



Manual de Diagnóstico de Satisfacción en el Trabajo

PROLOGO

Algunos aspectos incluidos en el Prologo:

- El objetivo primordial es que el área de Capital Humano tengan un instrumento profesional, efectivo y útil, que permita efectuar estudios periódicos de clima laboral.
- Permite conocer los sentimientos y niveles de satisfacción.
- Es una herramienta accesible que permite obtener información rápida.
- El modelo de cuestionario esta basado en el estudio de las diferentes teorías motivacionales.

ANTECEDENTES

- El pionero de estos estudios es Elton Mayo. (1880-1949)
- Llevo a cabo estudios en la empresa Western Electric. (1924-1933)
- Conclusión de los estudios: Los trabajadores se sienten motivados cuando:
 - ✓ Perciben que la alta gerencia se interesa por su bienestar.
 - ✓ Cuando los mandos intermedios les prestan atención especial.
 - ✓ Los “grupos informales de trabajo”, tiene gran influencia en los resultados finales.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la Introducción se comenta lo siguiente:

OBJETIVO GENERAL DE TODA EMPRESA:

- Cumplir y satisfacer las expectativas del mercado.
(enfoque a clientes).
- Cumplir con las expectativas de los accionistas.
(enfoque a dueños).
- Cumplir con las expectativas de los trabajadores.
(enfoque a colaborador).

INTRODUCCIÓN

...Continuación

Se presenta un resumen de las teorías mas relevantes:

- Teoría de la Jerarquía de Necesidades; Abraham Maslow.
- Teoría de las Expectativas; Víctor Vroom
- Teoría X y Teoría Y; Douglas McGregor.
- Teoría de los Dos Factores; Frederick Herzberg (Mausner y Snyderman).
- Teoría de la Fijación de Metas; Edwin Locke.
- Teoría de Los Factores; David McClelland.
- Teoría ERC; Existencia, Relaciones, Crecimiento; Clayton Alderfer.
- Teoría de Equidad; J. Stancey Adams.

INTRODUCCIÓN

...Continuación

El cuestionario modelo incluye los siguientes Factores:

- Motivacionales
- Higiénicos
- Pertenencia

INTRODUCCIÓN

...Continuación

Factores Motivacionales:

Estos son los factores que estimulan el crecimiento y desarrollo dentro de la organización. Incluye elementos que animan a la realización de un buen trabajo, son aquellos que verdaderamente mueven y hacen que la persona proyecte su entusiasmo en el desarrollo del trabajo en cantidad y calidad.

- Logro
- Reconocimiento del Logro
- Responsabilidad
- Trabajo en si
- Desarrollo
- Comunicación

INTRODUCCIÓN

...Continuación

Factores Higiénicos:

Estos son los factores que resultan mínimos o básicos para que una persona pueda sentir interés y bienestar para contratarse dentro de una organización. Incluye aquellos elementos que la persona considera como fundamentales. En si mismos no producen motivación o tal vez su mejoramiento produce una motivación temporal.

- Percepción económica
- Prestaciones
- Condiciones de trabajo
- Seguridad
- Jornada de trabajo, vacaciones, descansos
- Área de servicios humanos

INTRODUCCIÓN

...Continuación

Factores de Pertenencia:

Estos son los factores por los cuales la persona puede sentir “orgullo de pertenecer” a una determinada organización. Incluye aquellos elementos que hacen que la persona sienta un bienestar de identificación, de respeto e inclusive que animan a su permanencia en una empresa.

- Liderazgo
- Moralidad
- Relaciones interpersonales colaterales
- Políticas

CUESTIONARIO

- Incluye; tres (3) factores.
- Incluye; diez y seis (16) elementos o subfactores.
- Incluye; cincuenta y un (51) preguntas.

El cuestionario modelo, se encuentra cargado en el software del manual.

INCLUYE ALGUNOS PASOS O METODOLOGIA

1. Determinación de la persona “Administradora del Diagnóstico”.
2. Estudiar el cuestionario. Hacer los cambios necesarios.
3. Estudiar el software.
4. Determinación de datos que incluirán los archivos.
5. Aplicar plan piloto.

DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE

El presente manual viene acompañado de un software:

Este software ha sido desarrollado con los mejores estándares y en las más modernas y accesibles herramientas de programación y bases de datos que existen en el mercado de la marca Microsoft.

Fue elaborado por una empresa de software especializada; Software Builders S.A., ubicada en la Ciudad de Monterrey N.L.

AYUDA PARA OPERACIÓN DEL SOFTWARE

Incluye información completa y detallada de cómo operar el software.

- Guía para el Administrador del Proyecto.
- Guía para Orientadores o Facilitadores de aplicación de encuestas.
- Guía para iniciar el uso del sistema.

Instructivo amplio de operación para manejo de información cargada en el software por el Administrador del Proyecto :

- ✓ Archivos
- ✓ Opciones
- ✓ Consultas
- ✓ Utilería

APLICACIÓN DE DIAGNOSTICO DE SATISFACCION EN EL TRABAJO

Incluye una guía de los puntos más sobresalientes a tomar en cuenta:

1. Comentar con Dirección General.
2. Comentar con otras Direcciones.
3. Elaborar programa de aplicación.
4. Determinar la muestra.
5. Determinar el lugar.
6. Determinar la manera de aplicación y necesidades de equipo PC.
7. Aplicación de cuestionario en papel.
8. Definir facilitadores.
9. Entrenamiento a facilitadores.
10. Aplicación de encuestas.
11. Definir equipo interdisciplinario para la formulación de ideas de mejoramiento.

POLÍTICA DE DIAGNOSTICO DE SATISFACCION EN EL TRABAJO

Incluye una política sobre el Diagnostico redactada apropiadamente, describiendo los siguientes puntos:

- Objetivo.
- Alcance.
- Definiciones.
- Política.
- Procedimiento.
- Documentos relacionados.

GUÍA DE IDEAS O SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

- Incluye más de 300 ideas o sugerencias de mejoramiento.
- Para cada una de las 51 preguntas se incluye algunas sugerencias.
- Constituyen una guía, un marco de referencia. Un punto de partida, para el equipo interdisciplinario.
- Estas ideas se encuentran cargadas en el software. Pueden ser eliminadas, modificadas o se pueden agregar nuevas ideas.

POLÍTICAS DE APOYO A LAS IDEAS O SUGERENCIAS.

Como un plus, se incluyen las siguientes 10 políticas de Administración de Capital Humano:

1. PRINCIPIOS DE NUESTRA RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES.
2. GUÍA DEL COMPORTAMIENTO DEL EJECUTIVO.
3. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.
4. POLÍTICA DE PUERTA ABIERTA.
5. MOTIVACIÓN.

POLÍTICAS DE APOYO A LAS IDEAS O SUGERENCIAS

...Continuación

6. AMBIENTE DE TRABAJO PRODUCTIVO.
7. ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE RECIENTE INGRESO.
8. INFORME DE APROVECHAMIENTO.
9. FUNCIONES DE LA COMPENSACIÓN.
10. RESPONSABILIDADES EN RELACION A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL.

ANEXOS

Dentro de la carpeta del Manual se anexa:

1. CD Disco Compacto en el que se incluye en aplicación de Word todo el contenido del manual.
2. CD Disco Compacto en el que se incluye el software de aplicación del diagnóstico.

MANUAL DE DIAGNOSTICO DE SATISFACCION EN EL TRABAJO:

BENEFICIOS

- Es una herramienta profesional efectiva y útil.
- Nos permite conocer los sentimientos y niveles de satisfacción del personal.
- Proporciona información rápida de resultados.
- Software sencillo en su manejo.
- Amplio y detallado instructivo de operación.
- Incluye mas de 300 ideas, sugerencias, “pistas” o planes de mejora.
- Incluye 10 Políticas de Administración de Recursos Humanos.
- Valor agregado al Departamento de Recursos Humanos.
“Autonomía en implementación de estudios”.
- Herramienta muy accesible en precio. (Costo / Inversión).