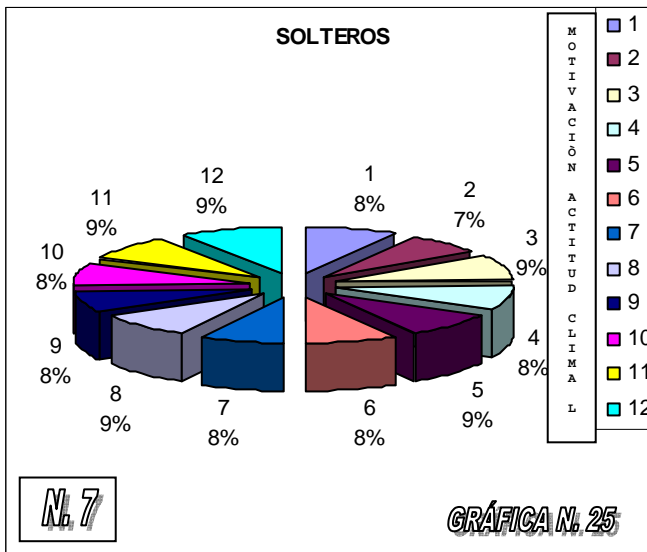


GRÁFICA 24. Se considera un clima laboral de tipo participativo, donde el trabajador percibe la confianza que le tiene los directivos y por tanto hay trabajo en equipo, mejorando los métodos de trabajo y participando e involucrándose en los objetivos de la organización.

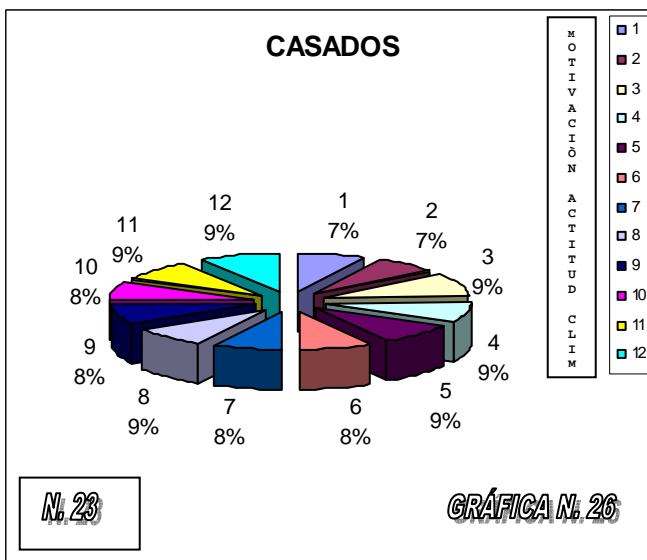


6.4 ESTADO CIVIL

En las siguientes graficas se puede observar de forma general la influencia que tienen los factores psicológicos dependiendo del estado civil del personal de la organización.



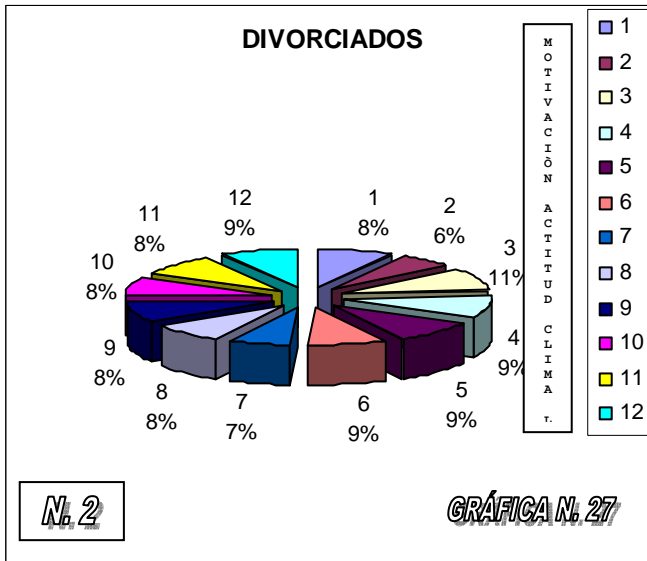
GRÁFICA 25. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 7 trabajadores solteros; se muestran los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, reflejando que la dimensión con menor grado recae en la necesidad de seguridad.



GRÁFICA 26. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 23 trabajadores casados; se presentan los 3 factores psicológicos de forma general al porcentaje correspondiente, reflejando que la dimensión con menor grado no cubre con necesidades de seguridad, junto con necesidades fisiológicas; las que indican tener un porcentaje bajo en el factor motivacional.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 27. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 2 trabajadores divorciados; según los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, refleja que la dimensión con mayor grado dentro de la organización es la necesidad de afecto y pertenencia y la dimensión de identificación al puesto; tiene un porcentaje bajo en el factor actitudinal.

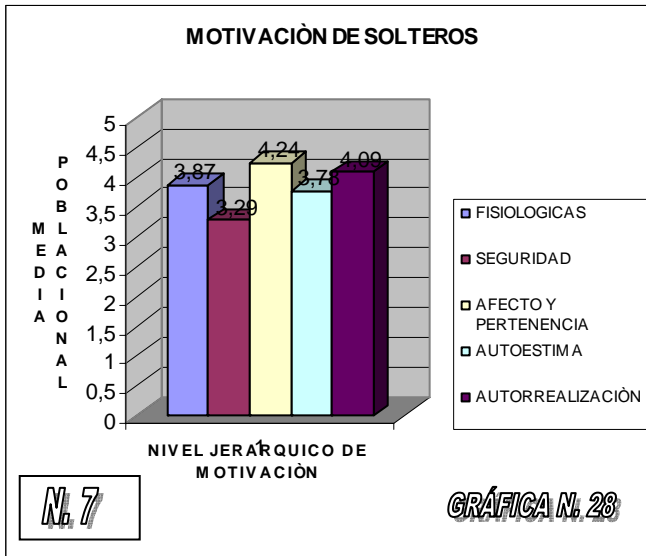
Con respecto a los datos obtenidos; el factor motivacional de acuerdo al estado civil se interpreta que tanto los casados como divorciados tienen cubiertas las necesidades en el mismo orden a diferencia de los solteros; aunque el porcentaje cambia.

En los 2 primeros estados civiles antes mencionados, su motivación está orientada a buscar aprobación y apoyo por parte del personal satisfaciendo así su necesidad de autorrealización, en donde su comportamiento está orientado a un buen rendimiento, generando en ellos independencia y siendo competente; llevándolo a sentirse valorado por los demás desarrollando así un concepto positivo de sí mismos; aunque las necesidades fisiológicas y de seguridad no estén cubiertas del todo.

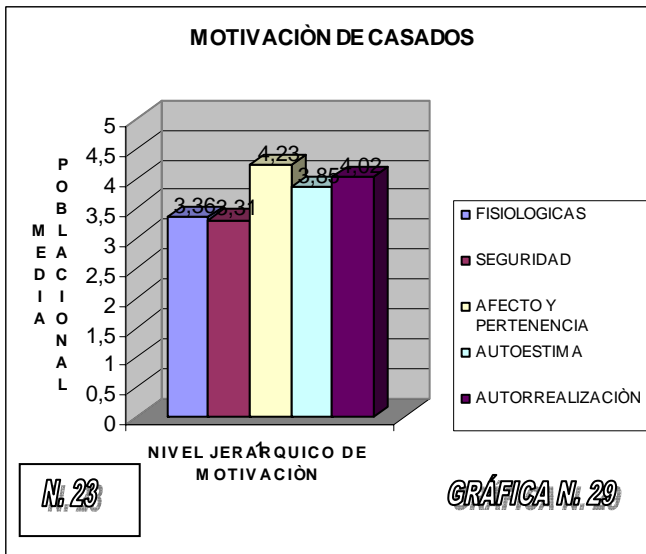
En lo que respecta con el estado civil soltero; se observa que está más motivado por cubrir necesidades de afecto y pertenencia al igual que los divorciados y casados que los llevan a la autorrealización; aunque el porcentaje es más alto en los divorciados; sin embargo difieren en la motivación con respecto a la tercera necesidad, ya que el estado civil soltero está motivado o preocupado en mayor grado por cubrir necesidades fisiológicas que le permiten subsistir.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



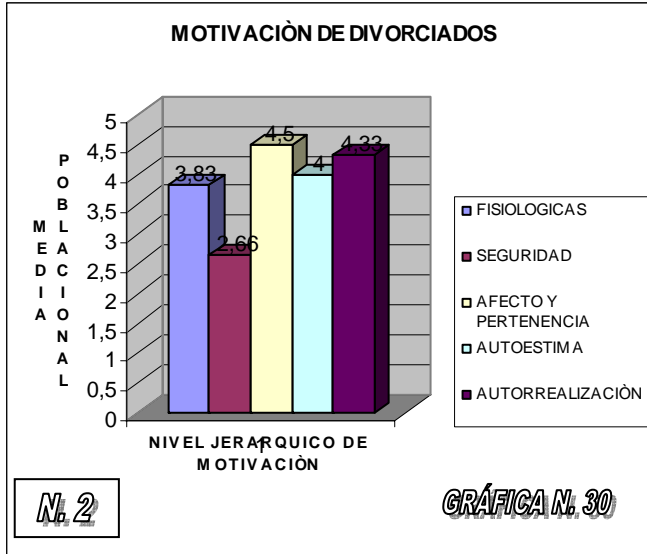
GRÁFICA 28. De acuerdo al porcentaje obtenido se refleja que los trabajadores solteros tienen cubiertas las necesidades de afecto y pertenencia y de autorrealización en un mayor grado.



GRÁFICA 29. Los trabajadores casados tienen cubiertas las necesidades de afecto y pertenencia y de autorrealización en un mayor grado.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.

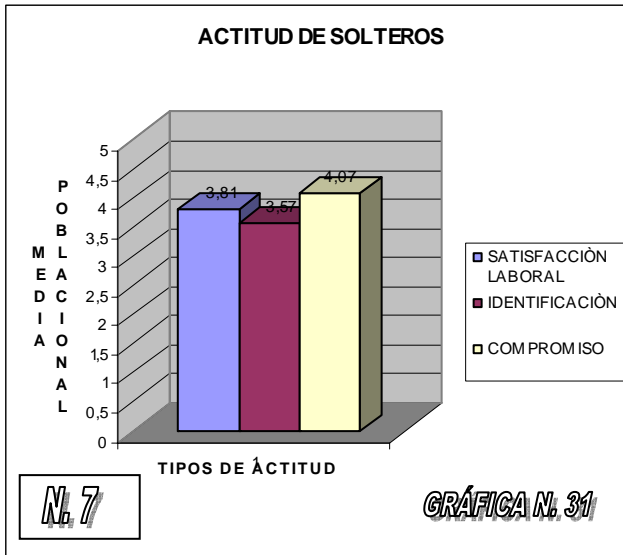


GRÁFICA 30. De acuerdo al porcentaje obtenido se refleja que las necesidades de afecto y pertenencia están cubiertas y de autorrealización en un mayor grado, sin embargo no cubre con necesidades de seguridad ya que puede percibir el ambiente laboral inestable.

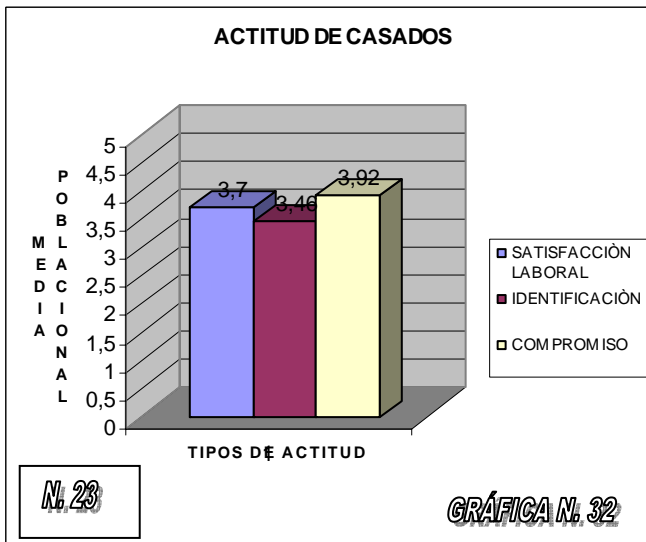
La actitud que tienen tanto los solteros como casados, va en un mismo orden, debido a que la actitud es hacia el compromiso en las responsabilidades que se le asignen o las cuales están encomendadas y posteriormente hay satisfacción laboral; a diferencia de los divorciados; la actitud que más prevalece es la de satisfacción laboral dentro de la organización



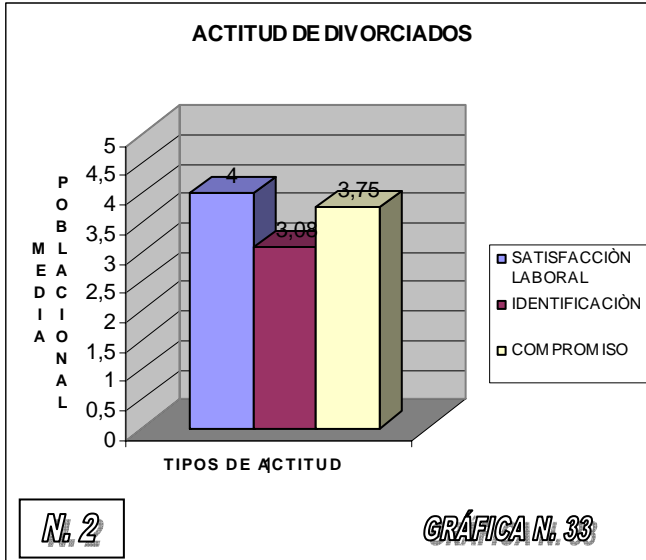
FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 31. La actitud tiende más al compromiso, significando que hay apego a las políticas, a sus responsabilidades y a participar de forma activa con la organización.



GRÁFICA 32. La actitud es más hacia el compromiso y en un menor grado hacia la satisfacción laboral.



GRÁFICA 33. Su actitud se inclina a la satisfacción laboral de forma interna y externa, seguida del compromiso con su trabajo y con la organización.

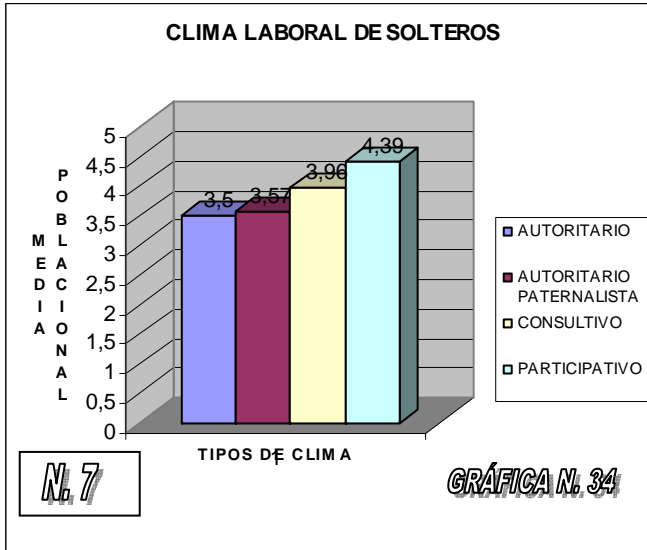
N. 2

GRÁFICA N. 33

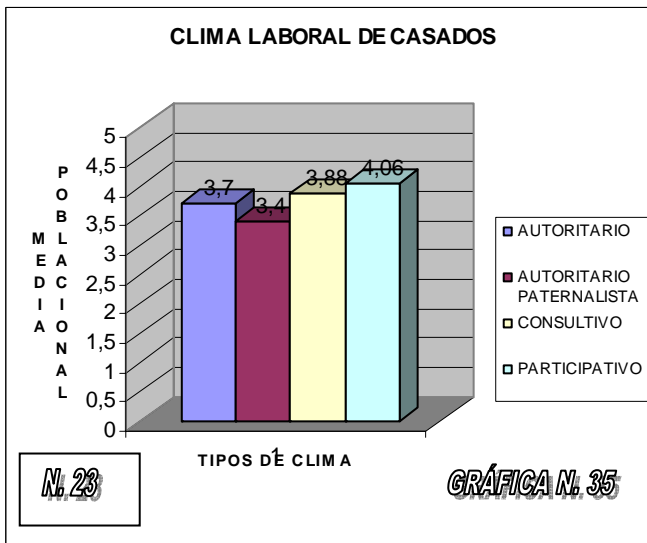
Se considera que el clima es percibido como de tipo participativo en grupo para los 3 estados civiles; por tanto hay confianza, motivación en el involucramiento de las actividades para la mejora del trabajo; así mismo en los objetivos de la organización; aunque cabe destacar que en los casados su percepción del clima es igual que el de los demás, se observa en la gráfica que es mínimo el porcentaje de su percepción ya que considera que también hay un poco de los climas.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



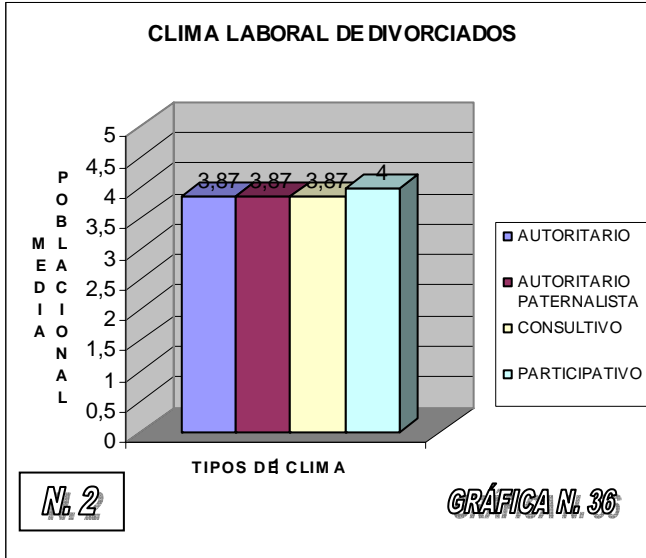
GRÁFICA 34. Existe un clima laboral de tipo participativo, donde el trabajador percibe la confianza que le tiene los directivos y por tanto hay trabajo en equipo, participación e involucramiento de los objetivos; para el mejoramiento de métodos de trabajo.



GRÁFICA 35. El clima se percibe de tipo participativo, donde el trabajador percibe la confianza que le tiene los directivos y por tanto hay trabajo en equipo, participación e involucramiento de los objetivos; así como el mejoramiento de métodos de trabajo.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



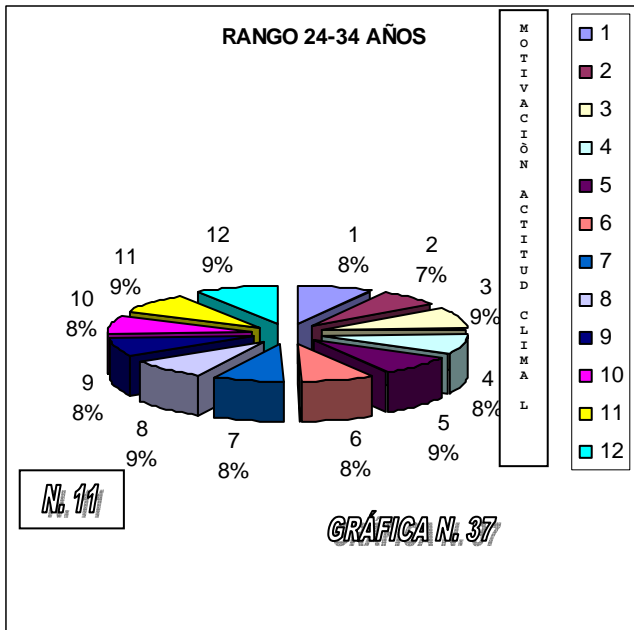
GRÁFICA 36. Se considera un clima laboral de tipo participativo, donde el trabajador percibe la confianza que le tiene los directivos y por tanto hay trabajo en equipo, participación e involucramiento de los objetivos; así como el mejoramiento de métodos de trabajo.



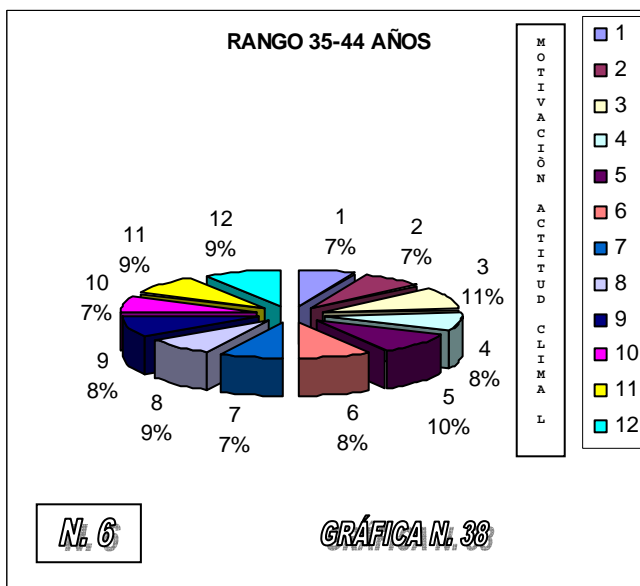
FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.

6.5 RANGOS DE EDAD

De acuerdo a la variable intercurrente se observa la forma general en que influyen los factores psicológicos.



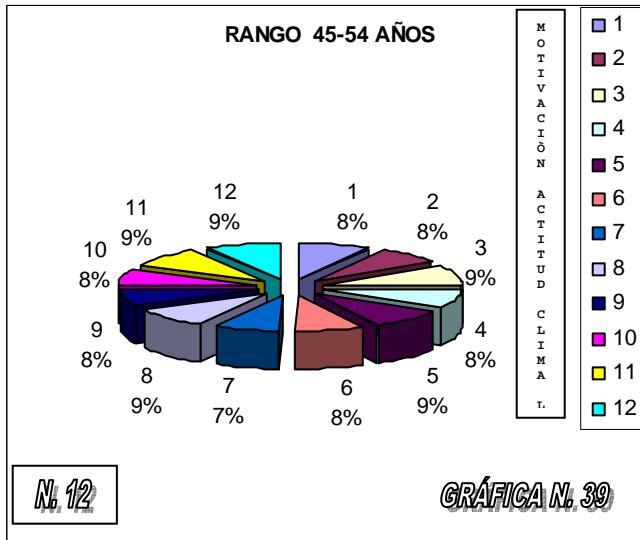
GRÁFICA 37. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 11 trabajadores en el rango de 24 a 34 años; según los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, se refleja que la dimensión con mayor grado dentro de la organización es la necesidad de afecto y pertenencia, autorrealización, compromiso y clima participativo.



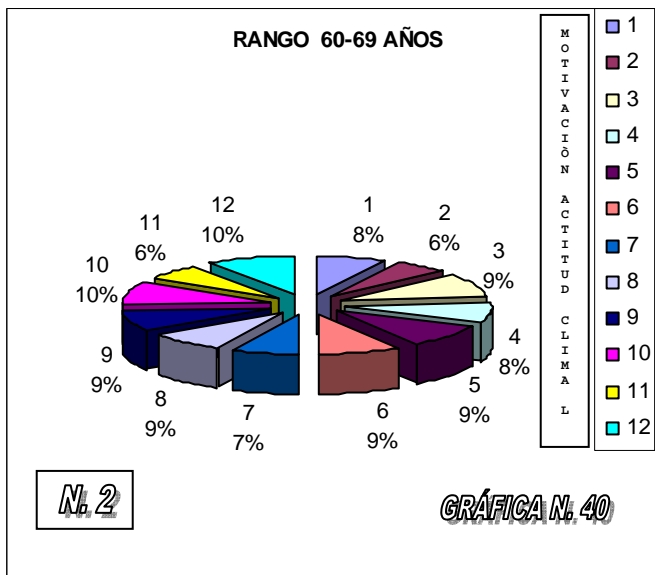
GRÁFICA 38. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 6 trabajadores en el rango 34 a 44 años; según los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, se refleja que la dimensión con mayor grado dentro de la organización es la necesidad de afecto y pertenencia.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



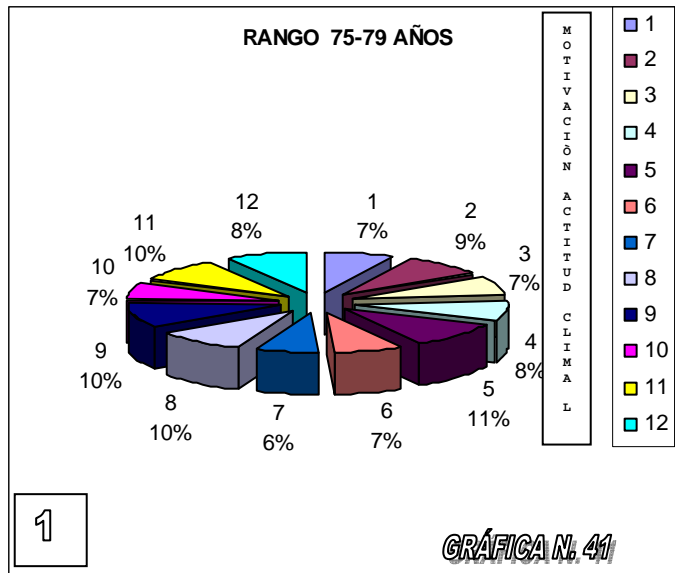
GRÁFICA 39. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 12 trabajadores en el rango de 44 a 53 años; según los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, se refleja que el personal tiene poca identificación dentro de la organización.



GRÁFICA 40. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 2 trabajadores en el rango 60 a 69 años; según los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, se refleja que las dimensiones con mayor grado dentro de la organización son la autorrealización, satisfacción laboral y un clima de tipo participativo.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



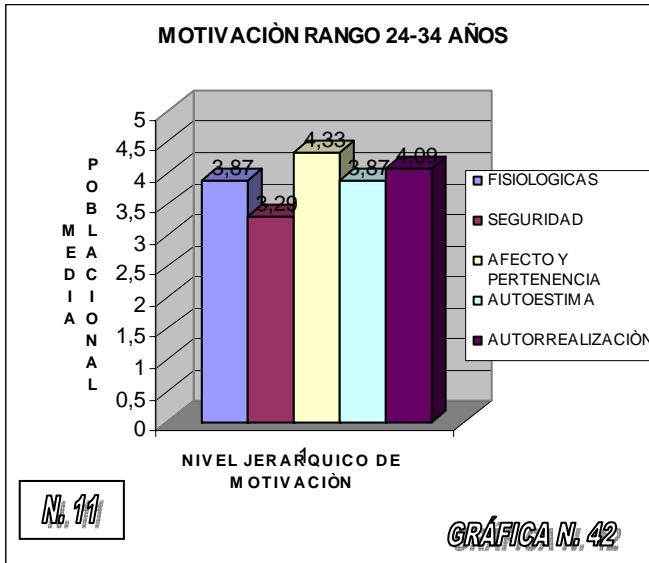
GRÁFICA 41. De acuerdo a la media poblacional, con un total de 1 trabajador en el rango 75 a 79 años; según los 3 factores psicológicos de forma general con el porcentaje correspondiente, se refleja que la dimensión con mayor grado dentro de la organización es la necesidad de autorrealización, compromiso y se percibe un clima autoritario y consultivo.

En el factor motivacional, los rangos de edad nos indican que factores influyen más en el comportamiento y desempeño del trabajador.

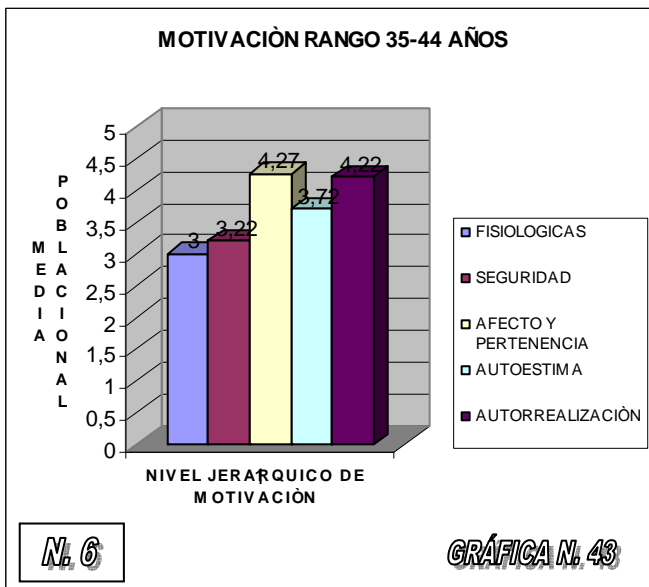
En los rangos (24-34, 35-44 y 45-54) Nos arroja que su comportamiento gira en torno a cubrir necesidades de afecto y pertenencia, sin embargo los rangos (60-69 y 75-79) su motivación está orientada o cubierta en la autorrealización pero que la mayoría de los rangos tienen deficiencias en las necesidades de seguridad y fisiológicas.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



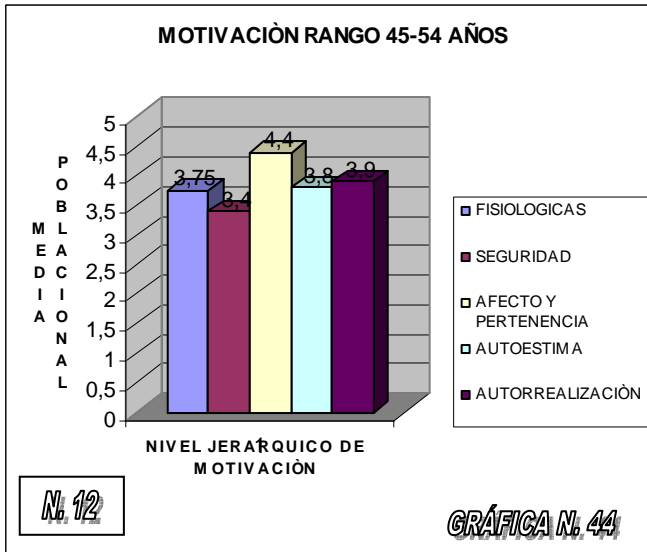
GRÁFICA 42. Tienen cubiertas las necesidades de afecto y pertenencia y de autorrealización en un mayor grado, sin embargo no cubre con necesidades de seguridad ya que puede percibir el ambiente laboral inestable.



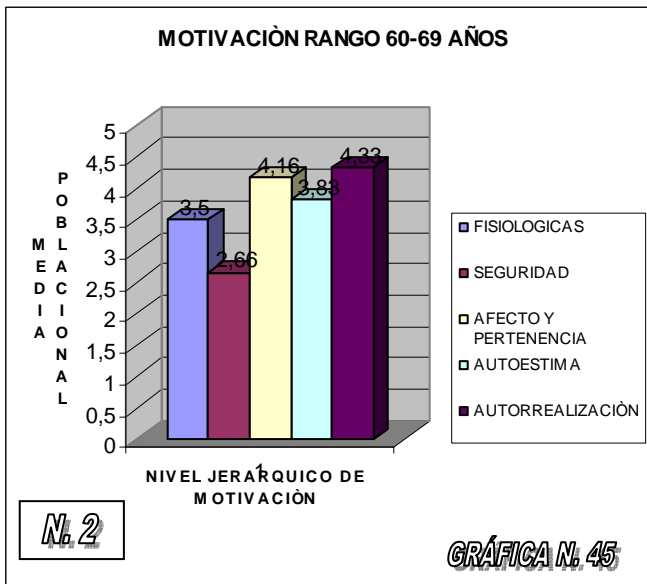
GRÁFICA 43. Existen necesidades cubiertas las de afecto y pertenencia y de autorrealización en un mayor grado, sin embargo no cubre con necesidades fisiológicas, que recae en su motivación.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



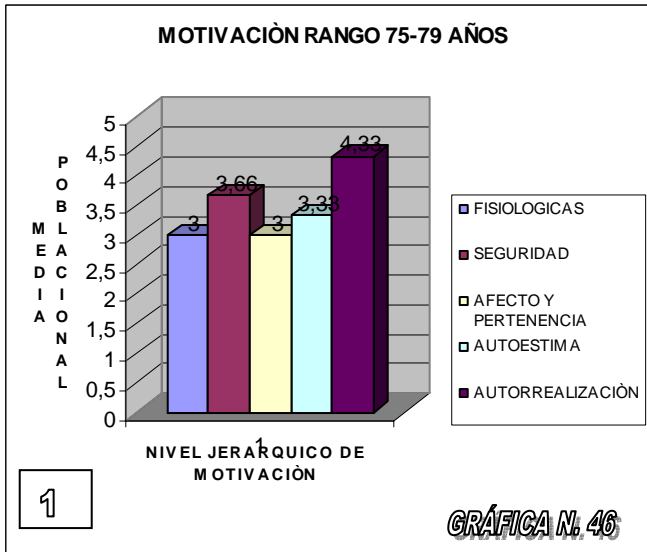
GRÁFICA 44. Las necesidades de afecto y pertenencia están cubiertas en un mayor grado, sin embargo no cubre con necesidades de seguridad.



GRÁFICA 45. Hay sentimientos de autorrealización; sin embargo no cubren con necesidades de seguridad.



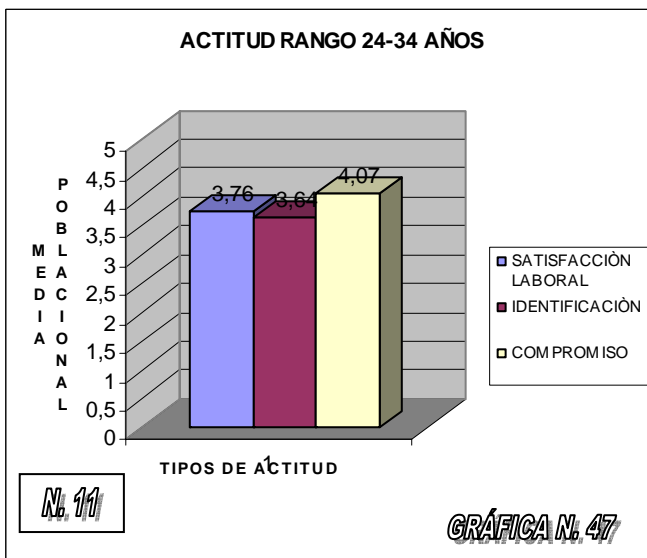
FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 46. Están cubiertas las necesidades de autorrealización en un mayor grado, sin embargo no cubre con necesidades fisiológicas y de afecto y pertenencia.

Al analizar la actitud del personal, en la mayoría de los rangos su actitud esta orientada al compromiso con las responsabilidades de su labor y existe poca identificación con la organización; solamente en el rango de 60-69 la actitud que prevalece es de satisfacción laboral.

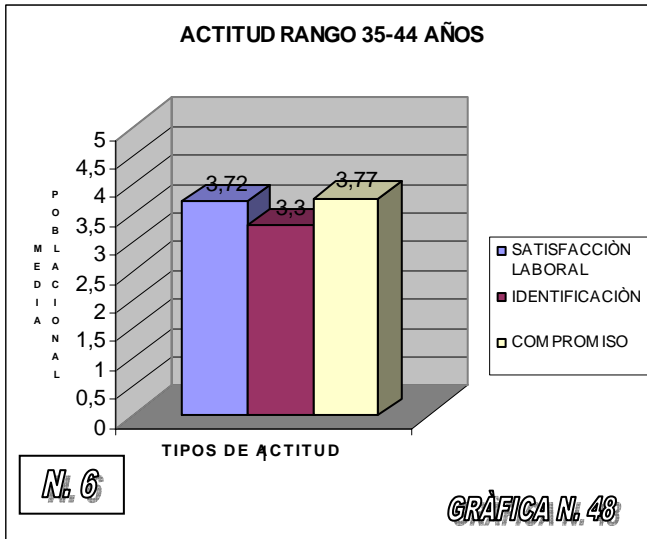
Rescatando que el rango con menor edad muestra mayor compromiso y el rango de mayor edad muestra mínima identificación con la organización.



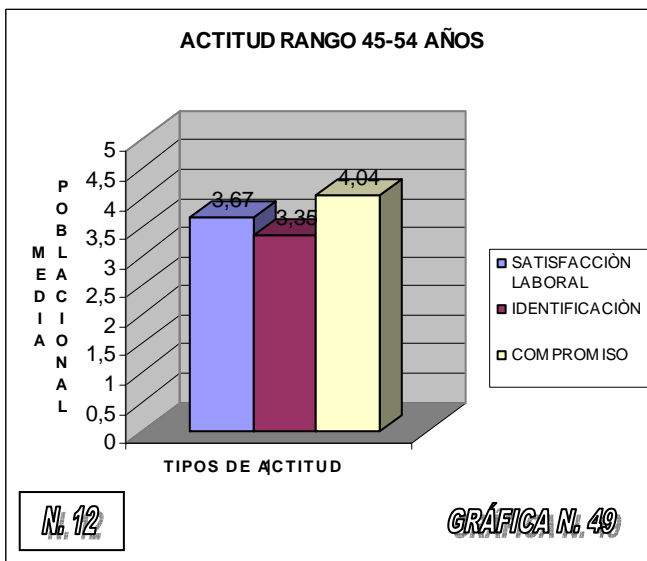
GRÁFICA 47. Su actitud tiende más al compromiso, seguida de satisfacción laboral.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



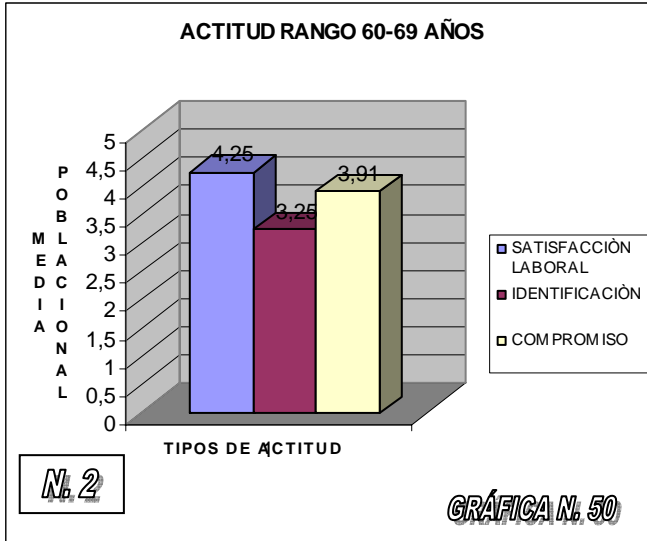
GRÁFICA 48. Su actitud tiende más al compromiso seguida de satisfacción laboral, que adquiere ante sus responsabilidades.



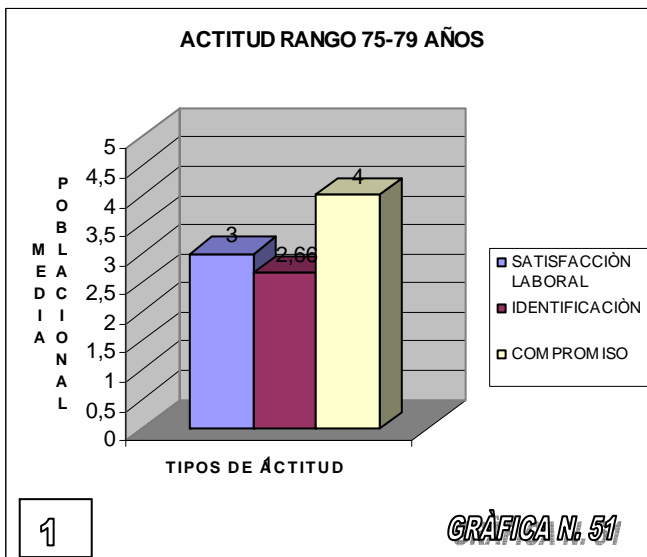
GRÁFICA 49. Su actitud tiende más al compromiso, lo que implica que le gusta adquirir nuevas responsabilidades.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



GRÁFICA 50. Su actitud tiende más a la satisfacción laboral, seguida de compromiso.



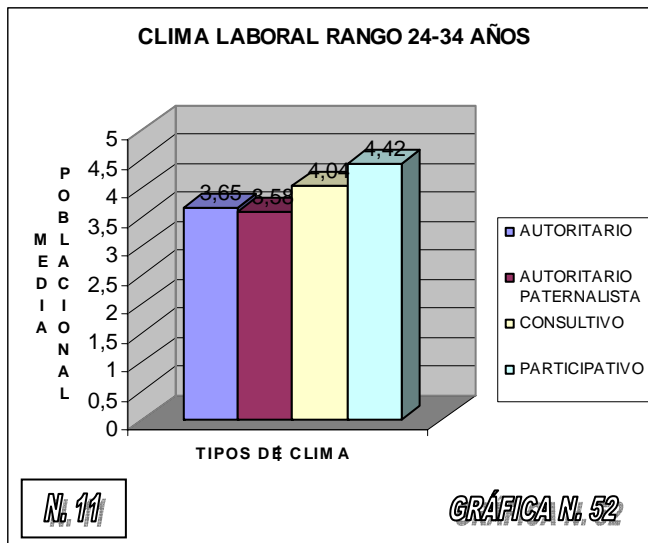
GRÁFICA 51. Su actitud se inclina más al compromiso seguida de la satisfacción laboral.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



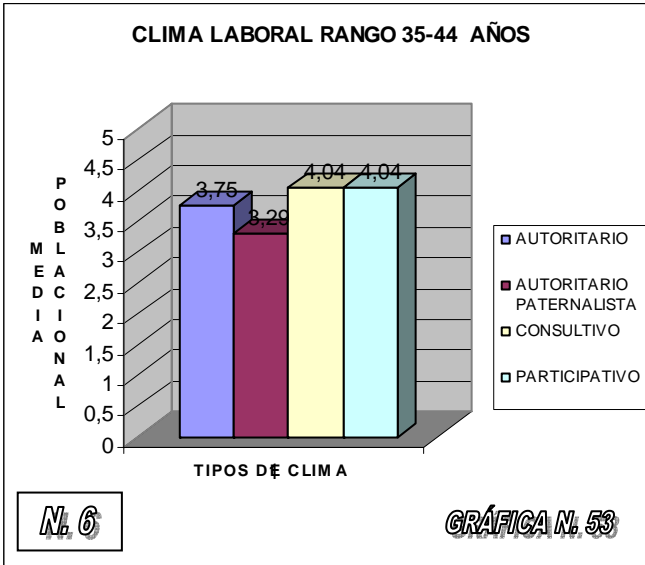
Al realizar el análisis en todos los rangos de edad del personal de la organización se concluye que la mayoría percibe un tipo de clima participativo, donde les generan confianza, comunicación e involucramiento dentro de la organización, buscando un compromiso constante; sin embargo el rango de 75 a 79 años también tiene la percepción que existe un clima de tipo autoritario al igual que participativo.



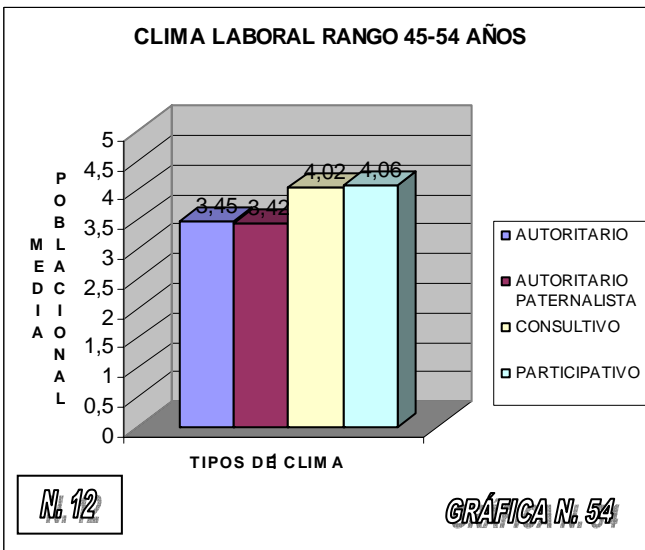
GRÁFICA 52. Se considera un clima laboral de tipo participativo, donde existe percepción de confianza de los directivos y por tanto hay trabajo en equipo, participación e involucramiento de los objetivos; así como el mejoramiento de métodos de trabajo.



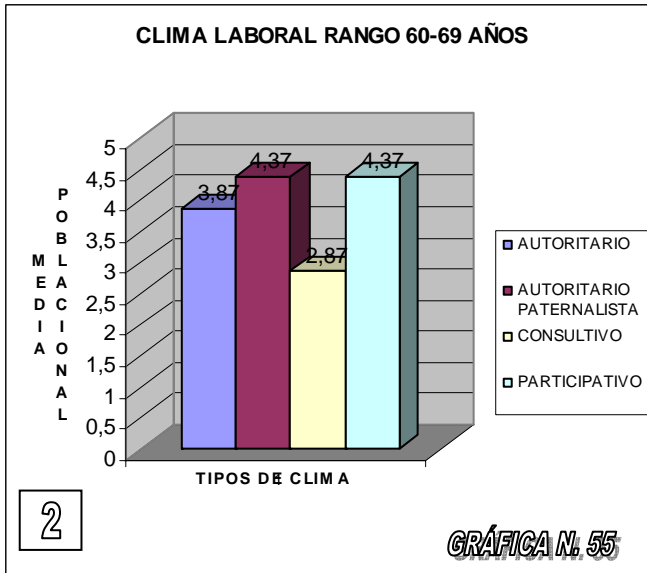
FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



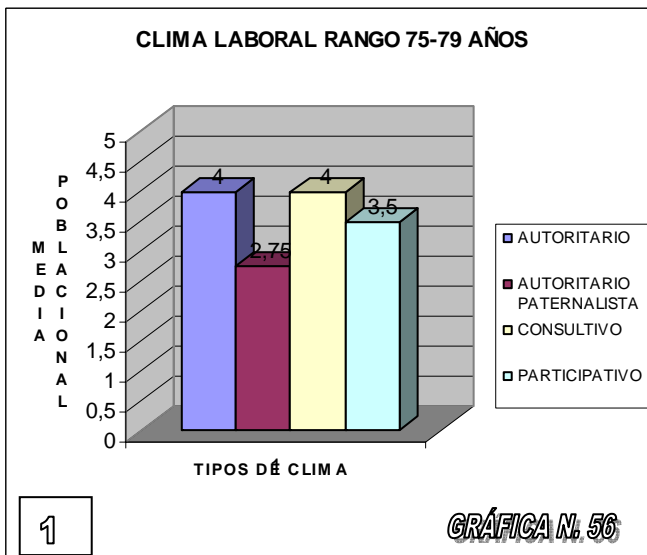
GRÁFICA 53. Se considera un clima laboral de tipo participativo, donde el empleado percibe la confianza que le tiene los directivos y por tanto hay trabajo en equipo, participación e involucramiento de los objetivos; así como el mejoramiento de métodos de trabajo.



GRÁFICA 54. Se considera un clima de tipo participativo, donde el empleado percibe la confianza que le tienen los Directivos y por tanto hay trabajo en equipo, participación e involucramiento de los objetivos; así como el mejoramiento de métodos de trabajo.



GRÁFICA 55. Se considera un clima laboral de tipo autoritario paternalista donde la relación de confianza es poca y generalmente no hay trabajo en equipo, por lo que los trabajadores no se sienten responsables del logro de los objetivos, aunque existe reconocimiento de órdenes y en ocasiones con un mismo puntaje se percibe un clima laboral de tipo participativo.



GRÁFICA 56. Se considera un clima laboral de tipo consultivo al igual que autoritario.

Rescatando así mismo que es de gran importancia tener cubiertas las necesidades de afecto y pertenencia, sentirse autorrealizados para generar un mayor compromiso con las responsabilidades, aunque sus necesidades fisiológicas, de seguridad y la identificación laboral no estén satisfechas.



CORRELACIÓN

El análisis correlacional nos indica que cuando los trabajadores satisfacen sus necesidades fisiológicas tanto como las de seguridad, en su ambiente laboral, éste genera estabilidad y confianza cubriendo con necesidades de afecto y pertenencia, dando como resultado que su autoestima éste en un equilibrio y por ende genere sentimientos de autorrealización que dependerá de un mando de tipo autoritario paternalista ya que en ocasiones requiere que se les motive con métodos para desarrollar sus potencialidades, hacia la participación y toma de decisiones generando en ellos satisfacción y así adquiriendo un mayor compromiso en el desempeño de sus actividades, tomando en cuenta las políticas de la organización. Para comprobar lo antes mencionado se hace hincapié en el grado de satisfacción de trabajadores dentro de la organización.

El grado de satisfacción que se presenta entre toda la población de la “Escuela Juan de la Luz Enríquez” es del **3.83%**, lo cual nos quiere decir que esta por arriba de la media que al concluir nos dice que hay un buen grado de satisfacción; pero que se puede mejorar en la aplicación de diferentes técnicas o proyectos para que el personal de esta institución presente un mayor grado de satisfacción.

	PORCENTAJE
Satisfacción 1	3.63
Satisfacción 2	3.69
Satisfacción 3	2.91
Satisfacción 4	4.56
Satisfacción 5	4.06
Satisfacción 6	4.13
TOTAL DEL PORCENTAJE PROMEDIO	3.83

CORRELACION	DESCRIPCION
Paternalista .538 Seguridad .002	Ante la resistencia de un jefe paternalista mayor seguridad para desempeñar sus funciones
Afecto .626 Autorrealización	Ante mayor ambiente de afecto exista más autorrealizado se sentirá el trabajador
Satisfacción .577 Afecto .001	A mayor satisfacción del trabajador en la organizacion y mas involucrado mas afecto tiene hacia la misma
Satisfacción .577 Participación	A mayor satisfaccion mayor participación por parte del trabajador



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



Participación .554 Compromiso .001	A mayor participación del trabajador más involucramiento en la organización compromiso
Afecto .626 Autorrealización .000	Ante mayor afecto mayor sentimiento de autorrealización en el trabajador
Seguridad .536 Compromiso	A mayor seguridad proporcione la organización mayor compromiso tiene el trabajador en la misma
Afecto .577 Autoestima .001	A mayor afecto el trabajador tiene más autoestima
Paternalista .620 Autorrealización .000	A mayor exigencia de un paternalista existe mas autorrealización
Compromiso .697 Participativo .000	A mayor compromiso mas participación tendrá el trabajador
Compromiso .520 Satisfacción .002	A mayor compromiso mayor satisfacción tiene el trabajador en la organización
Necesidad Fisiol .572 Seguridad .001	Al estar satisfechas las necesidades fisiológicas se presenta mayor seguridad
Participación .576 Necesidad Fisiol. 001	A mas participación mas satisfacción de las necesidades fisiológicas
Participación .549 Autoestima .001	A mayor participación del trabajador dentro de la organización mayor autoestima
Seguridad .580 Autorrealización .001	A mayor seguridad mas autorrealización tiene el trabajador
Participación .579 Seguridad .001	A mayor participación en la empresa mas autorrealizado se siente el trabajador
Afecto .626 Autorrealización .000	A mayor afecto mas autorrealizado esta el trabajador



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*

CONCLUSIONES



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*



Se concluye que tanto la motivación, actitud y clima laboral en sus diferentes dimensiones son importantes de identificar dentro de la organización ya que son factores que influyen en las dinámicas que se dan.

De acuerdo a la teoría de Maslow en relación con los resultados estadísticos; la motivación tiene un mayor peso en las dimensiones afecto y pertenencia, al socializar con sus compañeros y con la organización, ya que se percibe apoyo en sus actividades y formación profesional permitiendo llegar a sentirse autorrealizados, observando que el factor motivacional está interrelacionada con la actitud dando como resultado compromiso ante sus responsabilidades y objetivos en la organización; sin embargo en general la actitud que menos prevalece es la de identificación ya que no hay una integración de forma psicológica, lo que conlleva a un clima laboral o un sistema de tipo participativo donde hay comunicación e interacción en forma positiva, confianza, trabajo en equipo e implicación de establecimiento de objetivos de rendimiento mejorando los métodos de trabajo y obteniendo una evaluación.

Al analizar los resultados obtenidos con respecto a la teoría de Maslow, la cual refiere que si las necesidades fisiológicas no están satisfechas, las demás serán poco importantes; por tanto se puede contrarrestar su propuesta debido a que no es necesario cubrir como primer punto las necesidades básicas para llegar a tener sentimientos de autorrealización, ya que si se les puede pedir que realicen conductas orientadas a tareas intelectuales aunque no cubran con necesidades fisiológicas; lo cual nos indica que no es necesario llevar un orden preestablecido; en todos los casos, aunque en algunos se mantiene ese orden, por ejemplo, los trabajadores que tienen cubierta la necesidad de autoestima es porque depende de la necesidad de afecto y pertenencia.

La motivación del personal varia de acuerdo a su condición individual en donde implican necesidades, aspiraciones; pero también es importante las condiciones de la organización para lograr los objetivos que se plantee. Por tanto dependerá de la elección o meta que tengan cada persona para satisfacer necesidades, mientras que unos necesitan cubrir autorrealización otros solamente las fisiológicas o de afecto.

En el análisis de los resultados se demostró que no precisamente la autorrealización se alcanza al haber satisfecho las otras necesidades; es importante esta teoría para identificar o percibir necesidades del personal para motivarlos solamente, ya que la jerarquía no es una regla que se tenga que cumplir, por tanto de acuerdo investigaciones que se han hecho, podemos corroborar que el orden predicho por Maslow no se ajusta.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*



Hay investigaciones como la teoría de Wahba y Bridwell (1976) que apoya a Maslow aunque hace su distinción de necesidades de deficiencia y de crecimiento; lo cual podemos refutar que no precisamente la ausencia de necesidades de deficiencia inhiben el crecimiento y desarrollo de la persona.

La actitud que predomina en la organización es la de compromiso la que ayuda a identificar y predecir dichos comportamientos; aunque debemos estar pendiente de la justicia organizacional ya que es un punto importante. Por tanto al tener motivación por cubrir necesidades de afecto y pertenencia, manteniendo relaciones amistosas que generan la confianza y adecuada comunicación entre el personal percibiendo un clima de tipo participativo.

Y partiendo de la investigación realizada se considera que tanto la motivación como la actitud influyen en el clima laboral y viceversa; es necesario considerar alguna de las siguientes sugerencias:

Permitir que los trabajadores participen en encuestas y que se implementen acciones de mejora en ciertos periodos y de forma continua; fijándose metas a corto y largo plazo a partir de las opiniones del personal, con el objetivo de que se sientan escuchados, expresen sus sentimientos en relación con la organización satisfaciendo sus necesidades y expectativas; permitiendo desahogarse y aliviar tensiones dentro de la organización; elevando así su estado de animo al percibir que la organización se interesa por el bienestar de la gente que trabaja en ella.

Y en cuanto al objetivo organizacional de los programas de acción para la mejora es tratar de resolver los problemas que reflejan a través de las encuestas, conocer que piensa la plantilla de trabajadores, identificar carencias, ineficacias y defectos; pero así mismo identificar sus puntos fuertes y no dejar aun lado de reforzar evitando dificultades posteriores.

Otra sugerencia es realizar entrevistas a la totalidad de los trabajadores con el fin de corroborar los resultados obtenidos de la encuesta e incidir sobre los aspectos que se hayan revelado como más importantes. Toda esta información es procesada e interpretada de forma cuantitativa como cualitativa para así actuar de forma apropiada; retroalimentando al personal sobre los resultados de la encuesta y realizar las acciones correctivas y de seguimiento.

Repetir periódicamente el estudio a través del tiempo para realizar evaluaciones de lo que se ha avanzado y de lo que se espera para saber si ciertas acciones correctivas traen resultados positivos.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*



Así mismo también se pueden implementar en las entrevistas cada 2 meses la realización de pruebas psicométricas y tener terapia individual al personal para trabajar ciertos aspectos relacionados con su trabajo.

Implementar condiciones de trabajo generando satisfacción y seguridad en el personal como seguro médico y capacitación continua.

Promover acciones recreativas en donde motiven al personal, como realizar eventos de fútbol, donde la organización cubra con los gastos pagados de viáticos como de arbitraje; realizar eventos importantes rescatando la importancia de su participación dentro de la organización; así como eventos de días festivos (día de la familia, fin de año...) donde haya juegos recreativos e interacción); la planeación de festejos de cumpleaños, implementar comedor y herramientas para el desempeño de sus actividades.

Considerando que también es parte de la organización complementar ese plan de mejora, buscando diversas estrategias para mejorar canales de comunicación, identificación de actitudes y modificar de forma positiva; reflejándose en el componente cognitivo, emocional y conductual, fomentando el desarrollo profesional y personal de acuerdo a las deficiencias de competencias requeridas y concientizando al personal en la importancia de su participación y del trabajo en conjunto para obtener mejores resultados

Finalmente se llega a concluir que los factores psicológicos influyen en el comportamiento del trabajador y que a su vez afectan a la organización, por lo tanto se corrobora la hipótesis de investigación de trabajo en la cual denota que la motivación, la actitud y el clima laboral son factores que afectan el comportamiento del personal de la organización observando las consecuencias de estas mismas, pero que pueden estar interrelacionados.



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*

ANEXO I



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



Cuestionario para elaboración de tesis profesional acerca de “Factores psicológicos que influyen en el comportamiento del personal en una organización”

Instrucciones:

Este cuestionario consta de 49 afirmaciones las cuales debe marcar con una **x** la respuesta de acuerdo a su criterio, el mismo que será confidencial.

Puesto _____ **1 2 3**

1.-Usted esta dispuesto a quedarse fuera de su horario de trabajo para llevar acabó los pendientes de la oficina.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
2.-La autoridad de su trabajo, tiene una actitud cordial hacia su persona.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
3.-Considera que dentro de la organización existe poco trabajo en equipo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4.-A usted le gusta asistir a las reuniones de trabajo que se realizan entre los compañeros, para discutir los términos en que se elaborarán las diversas actividades enfocadas al área.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5.-Usted asiste o solicita capacitación para mejorar su trabajo, con la expectativa de conseguir mejores puestos.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
6.-Su espacio de trabajo le permite realizar su trabajo con la libertad que se requiere.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
7.-Realiza este trabajo, por que no encuentra otras oportunidades para pertenecer en otra organización.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



8.-Gusta de un trabajo sistematizado y predecible que le genera estabilidad y confianza.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
9.-Su lugar de trabajo le proporciona todo el material necesario para realizar sus diversas actividades.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
10.-Se compromete con los objetivos de la empresa por las compensaciones asociadas al reconocimiento.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
11.-Generalmente la actitud de sus compañeros es indiferente ante su trabajo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
12.-Su lugar de trabajo influye en el desempeño de tus actividades en forma positiva.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
13.- A usted le gusta asistir a cursos de actualización fuera del trabajo y obtener mayor satisfacción sobre sus conocimientos y desempeño.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
14.-La actitud de sus compañeros influye en el desempeño de su trabajo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
15.- El ambiente de trabajo en el que usted se relaciona le es indiferente.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
16.- Gusta de tener diferentes actividades a realizar en su trabajo por que se convierten en un reto para usted.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



17.-Cuando a usted le piden ir a un curso de capacitación para realizar más eficientemente su trabajo y al llegar al mismo, no se encuentra con el material adecuado para aplicar los conocimientos adquiridos. Prefiere seguir trabajando con el método tradicional.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
18.-En el lugar de trabajo en el que desarrolla todas sus actividades le es suficiente el espacio.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
19.-Usted procura tener metas a realizar a corto y a largo plazo como proyecto de vida.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
20.-Cuando terminas el trabajo queda satisfecho sin necesidad de realizar algo más.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
21.-Esta a disgusto con el ambiente que se desarrolla en su trabajo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
22.-Si le ofrecieran un trabajo con menos obligaciones por el mismo sueldo que tiene ahora lo aceptaría				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
23.-Cuando usted tiene alguna dificultad o duda para realizar su trabajo lo realiza de acuerdo a su criterio.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
24.- Existe sanción cuando no se cumple alguna de las reglas establecidas en la organización.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



25.-El desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	en desacuerdo	muy en desacuerdo
26.-Al tener una actitud positiva en el trabajo esta puede influir hacia su persona.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
27.- Se le permite tomar decisiones ocasionalmente en su trabajo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
28.- Cuando realiza algún trabajo extra necesita recibir un estímulo económico				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
29.- Las normas que rigen a la institución, son aceptables por su persona.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
30.- Se siente orgullosos de pertenecer a la empresa actual				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
31.- Usted ve al trabajo como una necesidad que le genera seguridad.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
32.- Esta usted satisfecho con las oportunidades que se le dan para desarrollar sus capacidades.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
33.- Le resulta accesible y de utilidad los materiales para el desempeño de sus actividades.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
34.-Considera que su trabajo cubre las necesidades básicas, tales como: alimentación para subsistir.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



35.- Se siente con la libertad de utilizar su propio criterio.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
36.- Desearía disponer de un puesto de trabajo mejor diseñado, mas amplio y cómodo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
37.- La relación con sus compañeros y con su organización cubren la necesidad de apoyo y aprobación, teniendo como resultado una actitud favorable.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
38.- Considera que el trabajo que realiza y el sueldo que percibe es equitativo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
39.- Por lo general hay problemas en el funcionamiento de equipos técnicos o de herramientas.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
40.- gusta de realizar las actividades que requiere su puesto.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
41.- Existe una sensación agradable en la realización de su trabajo y esto ayuda a llevar a cabo un mejor desempeño.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
42.- Considera que tiene un ambiente de trabajo favorable.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
43.- Usted dedica el tiempo necesario para realizar las actividades que requiere su trabajo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
44.- Invierte tiempo y energía en el crecimiento de la organización, lo cuál le permite tener un compromiso hacia la misma.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



45.-Existe comunicación entre el personal de mando medio y directivo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
46.- Esta dispuesto a dedicar esfuerzos en la organización para permanecer a futuro.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
47.- Existe Resistencia a los objetivos de la organización aunque estos se lleven acabo.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
48.-Se siente parte de la imagen que proyecta la organización.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
49.- Usted ha incumplido con alguna de las políticas de la organización.				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACION



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*

ANEXO 2



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



Los ítems de las afirmaciones del cuestionario que arrojan datos **cuantitativos** se codifico de la siguiente manera:

Se elaboro un **libro de códigos** donde se describe la localización de las variables y códigos a signados e interpretados los datos durante el análisis

LIBRO DE CÓDIGOS

VARIABLE	ÍTEM	CATEGORIAS	CODIGOS	COLUMNAS
MOTIVACION	Afirmación de Necesidad autoestima	MUY DEACUERDO	5	1
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación de Necesidad afecto y pertenencia	MUY DEACUERDO	5	2
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación de Necesidad Fisiológica	MUY DEACUERDO	1	3
		DE ACUERDO	2	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	4	
		MUY EN DESACUERDO	5	
	Afirmación de Necesidad autorrealización	MUY DEACUERDO	5	4
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación de Necesidad afecto y	13	MUY DEACUERDO	5	5
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	



**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.**



	pertenencia	EN DESACUERDO	2			
		MUY EN DESACUERDO	1			
	Afirmación Necesidad de autorrealización	16	MUY DEACUERDO		5	6
			DE ACUERDO		4	
			INDECISO		3	
			EN DESACUERDO		2	
			MUY EN DESACUERDO		1	
			MUY DEACUERDO		5	
	DE ACUERDO	4				
	INDECISO	3				
	EN DESACUERDO	2				
	MUY EN DESACUERDO	1				
	Afirmación Necesidad de seguridad	22	MUY DEACUERDO		1	8
			DE ACUERDO		2	
			INDECISO		3	
			EN DESACUERDO		4	
MUY EN DESACUERDO			5			
Afirmación Necesidad Fisiológica	25	MUY DEACUERDO	5	9		
		DE ACUERDO	4			
		INDECISO	3			
		EN DESACUERDO	2			
		MUY EN DESACUERDO	1			
Afirmación Necesidad de seguridad	28	MUY DEACUERDO	1	10		
		DE ACUERDO	2			
		INDECISO	3			
		EN DESACUERDO	4			
		MUY EN DESACUERDO	5			
Afirmación Necesidad de seguridad	31	MUY DEACUERDO	5	11		
		DE ACUERDO	4			
		INDECISO	3			

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.**



		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación Necesidad Fisiológica	34 MUY DEACUERDO	5	12
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación Necesidad afecto y pertenencia	37 MUY DEACUERDO	5	
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación Necesidad de autoestima	40 MUY DEACUERDO	5	14
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación Necesidad de autoestima	43 MUY DEACUERDO	5	15
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
ACTITUD	Afirmación 2 Compromiso con la organización	5 MUY DEACUERDO	5	16
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación Identificación trabajo	5 al MUY DEACUERDO	5	17
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.**



		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación	8	MUY DEACUERDO	5	18
Identificación	al	DE ACUERDO	4	
trabajo		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación		11	MUY DEACUERDO	1
Satisfacción	laboral	DE ACUERDO	2	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	4	
		MUY EN DESACUERDO	5	
Afirmación	14	MUY DEACUERDO	5	20
Satisfacción	laboral	DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación	17	MUY DEACUERDO	1	21
Compromiso	con	DE ACUERDO	2	
la organización		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	4	
		MUY EN DESACUERDO	5	
Afirmación	20	MUY DEACUERDO	1	22
Satisfacción	laboral	DE ACUERDO	2	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	4	
		MUY EN DESACUERDO	5	
Afirmación	23	MUY DEACUERDO	1	23
Identificación	al	DE ACUERDO	2	
trabajo		INDECISO	3	

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.

		EN DESACUERDO	4	
		MUY EN DESACUERDO	5	
Afirmación	26	MUY DEACUERDO	5	24
Satisfacción laboral		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación	29	MUY DEACUERDO	5	
Compromiso con la organización		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación	32	MUY DEACUERDO	5	26
Compromiso con la organización		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación	35	MUY DEACUERDO	5	27
Compromiso con la organización		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación	38	MUY DEACUERDO	5	28
Identificación al trabajo		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
Afirmación	41	MUY DEACUERDO	5	29
Satisfacción laboral		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación 44	MUY DEACUERDO	5	30	
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación 46	MUY DEACUERDO	5		31
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación 48	MUY DEACUERDO	5	32	
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación 49	MUY DEACUERDO	5	33	
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
CLIMA LABORAL	Afirmación 3	MUY DEACUERDO	1	34	
		DE ACUERDO	2		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	4		
		MUY EN DESACUERDO	5		
		Afirmación 6	MUY DEACUERDO	5	35
			DE ACUERDO	4	
			INDECISO	3	

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.**

		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación 9	MUY DEACUERDO	5	36
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación 12	MUY DEACUERDO	5	
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación 15 Tipo Autoritario	MUY DEACUERDO	1	38
		DE ACUERDO	2	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	4	
		MUY EN DESACUERDO	5	
	Afirmación 18	MUY DEACUERDO	5	39
		DE ACUERDO	4	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	2	
		MUY EN DESACUERDO	1	
	Afirmación 21 Tipo Autoritario	MUY DEACUERDO	1	40
		DE ACUERDO	2	
		INDECISO	3	
		EN DESACUERDO	4	
		MUY EN DESACUERDO	5	
	Afirmación 24	MUY DEACUERDO	5	41
		DE ACUERDO	4	

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.



	Paternalista	INDECISO	3	42	
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación Consultivo 27	MUY DEACUERDO	5		42
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación Participativo 30	MUY DEACUERDO	5		43
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación Consultivo 33	MUY DEACUERDO	5		44
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación 36 Tipo Autoritario	MUY DEACUERDO	5		45
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
Afirmación 39 Tipo Autoritario	MUY DEACUERDO	1	46		
	DE ACUERDO	2			
	INDECISO	3			
	EN DESACUERDO	4			
	MUY EN DESACUERDO	5			
Afirmación Consultivo 42	MUY DEACUERDO	5	47		
	DE ACUERDO	4			

ELABORADO POR:

REYES CORTES DIANA

ZARATE URBANO KARLA JENIPHER



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.

		INDECISO	3	48	
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación Participativo 45	MUY DEACUERDO	5		48
		DE ACUERDO	4		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	2		
		MUY EN DESACUERDO	1		
	Afirmación Autoritario Paternalista 47	MUY DEACUERDO	1		49
		DE ACUERDO	2		
		INDECISO	3		
		EN DESACUERDO	4		
		MUY EN DESACUERDO	5		



*FACTORES PSICOLÓGICOS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL D.F.*

BIBLIOGRAFÍA



BIBLIOGRAFÍA

1. ARIAS, Galicia Luis Fernando, Víctor Heredia Espinoza. **Administración de Recursos Humanos para el alto Desempeño.** 3ra reimpresión, Ed. Trillas; México 2004.
2. ARIAS, Galicia Luis Fernando. **Introducción a la Metodología de la Investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento.** 6ª. Ed. Trillas; México 2001.
3. AUDIRAC, Camarena Carlos Augusto. **ABC del Desarrollo Organizacional.** reimpresión 2004, México, Editorial Trillas.
4. BAENA, Paz Guillermina. **Instrumentos de Investigación.** Editores Mexicanos unidos, 26ª. Reimpresión, junio 2000
5. BOLLES, Robert C. **Teoría de la motivación: Investigación experimental y evaluación.** 2da ed. México; Trillas, 1990 (reimpresión en 1998).
6. BRUNET, Icart, Ignasi. **Sistema de Administración empresarial: organización, calidad y recursos humanos.** - México: GASCA SICCO, 2005
7. BRUNET, Luc. **El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias** - México: Trillas, 1987 (reimpresión en 1999).
8. COFER, Charles Norval. **Psicología de la Motivación: Teoría e investigación.** 2da ed. México; Trillas, 1990 (reimpresión en 2003)
9. C. N. COFER, M. H. Appley. **Psicología de la Motivación: Teoría e Investigación** – 5ta ed. México: Trillas 2002
10. CHIAVENATO, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos.** 5ta ed; Santa Fe de Bogota Colombia; McGraw-Hill 2000.
11. DAVIS, Keith. **Comportamiento Humano en el Trabajo.** Undécima ed. McGraw-Hill, Interamericana Editores. México 2003.
12. DE FARIA MELLO, Fernando Achilles. **Desarrollo organizacional, enfoque integral.** Ed. Limusa Noriega editores 2003.



13. DEL CERRO, A. 1991. **El psicólogo y la organización. Teoría y práctica de la psicología de las organizaciones.** Barcelona PPU.
14. DUNETTE, Marvin D. **Psicología Industrial.** 5ta ed, Editorial Trillas, México 1999.
15. **Enciclopedia de psicología tomo 4 océano 2004 Págs. 136-137**
16. ESCOBAR, Briones Carolina. **Motivación y conducta: Bases Biológicas**/Raul A. Aguilar Robledo Coaut. – México Manual Moderno C. 2002.
17. GELLERMAN, Saúl W. **Motivación y Productividad.** Ed. Diana, México 1979.
18. GUILLERMINA. **Instrumentos de Investigación.** Editores Mexicanos unidos. 26ª reimpresión, junio 2000.
19. GONCALVES, A. **Dimensiones del clima organizacional.** México: sociedad Latinoamericana para la calidad 1997.
20. GUSTAVE - Nicolas Fischer; tr de Guillermo Sodana. (1992) **Campos de Investigación en Psicología Social: Grupo – Institución Cultural –Ambiente social,** Madrid Narcea 1992.
21. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. (2003) **Metodología de la investigación** 3ª. Edición, México: McGraw-Hill.
22. JAVIEDES, Romero Maria de la Luz. **El modelo socio cognitivo de la estructura y función de la actitud** – México: UNAM –Fac. de Psicología, C. 1995.
23. JAVIEDES, Romero Maria de la Luz. **La resistencia al cambio actitudinal/** México: UNAM, Facultad de Psicología C. 2004.
24. KINICKI, Angelo Robert Kreitner. **Comportamiento Organizacional;** 1ª. ed McGraw-Hill, Interamericana Editores. México 2003.
25. MANKELIUNAS, Mateos V. comp. **Psicología de la Motivación** – 2ª. ed. México: Trillas 2001.



26. MICHEL. Paquin: tr Maria del Carmen Ochoa Sierra. **El Trabajo: su distribución en las organizaciones, motivación y rendimiento, control y productividad** – México Trillas 1993.
27. MUCHINSKY, M. Paúl. **Psicología Aplicada al Trabajo.** Thomson Editores, 6ta edición, México 2002.
28. RAMÍREZ, Santiago. **El mexicano, Psicología de sus motivaciones.** Ed. Grijalbo, 2da reimpresión 2003.
29. REEVÉ, Johnmarshall. **Motivación y emoción** – 3ª. Ed. – México Mc Graw Hill 2003.
30. RODRIGUEZ, Estrada Mauro. **Motivación al Trabajo.** Manual Moderno; México 1988
31. RODRIGUEZ, Estrada Mauro. **Psicología del Mexicano en el Trabajo.** 2ª ed, Mc Graw-Hill Limusa, México 2006
32. RODRIGUEZ, Estrada Mauro. **Psicología de las Relaciones Humanas.** Ed. Pax México. 4ª reimpresión 1985
33. RODRIGUEZ, Estrada Mauro. **Serie de Capacitación Integral.** 2ª ed, México, Ed. Manual Moderno 1998
34. VELÁSQUEZ, Mastretta Gustavo. **Psicología del Trabajo en la Organización.** México: Ed. Limusa, 2006 Noriega editores.
35. WILLIAM B. Werther, Jr. Keith Davis. **Administración de Personal y Reclutamiento Humano,** 5ta edición Mc Graw Hill 2000.

PÁGINAS WEB:

36. <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/42/clima.htm>
37. <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/38/clima.htm>
38. <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
39. <http://www.gerenteweb.com/documentos/recursos/drh0209031.php>
40. <http://html.rincondelvago.com/actitud-laboral.html>
41. <http://www.asimetcapacitacion.cl/actitud.htm>