

DIAGNOSTICO DE SATISFACCION LABORAL EN UN GRUPO PROVINCIAL DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN MATANZAS

**Ms.C. Luz Amaro Suárez¹, Lic. Meibel Gil Milián²,
Lic.Mirian Velunza Quintana³, Lic. Mercedes Quevedo Rizo⁴**

1. Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Matanzas, Calle
Jovellanos E/Milanés y Contreras, Matanzas, Cuba
luz.amaro@umcc.cu

2. Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Matanzas, Calle
Jovellanos E/Milanés y Contreras, Matanzas, Cuba.

3. Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Matanzas, Calle
Jovellanos E/Milanés y Contreras, Matanzas, Cuba.

4. Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Matanzas, Calle
Jovellanos E/Milanés y Contreras, Matanzas, Cuba
mercedes.quevedo@umcc.cu

Monografías



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

Resumen

La presente investigación tiene como *objetivo*: diagnosticar la satisfacción laboral en el Grupo Provincial de Atención a la Población de una organización laboral de prestación de servicios en Matanzas. Se utiliza un sistema de métodos que permite obtener como resultados principales un índice de satisfacción existente de 0.42, , incidiendo en ello las condiciones para la labor que realizan dentro de la organización, la atención al hombre, la comunicación organizacional y la evaluación del desempeño. Así como que el insuficiente desarrollo de la motivación, las dimensiones de satisfacción deterioradas y la baja percepción de las perspectivas profesionales son causas de la fluctuación laboral real y potencial en el Grupo de Atención a la población en la organización laboral objeto de estudio.

Palabras claves: clima organizacional, motivación laboral, satisfacción laboral

Investigar el comportamiento humano, individual y colectivo dentro de las organizaciones y su continuo desarrollo en el contexto laboral, adquiere particular importancia en la actualidad, a partir de la necesidad que existe, de estudiar los aspectos subjetivos que se manifiestan y conforman en la actividad laboral y a través de ella, contextualizada en el ámbito material y socio psicológico en que existe, el cual incluye desde las condiciones inmediatas del puesto laboral, hasta la organización en su totalidad (estructura, funciones, procesos).

En las organizaciones laborales como sistemas complejos y abiertos se interrelacionan diversos factores de carácter objetivo y subjetivo, como, la estructura, la tecnología, los recursos materiales, así como las relaciones interpersonales, el estilo directivo, las expectativas, la motivación, la participación, etc. Es en esta interrelación que se crea un ambiente socio psicológico, que es percibido por sus miembros, quienes se forman un criterio sobre el funcionamiento de la organización, que tiene una influencia sobre su comportamiento.



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

Las organizaciones laborales constituyen espacios donde el individuo no solo satisface sus necesidades de índole primario, sino también para el desarrollo de sus capacidades intelectuales, habilidades, creatividad, propiciándole gratificaciones que favorecen la realización personal, de ahí la importancia que se le concede en la actualidad en aras del papel que los mismos desempeñan en el desarrollo de organizaciones eficientes.

La presente investigación se realiza en el Grupo de Atención a la Población de la Dirección Provincial de una organización laboral de prestación de servicios a la población en Matanzas y la misma se justifica por diferentes razones. En primer lugar porque ha sido solicitada la misma por esta organización laboral, en segundo lugar no existen antecedentes de estudios socio psicológicos en esta organización, y en tercer lugar los sujetos de investigación tienen una alta responsabilidad en la evaluación de la calidad de los servicios en un área tan sensible como la satisfacción de necesidades de la población y se están manifestando indicadores de desmotivación e insatisfacción que están incidiendo en las causas de la fluctuación laboral.

La situación problemática presente en esta organización laboral justifica la investigación que tiene como *objetivo*: diagnosticar la satisfacción laboral en el Grupo Provincial de Atención a la Población de una organización laboral de prestación de servicios en Matanzas

LA ORGANIZACIÓN LABORAL DESDE UNA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA.

1.1 Las organizaciones laborales como sistemas sociales abiertos.

La Psicología Organizacional parte de reconocer a la organización como un sistema social complejo, como señala Martínez, M., criterio que se comparte, poseedor de una identidad propia y dispuesto al constante intercambio con el medio exterior, recibiendo inputs procedentes del mismo, los cuales transforma dentro de sus límites y los devuelve al exterior en forma de productos y / o servicios, lo cual es fuente de retroalimentación acerca de su funcionamiento para volver a energizar el ciclo, garantizando su desarrollo y supervivencia.



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

Acerca de los sistemas sociales abiertos señala Allport, G. (1962) que “Un sistema social es una estructuración de acontecimientos y sucesos más que de partes físicas y, por consiguiente, no tienen una estructura separada de su funcionamiento, referenciado por Katz y Kahn, 1989.

Las autoras de la presente investigación asumen las organizaciones laborales según el criterio de Smith, I. (2000) como agrupamientos humanos que se integran para cumplir actividades sistematizadas y reiteradas en torno a un sistema de objetivos preestablecidos, en un espacio físico y con un carácter temporal perdurable. Es en esta interrelación sistemática, coordinada y perdurable que se construye la subjetividad particular de la organización.

De ahí, criterio de las autoras, la necesidad imprescindible de profundizar en los estudios organizacionales, teniendo en cuenta como plantea Díaz M. (2005) que en el foco de atención del psicólogo en las organizaciones debe ser precisamente la relación individuo – trabajo – organización, así como el abordaje de los procesos subjetivos que acontecen en dicha relación, lo que implica que a nivel interventivo se considere tanto a la organización como a sus miembros como sujetos, en desarrollo permanente, con una intencionalidad particular y un proyecto laboral a realizar; a través de metodologías que promuevan el desarrollo del potencial humano de la organización.

Las autoras consideran que el Psicólogo Organizacional al abordar las organizaciones laborales como sistemas deben realizarlo desde una perspectiva socio psicológica, que incluya el estudio de la dinámica motivacional y personológica de los individuos en el ámbito laboral, así como su comportamiento en el ejercicio de sus roles, el cumplimiento de las normas que prescriben y sancionan esas conductas y el compromiso personal con los valores en que están asentadas dichas normas; así como de los elementos relacionales, tanto del individuo con la organización, como de esta con su entorno.



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

Para comprender la dinámica organizacional es importante profundizar en el conocimiento de las personas como miembros de organizaciones laborales y para ello el enfoque psicológico es necesario pero no suficiente, pues de acuerdo con Katz y Kahn (1989) este debe ser complementado con el sociólogo. Así, el enfoque psicológico permite profundizar en la comprensión de la dinámica motivacional y personológica de los individuos en el ámbito laboral, mientras que el enfoque sociológico marca la presencia de elementos intervinientes procedentes de las organizaciones como sistemas sociales abiertos, que prescribe el comportamiento de las personas a través de sus papeles, normas y valores.

De ahí la importancia que se concede a constructos como el clima organizacional, la motivación y satisfacción laboral, éstos dos últimos, objetos de estudio en la presente investigación.

MOTIVACION, MOTIVACION LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

El tema de la motivación valorado desde el punto de vista de la gestión admite dos enfoques complementarios importantes a juicio de las autoras de la presente investigación:

- El enfoque psicológico, tendiente a explicar el funcionamiento interno de la persona, en el que importan la estructura básica de la personalidad, el componente orgánico, el historial personal, y así como las neurosis, psicosis, etc.
- El enfoque sociológico, más dirigido a las condiciones de la organización, la tarea, la política de recursos humanos y otros factores externos que afectan la motivación de las personas.

En el presente trabajo se profundiza en el enfoque socio psicológico por la importancia que el mismo tiene para las organizaciones en aras de mejorar las condiciones laborales, para obtener mejores resultados, mayores niveles de satisfacción de los trabajadores y mayores oportunidades para que las personas se desarrollen aun cuando reconocemos que ambos enfoques son mutuamente complementarios.

La motivación no es un concepto sencillo, para los psicólogos es difícil describir el impulso que existe detrás de un comportamiento en tanto implica necesidades, deseos, tensiones, y expectativas.



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

Al abordar el estudio de la motivación es imprescindible partir de los antecedentes entre los cuales se encuentran el concepto de motivación dado por el Dr. Diego González Serra, concepto que se asume en la presente investigación, que es define como **el conjunto concatenado de procesos psíquicos (que implican la actividad nerviosa superior y reflejan la realidad objetiva a través de las condiciones internas de la personalidad) que conteniendo el papel activo y relativamente autónomo de la personalidad, y en su constante transformación y determinación recíprocas con la actividad externa, sus objetos y estímulos, van dirigidos a satisfacer las necesidades del hombre, y en consecuencia, regulan la dirección (el objeto-meta) y la intensidad o activación del comportamiento, manifestándose como actividad motivada.** , González, S.D. (2008)).

“El ser humano, en su vida cotidiana, refleja objetos indicadores de la satisfacción de sus necesidades que le inducen a actuar; experimenta deseos, sentimientos; emociones, aspiraciones y propósitos que, si existen condiciones adecuadas, dirigen e impulsan su actividad hacia determinadas metas, cuya obtención le proporciona satisfacción.”
González Serra, (1995), (Referenciado por González, S.D., 2008)

Las acciones del ser humano son ejecutadas cuando tiene un objetivo, o necesidad, interés, intenciones, aspiraciones, o si no, por sentir placer y satisfacción al realizarlas. Pero por otro lado, si entre motivación y satisfacción general hay una estrecha relación, dicha satisfacción es una de las manifestaciones de la adecuación entre las necesidades de la persona y las condiciones laborales.

Para Serra, D., (2008) hay una relación entre la motivación intrínseca y la extrínseca, en la medida que relaciona los procesos psíquicos de la personalidad, destacando los afectivos (emociones y sentimientos), las tendencias (voluntarias e impulsivas) y los procesos cognoscitivos (sensopercepción, pensamiento y memoria), con la actividad externa que según él, se complementan para manifestarse en actividad motivada. Como consecuencia en la motivación participan todos los procesos psíquicos, de ahí que constituye un aspecto fundamental de la personalidad humana por lo cual a su estudio, se concede gran importancia en cualquier campo de la Psicología



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

González, S. D. (2002) integra varias teorías analíticas que abordan aspectos de la motivación laboral. En el análisis de las mismas se constata la motivación intrínseca donde se reflejan aspiraciones que envuelven las necesidades, deseos, sentimientos y emociones que impulsan al hombre para una acción, sin embargo, para muchas acciones el hombre no siente esta motivación intrínseca. Es ahí que la motivación extrínseca tiene un papel fundamental, es a través de factores externos como se estimula el trabajo desarrollado por la persona y se sentirá recompensada y estimulada para realizar determinadas funciones. Esto es válido para cualquier acción. Por ejemplo: un trabajador sentirá mayor placer en su empleo si fue elogiado de manera material o moral (o ambas) por la calidad de su trabajo, haciendo que se sienta importante en el ámbito laboral, seguramente la dedicación y la productividad de este trabajador será mayor, pues se sentirá incentivado y motivado en su labor y por lo tanto asumirá una actitud positiva de mayor dedicación.

González, S.D, (2002) plantea que la forma en que el trabajador perciba su medio laboral, las metas de la empresa, la conducta de sus jefes y compañeros etc., determinará la disposición afectiva e interna para la acción, o sea, su motivación laboral”,

Señala este autor que este es uno de los principios fundamentales en el estudio de la motivación hacia el trabajo y en este aspecto medular para la motivación evalúa que en la misma medida que el trabajador percibe que no lo tratan igual a los demás, que los jefes tienen privilegios y abusan del poder, etc. se verá seriamente dañada su motivación hacia el trabajo. De ahí que el trabajo tiene que ser percibido como el objeto-meta que permite la satisfacción de sus necesidades más importantes, si no lo ve de esta forma no existirá una adecuada motivación laboral.

Destaca González, S.D. (1995) (Referenciado por González, S.D. (2008), que la ciencia psicológica no puede ser reducida a un simple conocimiento o a una técnica, sino que debe tener metas morales y esforzarse por forjar masivamente un hombre y una sociedad espiritualmente superiores en creatividad, independencia, humanismo, amor a los humildes y patriotismo, promoviendo a la vez la identidad nacional y regional y que se sobreentiende que una posición psicológica tal tiene mucho que ver con la motivación hacia el trabajo, la dirección y el desarrollo de las organizaciones.



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

La satisfacción laboral ha sido abordada como la actitud general de la persona hacia su trabajo, de ahí que los diferentes trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requieren interacción con los compañeros de trabajos y con los directivos.

La satisfacción laboral ha sido definida por Robbins (1999) como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

Señala Robbins (1999, 2004) como **determinantes** de la satisfacción en el trabajo:

- Trabajo mentalmente desafiante, es decir aquel trabajo que le exija al empleado la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades.
- Recompensas justas, cuando un empleado percibe que recibe que en la organización en la que trabaja existen políticas de ascensos justas, y que además su sueldo es el justo por la labor que desempeña.
- Condiciones favorables de trabajo, cuando los empleados trabajan en condiciones seguras y cómodas de trabajo, se sentirán más satisfechos.
- Colegas que brinden apoyo, tener colegas amigables que brinden apoyo, va a tener como consecuencia una mayor satisfacción del empleado.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto

El estudio de la satisfacción, en esta dirección permitirá los directivos de las organizaciones laborales conocer los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán



mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas según sean los resultados que se están obteniendo.

Además de los determinantes existen otros factores que intervienen en el trabajo y su relación con el desempeño laboral a los cuales se debe prestar atención, teniendo en cuenta que en el entorno laboral la motivación juega un papel muy importante para el desarrollo de la organización, ya que este es el factor que incidir en que los trabajadores tengan un mayor desempeño en la organización.

A principios del siglo XX se comienzan a realizar diferentes estudios acerca de la satisfacción laboral en varios países. A inicios de los años 1930 se comienza un estudio sistemático sobre la naturaleza y causa de la satisfacción laboral, que partieron de investigaciones anteriores de actitudes de algunos empleados ante aspectos del trabajo, como fueron los problemas de la reducción de la fatiga, las horas de trabajo y el descanso.

En Estados Unidos, Alemania y Gran Bretaña se realizaron estudios acerca de la influencia de factores ambientales como la iluminación, ventilación y los ruidos sobre la fatiga laboral. En tanto, los investigadores ingleses iniciaron el estudio del aburrimiento y la monotonía.

Mausner, B. y Synderman, B.B., 1959, (Referenciado por Peiró, J.M., 2005), dan inicio a una nueva dirección centrandó la atención en la satisfacción del propio trabajo, sugiriendo que la satisfacción en el trabajo vendría proporcionada por una suficiente autonomía y responsabilidad sobre la realización personal en el desempeño. A partir de aquí crece el interés por aumentar la satisfacción, la moral y el rendimiento de los trabajadores a través del enriquecimiento de los puestos de trabajo, crearles mejores condiciones de trabajo y satisfacer las necesidades que exige el trabajador en su puesto.

Edwin Locke (1976) (Referenciado por Peiró, J.M., 2005) presenta una síntesis donde se pueden identificar tres grandes direcciones históricas en los estudios de los factores que conducen a la satisfacción laboral.

1- La primera dirección: enfatiza en la disposición física del trabajo, en las condiciones físicas de los trabajadores y en la paga o los salarios. Fue representada por la escuela



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

físico–económica y sus principales figuras fueron Taylor y los autores del British Industrial Health Research Borrad.

2-La segunda dirección: hizo énfasis en el estudio de las relaciones humanas, puso interés en el papel que jugaba una buena supervisión entre los grupos cohesionados y en las relaciones favorables entre los empleados y los directivos. Sus representantes fueron los investigadores de Hawthorne, los sociólogos industriales y los de los estados de Michigan y Ohio en EU que hacían estudios sobre el liderazgo.

3-La tercera dirección: insiste en la reformulación del trabajo mismo que se centraba en los aspectos satisfactorios, a través del desarrollo de nuevas habilidades, eficacia y responsabilidad que se hace posible, mediante los desafíos personales que una complejidad mayor del trabajo puede suponer para los empleados, lo que a su vez implica un mayor desarrollo personal

Estas direcciones se han puesto de manifiesto en estudios realizados en la provincia de Matanzas en diferentes organizaciones laborales y corroboran su importancia para la eficiencia en las organizacionales laborales, se distinguen entre otros los estudios en el Hospital Militar de Matanzas (2007), Empresa Eléctrica de Matanzas (2009), la Unidad Empresarial de Base (UEB) de Matanzas de la Empresa de Mantenimiento a Centrales Eléctricas (EMCE) (2010), en la Empresa Avícola de Matanzas (2010), la Dirección General del Grupo Empresarial Agroindustrial del MINAZ en la provincia de Matanzas (2010), en los Servicios Portuarios de Matanzas, en el Municipio de Cultura en Matanzas (2011), en el Grupo Agroindustrial del Minaz (2011), Hotel Riu Varadero, (2012) Hotel Playa de Oro (2012), Empresa de Servicios Portuarios de Matanzas, Aeropuerto Internacional (2014), por Amaro y González (2014), Amaro y Quevedo (2014).

La presente investigación tiene como OBJETIVO GENERAL: Diagnosticar la satisfacción laboral en el Grupo de Atención a la Población de una organización laboral de prestación de servicios en Matanzas.

La investigación realizada es de tipo descriptiva, no experimental y la población está integrada por 19 trabajadores, utilizando el muestreo estadístico no probabilístico de tipo



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

intencional integran la muestra los 19 trabajadores del Grupo de Atención a la Población de la organización laboral.

Se utiliza un sistema de métodos tanto teóricos como empíricos: dialéctico materialista, entrevistas, encuesta, observación, así como el de las técnicas A usted que lo motiva y la de las perspectivas cuyos resultados, por medio de la triangulación según las categorías definidas permiten plantear que:

En el grupo objeto de estudio las dimensiones de la satisfacción más deterioradas son satisfacción con el trabajo en sí-retro del trabajo, las condiciones de trabajo, los colegas que brindan apoyo y la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Los principales indicadores de insatisfacción están determinados por la inadecuada atención al hombre en cuanto a las condiciones de trabajo, la posibilidad de que su criterio sea tomado en cuenta, las relaciones de otras esferas o áreas con el grupo, así como la comunicación y las relaciones con jefes subordinados.

La variable más deteriorada es la motivación referida a las reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador, que evidencian que existen estímulos en la organización que no satisfacen plenamente al trabajador e inciden en el nivel de desarrollo de la motivación entre las cuales se encuentran el estímulo a la excelencia referido a la evaluación del desempeño teniendo en cuenta que las principales necesidades y motivaciones de los trabajadores son de realización y logro por tanto hay insatisfacción en la dimensión sistema de recompensas justas y satisfacción con el trabajo en sí-retro del trabajo.

Las relaciones entre jefe subordinados se perciben como un aspecto que está incidiendo negativamente en el clima de la organización aspecto que debe ser considerado para fomentar sistemas de trabajo que tiendan a unificar el colectivo de trabajo y mejorar los niveles de comunicación organizacional para potenciar la dimensión colegas que brindan apoyo.

La atención al trabajador es percibida por el colectivo como deficiente, lo cual debe ser considerado por la organización teniendo en cuenta la incidencia que puede tener la misma



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:

para la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto para la calidad de los servicios que se prestan en aras de fortalecer las dimensiones condiciones de trabajo, sistema de recompensas justas, y personalidad - puesto de trabajo.

Predominan las necesidades y motivaciones de Realización- Logro, aspectos que deben ser considerados por la dirección para la designación de tareas y misiones que tributan y contribuyan a elevar la calidad de los servicios teniendo en cuenta la importancia de la actividad para la organización laboral así como el nivel de compromiso y pertenencia al querer permanecer en dicha organización laboral.

El índice de satisfacción existente obtuvo valores de 0.42 en el "Cuadrado Lógico de I. Yadov, un nivel de satisfacción bajo, incidiendo en ello como señalan las diferentes técnicas: las condiciones para la labor que realizan dentro de la organización, la atención al hombre, la comunicación organizacional y la evaluación del desempeño.

Los resultados indican un coeficiente de percepción de las perspectivas profesionales que se considera bajo para una actividad que tiene una incidencia en la calidad de los servicios que se prestan en un área tan sensible como el de la salud.

La organización laboral debe diseñar una estrategia de intervención que contribuya a potenciar la motivación y la satisfacción laboral teniendo en cuenta acciones que:

- Refuercen el nivel de desarrollo de realización y logro personal potenciando ingenio y creatividad en la actividad por la importancia de la misma para elevar la calidad de los servicios reforzando la dimensión satisfacción con el trabajo en sí-reto del trabajo y sistema de recompensas justas.

- Eleven la calidad de la atención al hombre a partir de las principales necesidades y motivaciones en cuanto a las condiciones de trabajo en cuanto a locales y sistemas automatizados permitiendo la satisfacción en la dimensión condiciones favorables de trabajo.



- Potenciar actividades que favorezcan las relaciones interpersonales para lograr unidad en el colectivo de trabajo entre los jefes y los subordinados y favorecer el sentido de pertenencia y compromiso no solo con la actividad de atención a la población sino con la organización laboral a partir de la elevación de la calidad del servicio, de forma tal que se fortalezca la dimensión colegas que brindan apoyo.
- Propiciar espacios en los cuales los trabajadores puedan expresar sus criterios para lograr su participación en la toma de decisiones para elevar la calidad de los servicios y fortalecer la dimensión personalidad y puesto de trabajo.
- Incentivar la aplicación de conocimientos y tecnologías adquiridas a partir de una adecuada orientación, establecimiento de metas y objetivos que satisfagan necesidades fundamentales de realización y logro.

En el Grupo de Atención a la Población estudiado existen dimensiones de satisfacción deterioradas por la inadecuada atención al hombre en cuanto a las condiciones de trabajo, la posibilidad de que su criterio sea tomado en cuenta, las insuficientes relaciones de trabajo con otras esferas o áreas con el grupo, así como inadecuadas relaciones con jefes subordinados.

Las insuficientes relaciones de los trabajadores con otras esferas o áreas, las relaciones inadecuadas de jefes con los subordinados y el limitado desarrollo tecnológico deterioran la comunicación organizacional afectando la calidad de los servicios.

En el insuficiente desarrollo de la motivación inciden las insatisfacciones de las necesidades de estímulo a la excelencia y la evaluación del desempeño que inciden en el bajo nivel de las perspectivas profesionales.

El índice de satisfacción existente es de 0.42, un nivel de satisfacción bajo, incidiendo en ello las condiciones para la labor que realizan dentro de la organización, la atención al hombre, la comunicación organizacional y la evaluación del desempeño.



El coeficiente de percepción de las perspectivas profesionales es bajo teniendo en cuenta que las principales necesidades y motivaciones de los trabajadores son de realización y logro lo cual incide negativamente en la calidad de los servicios que se prestan en un área tan sensible como el de la salud.

El insuficiente desarrollo de la motivación, las dimensiones de satisfacción deterioradas y la baja percepción de las perspectivas profesionales son causas de la fluctuación laboral real y potencial en el Grupo de Atención a la población en la organización laboral objeto de estudio.



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN:



Bibliografía

- Amaro, S.L., González, T.R. (2014) Estudios de clima organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras en Revista Retos Turísticos. ISSN: 2224-7947
- Díaz, Maiky. (2005). “Reflexiones sobre el Campo de la Psicología de las Organizaciones. Por el Desarrollo del Potencial Humano de la Organización.” En Selección de Lecturas de Psicología Laboral y de las Organizaciones, Facultad de Psicología, Universidad de La Habana.
- Febles, G. (2009). Estudio de Satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica de Matanzas. Material digitalizado
- González, S.D. (2002). Una Teoría Integradora de la Motivación hacia el Trabajo. Revista Cubana de Psicología. No.2 pp.144-149
- González, S.D. (2008) Psicología de la motivación. Editorial Ciencias Médicas La Habana. ISBN 978-959-212-269-7
- Katz, D.; Kahn, R. Psicología Social de la Organizaciones. Editorial Trillas, México. 1989
- Martínez, M. et.al. (2007) Estudio de la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo y su relación con la calidad en el servicio cuerpo de guardia del Hospital Militar de Matanzas Dr. Mario Muñoz Monroy. Matanzas. Monografía. UMCC
- Mesa, O. (2011). Estudio de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Dirección General del Grupo Empresarial Agroindustrial de MINAZ en la provincia de Matanzas. Trabajo de Diploma. Facultad de Psicología. Universidad de Matanzas.
- Morales, L. (2009). Tesis: Influencia de los Factores Motivacionales en la Satisfacción Laboral en el contexto de la Empresa Avícola de Matanzas. Facultad de Psicología. Universidad de Matanzas
- Peiró, J.M. (2005): Psicología de la organización 2. Habana: Editorial Félix Varela.
- Robbins. S. (1999) .Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. (8va.ed.), México.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. (10^{ma}.ed.), México: Pearson Educación
- Smith, Irene. (2000). “La Psicología del Trabajo en Cuba.” En: Revista Interamericana de Psicología, Vol.34, # 2, pp. 71-82.
- Terry, R. (2010). El Clima Organizacional en la Empresa de Servicios Portuarios de Matanzas. Tesis. Facultad de Psicología. Universidad de Matanzas.



CD de Monografías 2016
(c) 2016, Universidad de Matanzas
ISBN: