

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

Evaluación del Programa de Estímulo Cuatrimestral en el
Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo



Informe final de Residencia Profesional que presenta el C.

C. ESEQUIEL TOX PEREYA

Número de control:

09870238

Asesor Interno:

M. C. MARIO MANZANERO SALAZAR

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo
Diciembre 2013



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

HOJA DE FIRMAS

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de Ingeniero en Gestión Empresarial, Esequiel Tox Pereyra; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno Lic. Mario Manzanero Salazar y el asesor externo el L. C. Wilberth Carrillo Lima, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo recepcional titulado **“Evaluar la aplicación del Programa de Estímulos en el Poder Legislativo del Estado de Q. Roo.”** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



M. C. Mario Manzanero Salazar

Asesor Externo



Lic. Wilberth Carrillo Lima

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre 2013.

RESUMEN

El presente proyecto se deriva de la inquietud reinante en el personal del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo que está sujeto a un programa de estímulos al personal, de conocer si las políticas o lineamientos establecidos se están aplicando correctamente y de manera justa. En la actualidad no son de conocimiento general los procedimientos y lineamientos establecidos, lo que origina un grado de insatisfacción al momento de recibir dicho estímulo.

Este proyecto busca beneficiar al personal del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo al determinar los procesos establecidos desde los lineamientos, la aplicación por parte de los jefes directos, hasta el pago que se realiza y las medidas que se tienen que tomar para corregir o ampliar mediante recomendaciones dicho programa. Se pretende que el programa sea aplicado de manera eficaz y eficiente y redunde en el beneficio de los trabajadores.

Índice

I INTRODUCCION (ANTECEDENTES)	1
Historia del Estado de Quintana Roo y de su Poder legislativo.	1
II OBJETIVOS	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
III MARCO TEORICO	4
La Administración.....	4
Proceso Administrativo	4
Otros conceptos de Administración.....	7
Administración del Capital Humano	8
Compensaciones y Prestaciones	10
Estímulos	13
IV METODOLOGIA	17
V RESULTADOS	19
Gráfica 1.- ¿Conoce Usted el programa de estímulos cuatrimestrales?	19
Gráfica 2 ¿Conoce los lineamientos sobre el Programa de Estímulos Cuatrimestrales.....	20
Gráfica 5 ¿Estuvo Usted de acuerdo con su último pago del Estímulo cuatrimestral?	22
Gráfica 5 Encuesta sobre el conocimiento del Programa de Estímulos Cuatrimestrales.	23
Gráfica 6.- Encuesta a personal que evalúa el cuatrimestre.....	24
CONCLUSIONES	25
Recomendaciones	26
VII APORTACIONES AL PERFIL PROFESIONAL	27
VII REFERENCIAS	28
IX ANEXOS	29
Anexo 1.- Cuestionario aplicado al personal.	29
Anexo 2.- Cuestionario aplicado a los Evaluadores.....	33

Anexo 3.- Cuestionario para el personal operativo36

Croquis de Localización39

I INTRODUCCION (ANTECEDENTES)

El presente proyecto se origina por la inquietud reinante entre el personal del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo que está sujeto a un programa de estímulos al personal, más que nada de conocer si las políticas o lineamientos establecidos se están aplicando correctamente y de manera justa.

En la actualidad no es de conocimiento general los procedimientos y lineamientos, lo que origina un grado de insatisfacción al momento de recibir dicho pago, quedando inconclusa la solución.

Este proyecto busca beneficiar al personal del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo al determinar cuáles son las inquietudes y deficiencias que se tiene que atender y al brindarle todas las herramientas al personal para conocer los criterios de evaluación y aplicación del programa de estímulos.

Historia del Estado de Quintana Roo y de su Poder legislativo.

El presidente de la República, Gral. Porfirio Díaz Mori, creó el 24 de noviembre de 1902 el Territorio Federal de Quintana Roo con una extensión de 50.000 km². El 25 de febrero de 1904 el presidente Díaz emitió el Decreto conocido como ""Ley de Organización Política y Municipal del Territorio de Quintana Roo"", misma que serviría como marco regulatorio de las actividades administrativas y de gobierno que habrían de realizarse en el territorio en tanto conservara dicho estatus de Territorio Federal.

Con motivo de la creación del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo –el 8 de octubre de 1974-, mediante Decreto por el que se reformó el artículo 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, expedido por el H. Congreso de la Unión y publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de octubre de 1974, Quintana Roo fue creado como Estado integrante de la Federación.

Luego, el gobernador provisional, David Gustavo Gutiérrez Ruiz, convocó a elecciones para instalar el Congreso Constituyente, mismo que sería integrado con siete Diputados Propietarios y sus respectivos suplentes, y que tuvo lugar (las elecciones) el 10 de noviembre de 1974, y quedó instalado el 25 de noviembre de 1974, en cumplimiento a estos mandatos constitucionales, a las 11:35 horas de ese día, celebrando su primera sesión ordinaria en el auditorio del edificio del entonces C.R.E.A. - actualmente "Teatro Constituyentes de 1974"-, quedando legítimamente constituida la Legislatura Constituyente del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

Los Constituyentes, en sesión del 4 de diciembre de ese año, dieron entrada al anteproyecto de Ley presentado por el Ejecutivo, David Gustavo Gutiérrez, para dotar al Estado de su propia Constitución Local. El 9 de enero de 1975 fue aprobada la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y promulgada el 12 de enero del mismo año en el Diario oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo, número 1, tomo I, segunda época. ¹

II OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar la aplicación del Programa de Estímulos Cuatrimestral al personal del Poder Legislativo.

Objetivos específicos

- Implementar cuestionario para determinar el nivel de conocimientos sobre el programa de estímulos del personal y medir el grado satisfacción del personal al percibir el pago de sus estímulos.
- Localizar mediante investigación de campo los lineamientos sobre el pago de estímulos al personal del Poder Legislativo.

III MARCO TEORICO

La Administración.

Stoner (1996) menciona que la administración, consiste en darle forma de manera constante, y consiente a las organizaciones, es una especialidad que trata referente al tiempo y a las relaciones humanas que se presentan en las organizaciones. Representa un intento por crear un futuro deseable, se ejercita una época, cabe decir que aunque han sido muchos las opiniones sobre la forma de manejar una organización, este autor propone que la administración se mantiene en un Proceso Administrativo.

Proceso Administrativo

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla como el proceso de la administración que todos los gerentes sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades, desempeñen ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean, el autor describe brevemente estas actividades de la siguiente manera:

Planificar: implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y que basan sus métodos en algún plan o lógica y no en corazonadas.

Organización: Proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización.

Dirección: Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la dirección.

Control: el gerente debe estar seguro de los actos de los empleados, que de hecho conducen a los objetivos o metas establecidas. (Stoner, 1996)

Richard Daft (2004) concibe la Administración como consecución de metas organizacionales de forma adecuada y eficaz, planeando, dirigiendo, organizado y controlando los recursos

En su libro “Administración”, enfatiza que tiene dos ideas sumamente importantes: 1) Las cuatro funciones: planear, organizar, dirigir y controlar y 2) la consecución de las metas organizacionales.

Planeación: indica donde quiere estar la empresa en el futuro y la manera de llegar ahí, significa definir las metas del desempeño futuro y seleccionar las actividades y recursos necesarios para alcanzarlos.

Organización: En condiciones normales viene después de la planeación, consiste en asignar las tareas y en agrupar las actividades por departamentos y también en asignar la autoridad y recursos para la organización.

Dirección: Usar la influencia o liderazgo para motivar a los empleados, para que alcancen las metas organizacionales, significa crear una cultura y valores compartidos, comunicar las metas a los empleados mediante la empresa e infundirles del deseo de un desempeño excelente.

Control: Significa vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de sus metas y tomar las medidas correctivas que vayan necesitándose. (Daft, 2004)

Dicho en pocas palabras, la administración es lo que hacen los gerentes. Pero este enunciado elemental no dice mucho, una explicación más completa consiste en que la

administración en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es el que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran y como quieran, por el contrario, la administración requiere de la eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización o por lo menos a eso aspiran los gerentes.

De acuerdo con el esquema de las funciones, los gerentes realizan actividades o deberes al tiempo que coordinan de manera eficaz y eficiente el trabajo. En la actualidad, la mayor parte de los libros, y éste no es la excepción, están organizadas en cuatro funciones muy importantes: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar.

Si uno no piensa en ningún destino en particular, puede tomar cualquier vereda, en cambio sí hay algún lugar hay que planear la mejor manera de llegar ahí, como la finalidad de las organizaciones es alcanzar un objetivo, alguien tiene que definirlo claramente, lo mismo que los medio para conseguirlo. La Administración es ese alguien. Los gerentes que desempeñan las funciones de **Planeación**, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades. Los gerentes también son responsables de disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización, llamamos a esta función **Organización**, cuando los gerentes organización y determinan que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones.

En todas las organizaciones hay personas y los gerentes deben de trabajar con ellas y a través de ellas para alcanzar las metas de la organización. Esta es la función de la **Dirección**, Los gerentes dirigen cuando motivan a sus subordinados, influyen en los individuos y en los equipos mientras hacen su trabajo, eligen el mejor canal de

comunicación o de cualquier otra manera se ocupan del comportamiento de los empleados.

La última función de la Administración es el **Control**, después de fijar las metas, decidir el esquema estructural y contratar, capacitar y motivar al personal, es preciso evaluar si las cosas van como estaba previsto. Hay que comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación. Si hay desviaciones significativas, es deber de la administración retomar las riendas del desempeño, este es el proceso de vigilar, comparar y corregir. (Robbins, 2005)

La administración es un proceso que consiste en la planeación, organización, dirección y control para así lograr alcanzar los objetivos determinados, utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas. La palabra "Administración", se forma del prefijo "ad", hacia, y de "ministratio". Esta última palabra viene a su vez de "minister", vocablo compuesto de "minus", comparativo de inferioridad, y del sufijo "ter", que sirve como término de comparación.

Otros conceptos de Administración

Peterson and Plowman: (1995) "Una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivo de un grupo humano particular".

Koontz and O'Donnell: consideran la Administración como: "la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

G. P. Terry: "Consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno". (Definiciones, 2013)

En las organizaciones se subdividen las áreas en las cuales se definen los roles del personal, dentro del área de Control, se encuentra la administración de los recursos humanos, parte fundamental de éstas.

Administración del Capital Humano

Aunque los empleados representan el 80 por ciento del valor de una corporación, es difícil medir y entender como contribuyen al resultado final de un análisis administrativo. La Administración de Recursos Humanos consiste en medir la relación de causa y efecto de diversos programas y políticas en el resultado final de un análisis financiero. Es la utilización de las personas como recursos, para lograr objetivos organizacionales, como consecuencia los gerentes deben participar en la ARH, las persona que manejan asuntos de Recursos Humanos enfrentan diversos retos que van desde la fuerza laboral constantemente variable hasta relaciones gubernamentales. El proceso de Desarrollo de Recursos Humanos consiste en asegurar de tener siempre el número de empleados adecuados que posean las competencias necesarias, en los puestos correctos y en los momentos oportunos. (R. Wayne Mondy, 2005)

En el libro Recursos Humanos de las autoras Pino y Sánchez (2008), describen de manera general lo que consiste una empresa con sus respectivos departamentos y estos comentarios definen que la empresa como una organización realiza diversas funciones y mezcla los distintos recursos que necesita para alcanzar los objetivos

anteriormente trazados. La empresa realiza funciones variadas y complejas recogiendo múltiples relaciones internas (por la vinculación entre sus componentes) y externas (en el entorno económico donde se desenvuelve), por lo que resulta difícil establecer una sola definición para la misma. En su punto tres las autoras mencionan los elementos de la empresa y que son los mencionados internos y externos que directa o indirectamente en su funcionamiento, entre ellos destaca el factor humano y su departamento.

Departamento de Recursos Humanos. El apelativo de recursos humanos se refiere al conjunto de personas disponibles que permitan cumplir a una organización todas las funciones que esta conlleve. Su importancia desde el punto de vista empresarial, no ha sido la misma a lo largo del tiempo, ha pasado de ser un factor más, al inicio de la Revolución Industrial, a tener un protagonismo en si mismo que ha perdurado hasta nuestros días. Las cuales no son excluyentes sino complementarias pues a medida que surgen, van perfeccionando la anterior.

La actual Gestión de recursos humanos cumple tres objetivos:

- Escoger a la persona que mejor se adecue a la empresa., favorecer su permanencia en ella y formularla para que mantenga o mejore su cualificación de forma que se versátil y capaz de adaptarse a los cambios que se puedan producir.
- Proporcionar los medios necesarios para que los individuos puedan llevar a cabos sus tareas. Esto incluye métodos de comunicación adecuados tanto en el seno de la organización como con el exterior.
- Buscar un equilibrio entre las ambiciones personales y profesionales de las personas que forman la organización empresarial y los objetivos empresariales

a medio y largo plazo, de forma que las personas vean saciadas sus ambiciones en la consecución de los objetivos de la empresa. (M. A. Pino.)

Las organizaciones cuentan con políticas que permiten controlar las situaciones tanto externas como internas, en este sentido hablamos de que en el ámbito interno y con relación al personal que integra la empresa se puede hablar sobre las diferentes prestaciones a las que tienen derecho dichos trabajadores

Compensaciones y Prestaciones

La pregunta de lo que constituye el pago de un día feriado ha perturbado a los directivos, sindicatos y trabajadores durante mucho tiempo. Un sistema de compensación bien diseñado proporciona a los empleados una gratificante y equitativa por su contribución al cumplimiento en las metas organizacionales. El término compensación, como se usa en este libro, incluye el total de las gratificaciones proporcionadas a los empleados como pago por sus servicios. Puede ser única o una combinación de lo siguiente:

Sueldo: Dinero que una persona recibe por desempeñar su trabajo.

Prestaciones: Remuneraciones económicas adicionales distintas al sueldo base, incluyendo vacaciones pagadas, incapacidad por enfermedad, días festivos y seguro médico.

Gratificaciones no económicas: Recompensas no monetarias como disfrute del trabajo o un ambiente laboral satisfactorio que proporcione flexibilidad. (R. Wayne Mondy, 2005)

La Ley Federal del Trabajo en su artículo 84 estipula lo siguiente: “el salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones,

habitación, primas, comisiones, **prestaciones**, en especie o cualquier otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo”

La definición anterior parece establecer una diferencia entre las cantidades que se entregan en efectivo y las prestaciones, sean estas en especie o de otra naturaleza no especificada.

Para este autor Prestación significa beneficios colaterales al salario diario que un patrón otorga a su personal sea en especie o en dinero, para coadyuvar a la satisfacción de sus necesidades de tipo económico, educativo o sociocultural y recreativo, buscando atraer elementos idóneos para su ingreso a la organización, retener a los ya existentes y motivarlos para desarrollarlos a su mejor desempeño, tendiente a mejorar la productividad de la empresa y la calidad de vida del trabajador, aumentando con ella la estabilidad y posibilidad de progreso de ambos.

El diseño y aplicación de prestaciones no es sencillo y es común que se pretenda estructurar con un perfeccionismo tal que únicamente logra hacer compleja su aplicación. Tampoco hay que olvidar por definición que realmente no debe aplicarse el calificativo de injusta a la empresa cuando una prestación en casos de excepción no concede sus beneficios parciales o totalmente a una persona o grupo que no reúna los requisitos, pues las prestaciones en sí, estipuladas fuera de la ley, no son obligatorias.

En base a lo descrito anteriormente se describe una lista con ejemplos de prestaciones las cuales son comúnmente fáciles de encontrar en los contratos colectivos:

Aguinaldo	Seguro de Vida
Prima Vacacional	Plan de Retiro
Fondo de Ahorro	Plan de Pensiones
Premio de Puntualidad	Servicio Médico
Premio de Asistencia	Prima Dominical
Días Festivos	Servicios de Comedor
Transporte	Educación
Bonos por desempeño	Uniformes
Fomento al Deporte	Automóvil
Anteojos	ISR por Salarios
Ayuda de Alimentos	Fondo de Defunción

Analizando el listado precio es posible analizar desde un punto de vista salarial que existen tres clases de prestaciones

- 1.- Relacionadas al salario (aguinaldo, prima vacacional, etc.)
- 2.- Independientes del salario (Gastos por defunción, transporte, etc.)
- 3.-Obligaciones patronales (ISR por salarios) (Diaz, 2005)

Estímulos

El pago de este estímulo no forma parte de las percepciones ordinarias y permanentes, ni constituye una prestación, por lo que sólo puede otorgarse cuando se documenta el cumplimiento de los requisitos señalados para ello y dependiendo de los recursos presupuestales de que disponga cada institución.

El pago del estímulo no puede negociarse como una remuneración salarial, compensación o prestación laboral, el hacerlo de esta manera es una violación a la normativa y conlleva sanciones de acuerdo a lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables, por implicar un daño económico al erario federal.

En los últimos 6 años y derivado de inconsistencias en la operación del Programa, los Órganos Internos de Control han inhabilitado y/o sancionado a más de 35 servidores públicos por:

- Participantes: Presentar documentos alterados o apócrifos.

- Autoridades de las unidades operativas: Aceptar la integración inadecuada de los expedientes y validar documentos con información alterada o apócrifa y favorecer la entrega del estímulo a personal que no cubre los requisitos necesarios.
(Normas y Políticas de Desempeño Laboral del Gobierno del Estado)

De manera supletoria, se utilizan los lineamientos del Gobierno del Estado, Poder Ejecutivo, en virtud de que El Poder Legislativo aún está trabajando con el propio.

- El desempeño laboral será calificado de acuerdo a una cédula de evaluación que contiene factores determinantes para apreciar el desempeño de cada trabajador.
- Las cédulas de evaluación no deberán contener tachaduras o más de una calificación en cada concepto, ya que de ser así el factor será anulado.
- La trabajadora que en el período del cuatrimestre goce de una licencia de gravidez, tendrá derecho al pago de estímulo, dándole una puntuación de “0” en sus notas mensuales y pagándole en base al resultado anterior de su evaluación cuatrimestral, considerando que si estuvo laborando más del 50% del cuatrimestre actual y su evaluación mejora la anterior se le paga la actual.
- Las cédulas de evaluación serán recepcionadas por la Dirección de Recursos Humanos después de haber concluido el cuatrimestre a más tardar en los 10 días hábiles siguientes.
- El total de cédulas de evaluación deberán venir requisitados con las firmas del evaluador, jefe inmediato del evaluador y Director General de Administración.
- Para los trabajadores que tengan niveles 900 y 600 que no cuenten con las responsabilidades y funciones de un jefe de oficina o área, su desempeño será evaluado a través de las cédulas del grupo administrativo.
- En el caso del personal que sea promovido a otro nivel se le aplicará lo siguiente:
 - a.- Si ya transcurrió el 50% o más del período cuatrimestral se le pagará con el nivel actual.
 - b.- Si es menor al 50% se le pagará con el nivel anterior.

- Los días de descanso extraordinario otorgados por el presente programa no podrán compensarse con una remuneración, ni serán acumulables unos con otros y podrán disfrutarse hasta el 14 de febrero, 14 de junio y 14 de octubre.
- Cuando un trabajador cause baja por renuncia al servicio del Poder Legislativo y halla laborado el período de cuatrimestres completo, tendrá derecho a este pago al momento de su retiro.

La Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos, será la encargada de supervisar que las áreas del Poder Legislativo cumplan con las disposiciones establecidas en este documento.

El estímulo cuatrimestral se paga de manera nominal cada cuatro meses por medio de depósitos bancarios.

El criterio principal es el **desempeño laboral** que de cada trabajador en cada área del departamento del Poder Legislativo, se toma en cuenta de manera particular el **Uso de las Herramientas de manera eficiente**, de igual forma la **adaptación o convivencia** con los compañeros, y en menor grado la **imagen, resolución de problemas administrativos y la atención al público en general**.

Criterios Puntuación.

- La cédula de evaluación que se les otorga a cada Jefe de Departamento es del 90% de la calificación.
- La Asistencia y Puntualidad corresponde al 10% por ciento de calificación.

Los responsables de llenar la Cédula de Evaluación de desempeño son capacitados para el llenado de la misma, mas no conocen los porcentajes de evaluación ya que esta medida se realiza con la finalidad de que califiquen con responsabilidad a cada trabajador.

En el caso de los responsables de aplicar la evaluación al sistema de nómina si cuentan con el conocimiento de los porcentajes para el resultado del pago cuatrimestral.

Aproximadamente son el 35% por ciento de las personas que se inconforman con el pago del estímulo y estos han sido resueltos de manera favoritaria para el empleado. Cuando la calificación no alcanza el 50% no se realiza pago alguno.

El 96% de este proceso es eficaz, y no se paga parcialmente, a menos que saliera algún problema.

Algunas características de los criterios de validación.

- Presentación y limpieza del trabajo
- Entrega oportuna.
- Ausencia de errores.
- Volumen de trabajo.

IV METODOLOGIA

Para la realización del presente trabajo se seleccionó una muestra al azar, del personal del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo, y se determinó realizar entrevistas mediante cuestionarios a un 30% de la población. Se realizó investigaciones documentales en libros de autores reconocidos sobre conceptos de administración, avanzando desde el punto de vista general a lo específico, de igual manera se consultaron diversos documentos que permitieron conocer definiciones sobre el tema específico, como lo son la administración de Recursos Humanos, Prestaciones y Estímulos.

Se consultaron libros sobre Técnicas de Investigación y se procedió a elaborar cuestionarios para encuestar al personal proporcionan información sobre el conocimiento de los lineamientos, sobre los criterios de evaluación así como para dar a conocer ciertas inconformidades derivados del pago.

Para poder realizar dichas entrevistas se solicitó primero la autorización de la Titular de la Administración, Oficial Mayor del Poder Legislativo, así mismo, se acudió al Departamento de Recursos Humanos en donde se solicitó la plantilla del personal para poder determinar y dirigir los cuestionarios al personal Evaluado, al evaluador y al propio personal del Área de Recursos Humanos.

Después de haber diseñado los cuestionarios se determinó la cantidad de personal que representaría nuestro universo por cada objetivo que se pretendía conseguir, teniendo como resultado lo siguiente:

Del total de 384 personas que es el total de la población a quien aplica el Programa de Estímulos Cuatrimestrales, se determinó separar al personal de base, confianza y eventuales general 30% siendo 115 quince en total al cual se le aplicó el cuestionario Formato 1.

Para poder determinar a las personas encargadas de la Evaluación del Programa de Estímulos Cuatrimestrales, se determinó la cantidad de 17, que corresponde al 30% de los individuos entre Jefes de Departamento y Directores que cuentan con personal a su cargo, aclarando que existen Jefes de Departamento que no cuentan con personal a cargo y que no tienen razón de ser en la encuesta para el propósito de la misma (anexo 2)

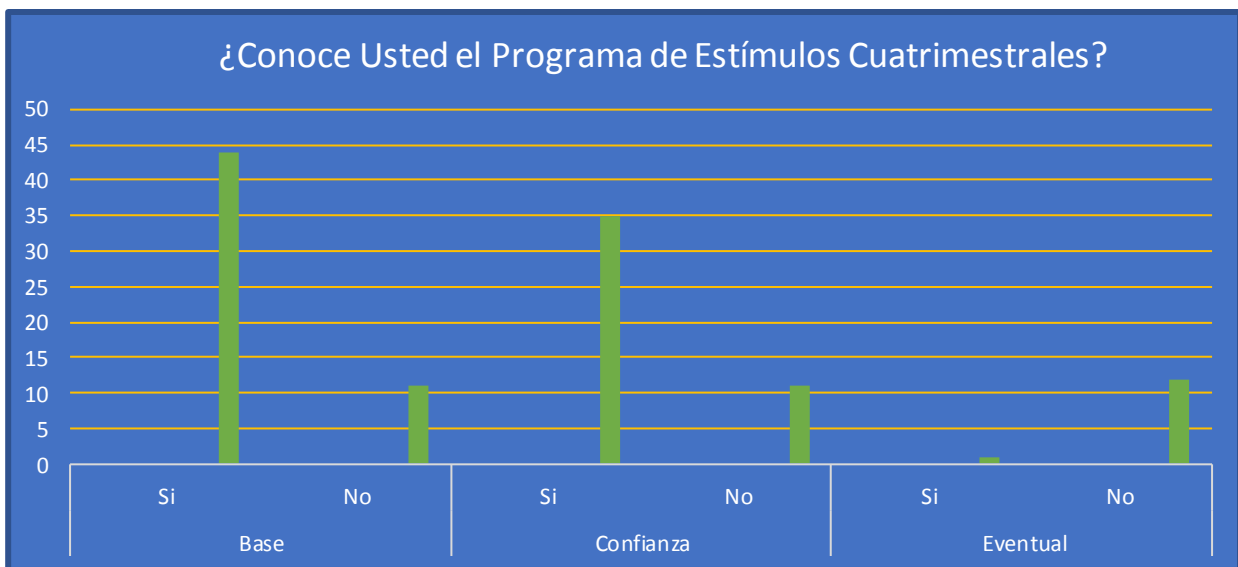
En cuanto el personal del Departamento de Recursos Humanos se determinó encuestar a todos los individuos mediante un cuestionario (Anexo 3), siendo estos un total de 23 personas.

El proceso del pago del estímulo cuatrimestral es el siguiente:

- Entrega de oficio a los jefes con las cédulas de evaluación.
- Entrega de las cédulas evaluadas al departamento de Recursos Humanos.
- Calificación de cada cédula.
- Capturar la calificación en el Sistema de Nómina, el cual tiene una fórmula que permite calcular el importe de acuerdo a los datos recabados.

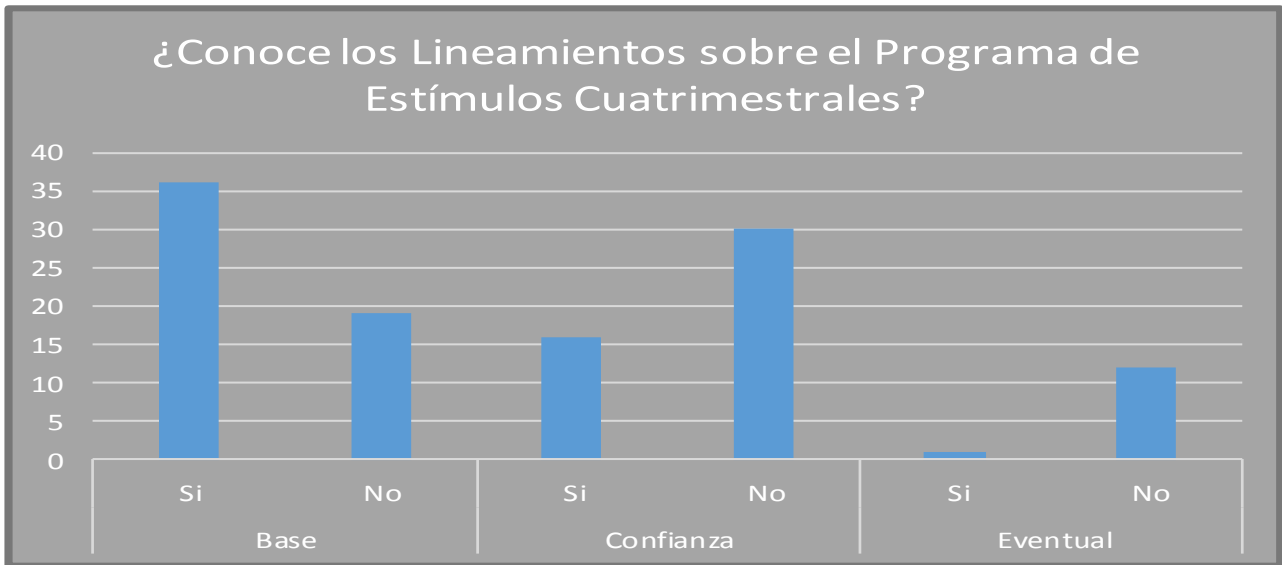
V RESULTADOS

1.- La evaluación del Programa de Estímulos Cuatrimestrales, se realizó mediante el método estadístico, muestreo al azar, así como con técnicas de investigación como son cuestionarios, los diversos estudios pretendían medir el nivel de conocimiento del personal, así como los criterios de evaluación de los Directivos o Jefes de Departamento, de tal manera que se obtuvieron los siguientes resultados:



Gráfica 1.- ¿Conoce Usted el programa de estímulos cuatrimestrales?

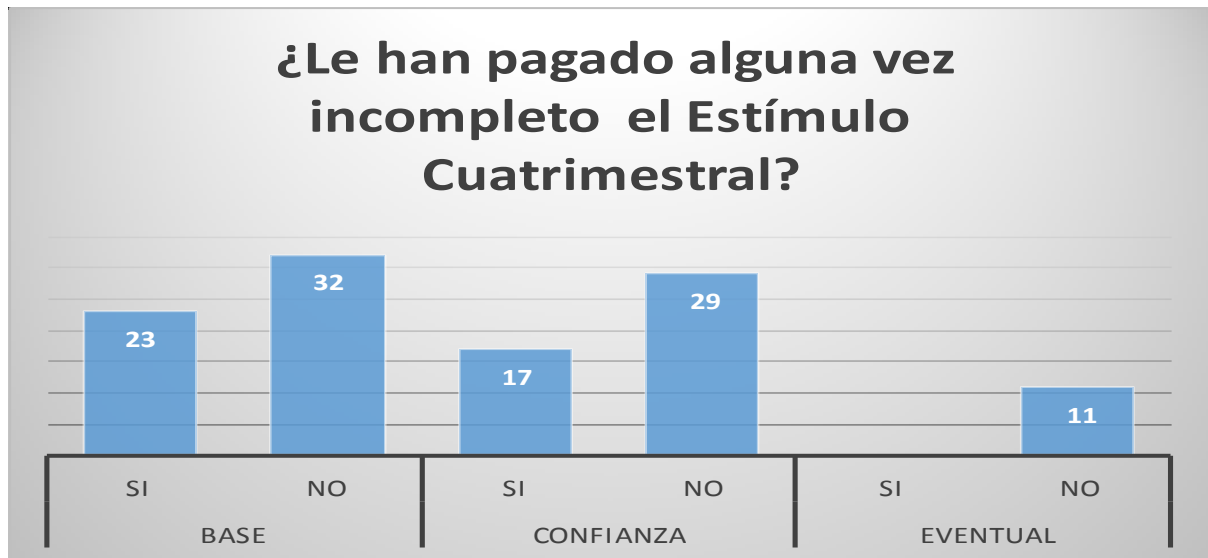
La aplicación del cuestionario dirigido al personal que es acreedor directamente al pago de estímulos cuatrimestrales, fue seccionada en dos segmentos, para tal consideración los puntos importantes son el conocimiento y conocer si existen inconsistencias a favor o en contra derivado del pago, determina la eficiencia, proceso y correcta aplicación del programa. Se observa que en cuanto al conocimiento sobre el programa de estímulo cuatrimestral el 69.56, la muestra arrojó que del total de encuestados, entre el personal de confianza y eventual, el 30.43% no conocen los lineamientos.



Gráfica 2 ¿Conoce los lineamientos sobre el Programa de Estímulos Cuatrimestrales

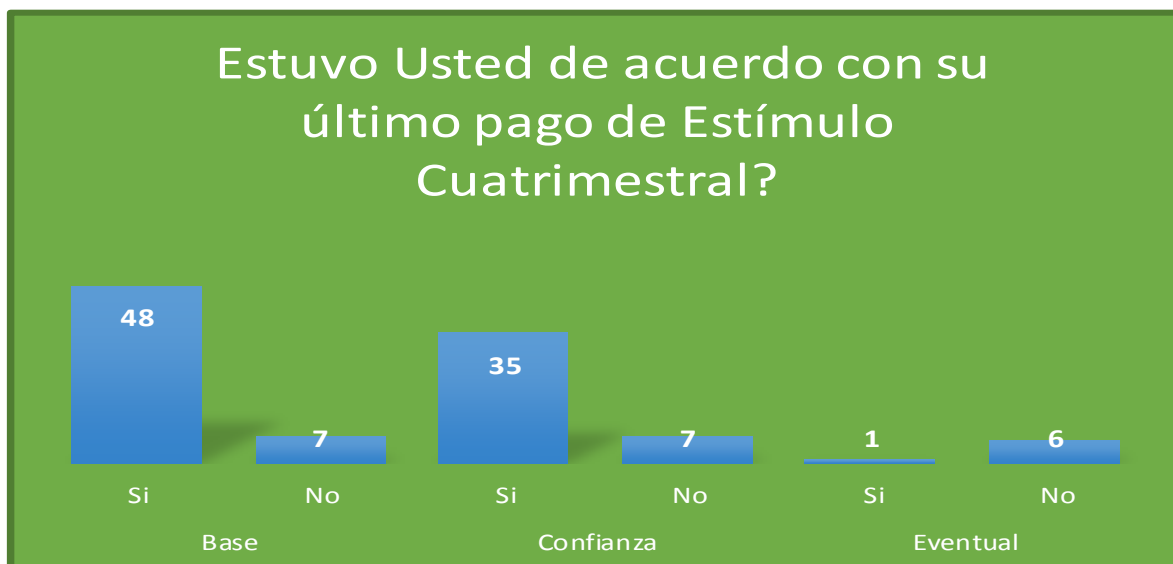
Las políticas que aplican para cumplir y poder ser acreedor al programa de estímulo cuatrimestral son más conocidas de igual manera por el personal de base en un 67.93% contra un 32.07% se observa que existe una significativa diferencia del 35.86 % que existe entre los que si conocen y los que no tienen noción de estas políticas.

2.- La encuesta fue diseñada para conocer si existen algunas inconsistencias o inconformidades en los pagos de estímulos cuatrimestrales, por lo tanto dicha encuesta arrojó los siguientes datos.



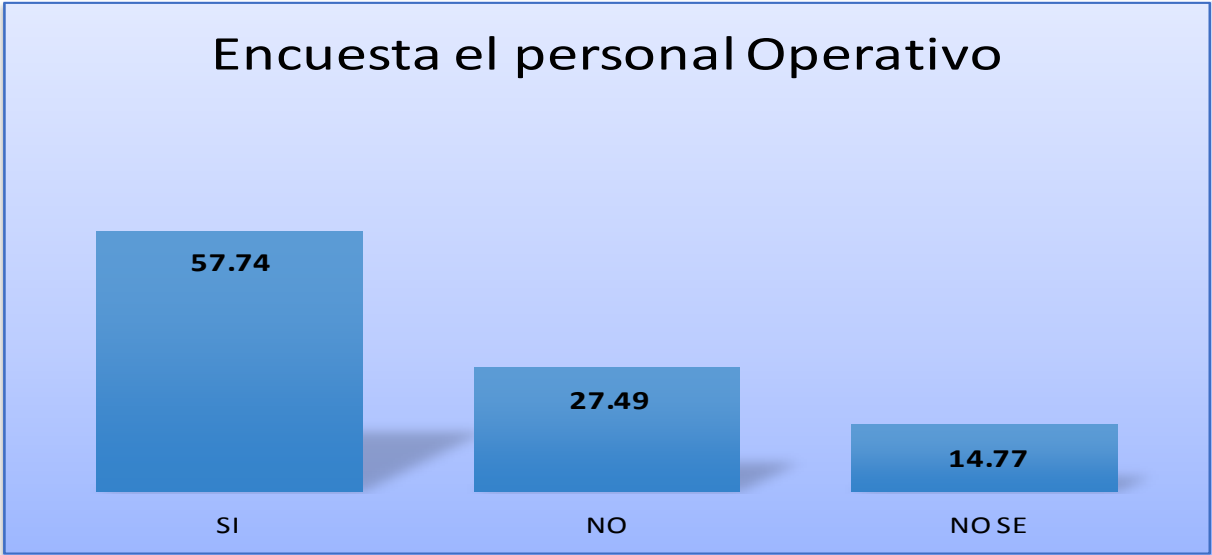
Gráfica 4 ¿Le han pagado algunas vez incompleto el Estímulo Cuatrimestral?

Con respecto al segundo parámetro la encuesta arroja que en el caso del personal de base el porcentaje con respecto a alguna inconsistencia de pago es que del 58.18% en la cuales no ha tenido algún problema de pago, y el 41.82 ha tenido algún tipo de incidencia, en el caso del personal de confianza el 36.17 % ha tenido algún tipo de inconveniente con el pago, el 61.70% no ha tenido ningún problema y en 2.13% se abstuvo de responder.



Gráfica 5 ¿Estuvo Usted de acuerdo con su último pago del Estímulo cuatrimestral?

El 57.14% del personal encuestado mencionó que se les ha pagado correctamente, dejando ver que el 42.85% no ha estado de acuerdo, cabe mencionar que la diferencia es significativa.



Gráfica 5 Encuesta sobre el conocimiento del Programa de Estímulos Cuatrimestrales.

La encuesta al Personal que Opera para efectos de pagos el Programa de Estímulos Cuatrimestrales, arroja en la muestra, que el 57.74% conoce dicho Programa, el 42.26% no sabe o desconoce sobre este rubro.



Gráfica 6.- Encuesta a personal que evalúa el cuatrimestre

Conceptos sobre Calidad en el Trabajo, Desempeño Laboral, Puntualidad, Asistencia, entre otros fueron los indicadores que permiten conocer si las personas a su cargo son calificadas con los mejores criterios para hacerse acreedor a este estímulo, la encuesta arroja que el 58.65% comprende los conceptos definidos anteriormente y el 41.35% no tiene bien definido estos conceptos, cabe mencionar que dichos conceptos fueron tomados de la Real Academia de la Lengua, con la intención de no errar en las definiciones, y no de libros de administración en virtud de que dichos textos manejan en su consideración múltiples definiciones que pudieran en su momento dado crear una confusión, para efectos de este proyecto, fue mejor considerar estas definiciones de la Real Academia, sin menospreciar los distintos de autores.

CONCLUSIONES

Con la realización del presente proyecto, podemos concluir que el Programa de estímulos cuatrimestrales, en cuanto a su evaluación al Proceso de Pago ha sido efectivo y acertado.

El cuestionario realizado a la población en general demostró que la mayoría del personal de base tiene mayor conocimiento en este rubro, y también están de acuerdo como se les ha pagado este estímulo, los de confianza manifestaron que aún de que algunos tuvieron ciertas incidencias para el cobro, sí conocen el programa y están de acuerdo, en el caso del personal eventual manifestaron que si saben que se paga pero que ellos no están incluidos por ser personal eventual.

La segunda evaluación consistió en medir el conocimiento de la persona que califica el estímulo cuatrimestral, dejando ver que de igual manera la mayoría tiene el conocimiento sobre los conceptos de aplicación, sin embargo se podría aprovechar para reforzar los conocimientos a dicho personal.

El personal operativo demostró que su conocimiento sobre este rubro es mayor sobre los que no saben, sin embargo, la diferencia es mínima, quedando ver un posibilidad de reforzar sus conocimientos con técnicas de capacitación sobre criterios y modos de aplicación, esto no repercute en los pagos ni en el proceso.

A fin de reforzar las operaciones en este rubro de la organización, y considerando los resultados antes mencionados, que aunque fueron en general positivos sobre los conocimientos, las diferencias son mínimas con las personas que desconocen, en tal sentido, nos permitimos dar las siguientes:

Recomendaciones

- Se recomienda crear un Programa de Estímulos Cuatrimestrales propio del Poder Legislativo, en virtud de que no se cuenta con uno propio, dicho programa sería creado con las políticas adecuadas y propias del este Poder.
- Reforzar conocimientos mediante pláticas de capacitación al personal que evalúa el Estímulo Cuatrimestral.
- Proporcionar a detalle la información del Programa de Estímulo Cuatrimestral, al personal que ingrese y le corresponda para referir los derechos y obligaciones con respecto a este rubro. Y esto permitirá no crear confusiones ni conflictos posteriores.

VII APORTACIONES AL PERFIL PROFESIONAL

El presente estudio pretende tener un alcance a nivel Dependencia, porque pretende analizar detalladamente el proceso exacto para el pago del Estímulo Cuatrimestral así como el documento y los criterios a utilizar para la evaluación, así mismo pretende implementar un programa de capacitación para los evaluadores de las cédulas para que obtengan el conocimiento de los indicadores y criterios que se califican.

Las limitantes para este trabajo, es el tiempo destinado al mismo, pero de igual manera, dado que es un ente público la información es muy limitada, por lo que se pretende obtener la autorización de los mandos superiores a fin de llegar al objetivo trazado.

Esta actividad refuerza las materias de Fundamento de Investigación aplicado durante el transcurso de la carrera, me permite consolidar los conocimientos para realizar y analizar información que permitan contribuir al bienestar de la comunidad, así mismo, colaborar para el avance y desarrollo de las organizaciones.

VII REFERENCIAS

1.- http://www.congresoqroo.gob.mx/dependencias/DIR_biblioteca/historia/palacio.pdf

Fuente: Dirección de Archivo y Biblioteca.

2.- <http://lema.rae.es/drae/?val=7/Academia de la Lengua Española> 25 de Octubre de 2013.

3.- Normas y Políticas de Desempeño Laboral del Gobierno del Estado, Pág. 76-84, investigado el día 26 de octubre de 2013.

4.- http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/marco_teorico.pdf

5. Daft, R. L. (2004). *Administración*. Thomson.

6. *Definiciones*. (28 de Noviembre de 2013). Obtenido de <http://definicion.de/administracion/>: <http://definicion.de/administracion/>

7.- Diaz, J. T. (2005). *Administración de Prestaciones 6ta Edición*. Thomson.

8.- M. A. Pino., M. L. (s.f.). *Recursos Humanos*. Editex.

9.- Normas y Políticas de Desempeño Laboral del Gobierno del Estado, P. 7.-8. (s.f.). Chetumal, Quintana Roo, Mexico.

10.- R. Wayne Mondy, R. M. (2005). *Administracion de Recursos Humanos 9na edición*. Prentice Hall.

11.- Robbins, S. P. (2005). *Administración Octava Edicion*. Pearson Prentice Hall.

12.- Stoner J. A. (1996). *ADMINISTRACION* . PEARSON EDUCATION.

IX ANEXOS

Anexo 1.- Cuestionario aplicado al personal.

Le reiteramos la importancia de la *Honestidad y Veracidad* de sus respuestas, ya que permitirán potenciar las fortalezas y mejorar en los servicios que se le otorgan al personal.

Personal de Base: _____ **Personal de Confianza:** _____ **Personal**

Eventual: _____ **Sexo:** _____

Conteste con una "X" la respuesta que considere adecuada y en su caso la que se le solicite.

1.- ¿Cuánto tiempo tiene laborando en este Poder Legislativo?

Entre uno y seis meses _____	De seis meses a un año _____	Más de un año Especifíque: _____
------------------------------------	------------------------------------	---

2.- ¿Cuál es su edad?

de 18 a 25 años _____	de 26 a 35 años _____	Más de 35 años _____
-----------------------------	-----------------------------	----------------------------

3.- ¿Conoce Usted el Programa de Estímulos Cuatrimestrales?

Si _____ No _____

4.-¿Conoce los Lineamientos sobre el Programa de Estímulos Cuatrimestrales?

Sí _____

No _____

5.- Para hacerse acreedor de este estímulo ¿Conoce los requisitos que debe cumplir?

Sí _____

No _____

6.- ¿Sabe cuantos días le corresponde como pago de Estímulo Cuatrimestral?

Sí _____

No _____

7.- ¿Le han pagado alguna vez incompleto el Estímulo Cuatrimestral?

Sí _____

No _____

8.- ¿Conoce la razón por la que no le hayan pagado completo su Estímulo Cuatrimestral?

Sí

No

Menciona

alguna:

9.- ¿Conoce el calendario de pago del Estímulo Cuatrimestral?

Sí _____

No _____

10.- Si faltas, ¿Sabes que consecuencias trae en el pago del estímulo cuatrimestral?

Sí _____

No _____

¿Cuál?

11.- Estuvo Usted de acuerdo con su último pago de Estímulo Cuatrimestral?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

12.- ¿Alguna vez se le ha dejado de pagar el estímulo cuatrimestral?

Sí _____

No _____

13.- ¿Cree Usted que la relación con su jefe influya para una calificación favoritaria?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

14.- ¿Sabe mediante qué documento se califica el estímulo cuatrimestral?

Sí _____

No _____

¿Cuál?

15.- ¿Conoce Usted quién es la persona que le evalúa para ser acreedor del estímulo cuatrimestral?

Sí _____

No _____

16.- Sugerencias:

Este cuestionario tiene el objetivo de recabar datos estadísticos que nos proporcionen información que conlleve a contribuir al mejoramiento de procesos a beneficio del Personal del Poder Legislativo. Agradecemos que sus respuestas sean vistas de manera constructiva para la Organización.

Cuestionario sobre el Programa de Estímulo Cuatrimestral

Instrucciones: Favor de seleccionar la respuesta correcta

1.- ¿Qué es el Desempeño Laboral?

- a) Es la acción de trabajar para obtener un resultado esperado.
- b) Concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por una persona en un determinado período
- c) Acto de saber y conocer un determinado trabajo y elaborarlo correctamente.

2.- ¿A qué se le conoce como Calidad de Trabajo?

- a) Realizar actos correctamente.
- b) Realizar un trabajo en el primer intento, excediendo las expectativas y mejorandolo continuamente.
- c) Elaborar un trabajo correctamente utilizando todas las herramientas.

3.- ¿Qué considera como Puntualidad?

- a) Actitud de coordinarse para cumplir una tarea requerida antes o en un plazo

comprometido.

b) Virtud de que determina a una persona cumplir en el momento establecido, los hechos.

c) Coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea o satisfacer una obligación en un lugar y tiempo determinado

4.- ¿Qué considera Usted como Asistencia? En cuanto a su área.

a) Se considera acudir a un lugar ya establecido en período y tiempo.

b) Ayudar a una o conjunto de personas.

c) Cumplir en tiempo y forma determinadas tareas.

5.-¿Para Usted qué significa Colaboración?

b) Otorgar recursos para ayudas.

c) Ayudar a cumplir tareas que no son establecidas.

6.- ¿Qué considera Usted como Estímulo?

a) Provocar o dar inicio a una labor.

b) Impacto o influencia hacia una cosa.

c) Motivar a las personas para desarrollar una acción o trabajo.

7.- Para Usted ¿Qué es Disciplina?

- a) Actitud de la persona para seguir las reglas, seguir el orden y mantener una imagen.
- b) Método o guía del saber de una persona.
- c) Acatar reglas.

8.-¿Qué significa para Usted las Relaciones Interpersonales?

- a) Unión entre dos o más personas.
- b) Interactuar con una persona o grupo de personas.
- c) Llevarse bien con la gente.

9.- ¿Qué considera Usted Iniciativa?

- a) Primer paso de un proyecto o inicio de una acción.
- b) Aquello que da principio a "algo"
- c) Brindar apoyo para actividades que no han sido requeridas.

Anexo 3.- Cuestionario para el personal operativo

Le reiteramos la importancia de la Honestidad y Veracidad de sus respuestas, ya que se pretende potenciar las fortalezas y mejorar en los servicios que se le otorgan al personal.

Cuestionario para el Personal Operativo

Conteste con una "X"

1.- ¿Conoce si Existe un Programa de Estímulo Cuatrimestral en el Poder Legislativo?

Sí _____

No _____

2.-¿Considera que el proceso de pago de estímulo Cuatrimestral es el adecuado?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

3.-¿Conoce el Ámbito de aplicación del Programa de Estímulo Cuatrimestral?

Sí _____

No _____

¿Cuál?

4- ¿El Personal Eventual es considerado para el Pago de Estímulo Cuatrimestral?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

5.- ¿El Proceso de pago del Estímulo Cuatrimestral se apega a la Normatividad Vigente?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

6.-¿Está de acuerdo si la ponderación que se le asigna a los Criterios de Evaluación son los adecuados?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

7.- ¿Considera que la Puntualidad y Asistencia es un rubro con la valoración correcta?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

8.-¿Conoce cuál es el documento que se utiliza para evaluar al personal??

Sí _____

No _____

Menciónelo:

9.- Los lineamientos aplicados, han sido comparados con otros Poderes Legislativos de la República Mexicana?

Sí _____

No _____

10.- ¿Ha notado diferencias en los pagos de los otros Poderes??

Sí _____

No _____

Mencione:

Croquis de Localización

El análisis de aplicación de la evaluación al programa de estímulos cuatrimestrales se limitará al Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo. El proyecto se desarrolló en las oficinas de Recursos Humanos del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo ubicadas en Calzada Centenario esquina Benjamín Hill número 485 Col. Adolfo López Mateos, C.P: 77040 de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo.

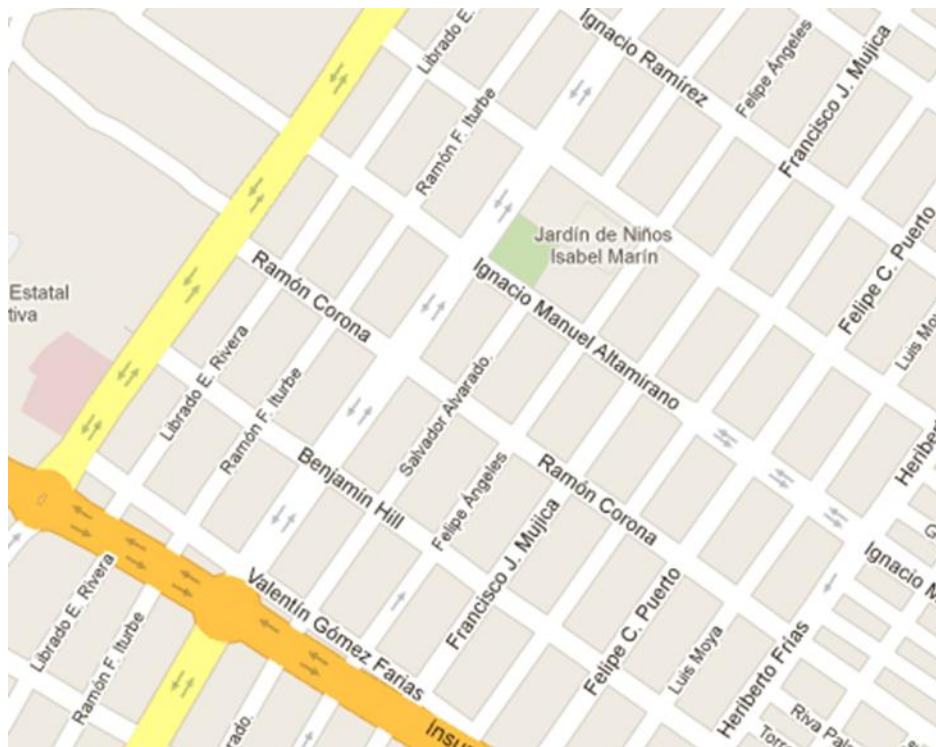


Figura 1. Croquis de localización de las Oficinas Administrativas del Poder Legislativo del Estado Quintana Roo.

En el mismo sentido, parte del trabajo se realizó en las oficinas Legislativas Ubicadas la Calle Esmeralda No. 102 con Boulevard Bahía Col. Barrio Bravo, C. P. 77098, Chetumal, Q. Roo.



Figura 2. Croquis de localización de las Oficinas Legislativas del Poder Legislativo del Estado Quintana Roo.