

# Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

FUNCIONES DE MEJORA PARA DESARROLLAR Y  
COMBATIR LA INSATISFACCIÓN LABORAL DENTRO DE  
LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL EN  
CHETUMAL QUINTANA ROO

**Informe final de Residencia Profesional que presenta la C.  
MENA BOLIO SELENE ELIZABETH**

Número de control:

09870216

Asesor Interno:

LIC. TIMOTEO HERNANDEZ MARTINEZ

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo

Enero 2014



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA


SEP

## INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL, **Mena Bolio Selene Elizabeth**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno Lic. Timoteo Hernández Martínez, el asesor externo la Lic. Ruth Beatriz Pech Casto. Habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo recepcional titulado **FUNCIONES DE MEJORA PARA DESARROLLAR Y COMBATIR LA INSATISFACCIÓN LABORAL DENTRO DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL EN CHETUMAL QUINTANA 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.

**A T E N T A M E N T E**

Asesor Interno

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Timoteo Hernández Martínez

Asesor Externo

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Ruth Beatriz Castro Pech

# CONTENIDO

- I. INTRODUCCION ..... 1
- II. JUSTIFICACIÓN ..... 3
- III. OBJETIVOS ..... 7
  - 3.1 Objetivo general..... 7
  - 3.2 Objetivos específicos ..... 7
- IV. CARACTERIZACION DEL AREA DONDE PARTICIPO ..... 8
  - Ubicación de las Oficinas de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social ..... 9
  - Misión ..... 10
  - Visión ..... 10
  - 4.1.1. ORGANIGRAMA ..... 11
  - 4.2.1 Manual de Organización..... 14
    - Departamento de Recursos Materiales ..... 14
    - Departamento de Recursos Humanos..... 15
    - Departamento de Recursos Financieros..... 17
    - Departamento de Informática ..... 18
    - Departamento de Planeación ..... 19
  - 4.3.1 Alternativas y/ o Dinámicas de Recursos Humanos ..... 22
    - Concepto de Dinámica de grupo ..... 22
    - Técnicas de Trabajo con grupos..... 23
- V. PROBLEMAS A RESOLVER, CON SU RESPECTIVA PRIORIZACION ..... 25
  - 5.1 Metodología ..... 27
  - Método..... 28

Nivel de la Investigación .....	28
Población.....	28
Técnicas de Recolección de Datos.....	28
Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos .....	29
Análisis e interpretación de los resultados.....	30
Percepción de la Secretaria.....	31
Puesta en práctica de valores organizativos.....	32
Influencia de las dimensiones de satisfacción .....	33
TABLA GENERAL: Resumen de satisfacción .....	34
VI. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	35
Alcances.....	35
Limitaciones.....	35
VII. FUNDAMENTO TEORICO .....	36
Determinantes de la satisfacción laboral .....	37
La insatisfacción laboral. ....	38
Causas de la Insatisfacción laboral. ....	39
Efecto de las actitudes de los empleados ante la satisfacción e insatisfacción .	39
VIII. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS .....	42
IX. RESULTADOS (PLANOS, GRÁFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS).....	43
X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	55
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	55
Aplicación de funciones para que mejore la satisfacción laboral .....	55
XI. FUENTES DE INFORMACION .....	57

ANEXOS.....	60
INFORMACIÓN GENERAL.....	60
Aplicación de cuestionario .....	70

## **INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS**

Figura 1. Ubicación de la empresa en Chetumal Quintana Roo.....	8
Figura 2 .Ubicación de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social en Chetumal Quintana Roo.....	9
Figura 3. Organigrama de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.....	11
Figura 4. Cuadro de Motivación de Herzberg.....	27
Figura 5 Cuadros de Distribución absoluta.....	30
Figura .6 Resultados gráficos del Cuestionario de Preguntas Cerradas.....	42

## I. INTRODUCCION

El presente reporte de residencia profesional me permite presentar el estudio y los resultados a los que pretendo llegar al realizar la investigación de la insatisfacción laboral en la Secretaria del Trabajo y Previsión social, ubicada en esta ciudad de Chetumal, Quintana Roo, con el fin de poder auxiliar al personal a disminuir la insatisfacción e incrementar la satisfacción en su personal, así poder alcanzar un buen ambiente de trabajo.

El mundo del trabajo se ha convertido en un punto de referencia para entender las conductas de los individuos. Los estilos de vida han cambiado drásticamente y se ha alterado global y significativamente la calidad de vida de las personas. Lograr una mayor satisfacción en el trabajo será un paso positivo a favor de la calidad humana (Romero, 2001).

Al estudiar la Insatisfacción laboral se pretende incrementar acciones que ayuden al personal a disminuir la insatisfacción laboral dentro de su entorno laboral.

Es por eso que el tema de la insatisfacción laboral, es importante ya que se puede constatar que el factor humano sea la persona importante dentro de la organización ya que sin ellos, la empresa no podría lograr sus objetivos.

Muchas personas en el trabajo aportan sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos.

Sin embargo, en otros muchos casos, es fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermada sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes.

Es decir, una serie de aspectos o características que hacen que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente, es por eso la razón del estudio de la

insatisfacción esto con el fin de mejorar la satisfacción en el trabajador en su ambiente laboral.

## II. JUSTIFICACIÓN

El proyecto de Funciones de mejora para desarrollar y combatir la insatisfacción laboral, se llevó a cabo en la Secretaria del Trabajo y Previsión Social. Es una Dependencia Gubernamental que presta sus servicios a la población en general.

Cada trabajador tiene percepciones distintas sobre su ambiente de trabajo y de las acciones positivas que acomete la organización a la que pertenece a favor de su bienestar, que constituyen sensaciones que Estudios realizados muestran que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos de desempeño de sus actividades, y principalmente con el ambiente laboral. Determinan su actuar, éstas además, se pueden transmitir a otras personas del ambiente externo que le rodea, influyendo indirectamente de manera negativa o positiva.

El saber sobre la satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita (Hernández, Y. 2009).

Es por ello que actualmente las organizaciones día a día son más competitivas, cada una de ellas busca ofrecer un buen ambiente laboral y una mejor calidad en el servicio y así obtener un lugar dentro del mercado en el que se encuentre. De acuerdo a esto el recurso humano es el que juega un papel muy importante para lo que la empresa desea y es donde entra la satisfacción laboral, puesto que juega un papel muy importante para el éxito de las organizaciones, ya que la importancia de que los trabajadores se encuentren satisfechos es de vital importancia para que la empresa obtenga el éxito que requiere.



Por eso podemos expresar a la satisfacción como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

Mediante el estudio de la satisfacción laboral los directivos o gerentes pueden obtener información acerca del efecto que producen las normas, políticas disposiciones generales de la empresa, así de esta manera tomar decisiones adecuadas y favorables para la empresa en general, contando a empleados y directivos.

Por otro lado la insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios, secretarios, ejecutivos, actualmente. Cada vez es más importante preocuparnos para eliminar las fuentes de insatisfacción laboral para evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar el ambiente laboral, la imagen de la empresa, la calidad de servicio e influir en el beneficio de la organización.

La situación generada por este factor requiere para la organización, de un plan estratégico para resguardar la integridad empresarial y de los empleados. La insatisfacción laboral suele expandirse a otros grupos como familia o amigos.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y a su ambiente laboral.

Existen diferentes factores de la insatisfacción labora ,se han identificado como factores o dimensiones vinculadas a la satisfacción de las personas como son::

1.- Seguridad en el trabajo: esta variable se relaciona con una perspectiva subjetiva acerca de la continuación de un trabajo

2.- Condiciones de trabajo: Se refieren a las características que involucran su realización e integración de los siguientes aspectos, forma de pago, tipos de jornadas, horarios de trabajo, descansos, aguinaldos, servicios médicos, uniformes, oportunidades de desarrollo, continuidad de estudios, incentivos efectivos o motivacionales y carga de trabajo.

3.- Relaciones interpersonales: Implica el carácter social del trabajador, expresado en el número de contactos o relaciones que entablan con los miembros de la organización.

4.- Comunicación: se refiere a la forma de expresar las ideas y sentimientos hacia los demás.

5.- Motivación: Es aquello que provoca la acción del individuo, relacionado con la satisfacción de necesidades de logro, afiliación y poder, tanto dentro como fuera de la organización.

6.- Clima organizacional: Se refiere a la percepción del trabajador de entorno en general y si este le es o no agradable.

La insatisfacción y la satisfacción en el trabajo ocasionan daños y beneficios para la organización, por lo que por medio de esta investigación pretendo que sirva como guía para que los directivos de la dependencia tomen en cuenta lo indispensable que es el factor humano, por eso es pertinente implementar funciones u actividades que permitan superar la insatisfacción.

Con el presente proyecto busco aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, ya que el estudio de esta investigación me permitirá observar la

relación que existe entre la satisfacción/ insatisfacción y situar actividades adecuadas que aporten ayuda a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social para ir eliminando la insatisfacción laboral.

Por lo tanto en el desarrollo de la investigación, se abordaran el tema de la satisfacción e insatisfacción laboral, sus conceptos, sus factores, características etc. que lo conforman, con el fin de entender el contexto que enmarca la investigación.

## III. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo general

Identificar las causas de la insatisfacción laboral y proponer alternativas de mejora en la STYPS

### 3.2 Objetivos específicos

- ✚ Identificar estructura organizacional de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social de Chetumal. Quintana Roo.
- ✚ Identificar los manuales administrativos existentes dentro de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social de Chetumal. Quintana Roo.
- ✚ Diseñar una encuesta para conocer las causas que están creando la insatisfacción laboral Secretaria del Trabajo y Previsión Social de Chetumal. Quintana Roo.
- ✚ Aplicación y análisis de cuestionarios para conocer las causas que están creando la insatisfacción laboral dentro de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social de Chetumal. Quintana Roo.
- ✚ Investigar alternativas y/o dinámicas sobre relaciones humanas que contribuyan a la disminución de la insatisfacción de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social en Chetumal Quintana Roo.
- ✚ Analizar la información obtenida para proponer alternativas de mejora para combatir la insatisfacción laboral.

#### IV. CARACTERIZACION DEL AREA DONDE PARTICIPO

El proyecto se realizara en las oficinas de la Secretaria del Trabajo y Prevision Social de Chetumal Quintana Roo., Dependencia Gubernamental.

La Secretaria del Trabajo y Prevision Social, se encuentra en Chetumal es una ciudad mexicana, cabecera del municipio de Othón P. Blanco y capital del estado de Quintana Roo. .

El municipio se encuentra en la zona sur del estado de Quintana Roo, entre las coordenadas extremas  $19^{\circ} 19'$  y  $17^{\circ} 50'$  de latitud norte y a los  $87^{\circ} 15'$  y  $89^{\circ} 25'$  de longitud oeste. Tiene como colindancias, al norte con los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos; al este con el Mar Caribe; al Sur hace frontera con Belice y Guatemala,-siendo el único municipio del país que posee frontera con dos países- y al oeste con el estado de Campeche.

Othón P. Blanco cuenta con una extensión territorial de 18, 760 Km<sup>2</sup>, lo que representa el 36.9 por ciento del territorio total de la entidad (más de la tercera parte) y lo convierte en el municipio más extenso del estado y en uno de los más grandes de México.

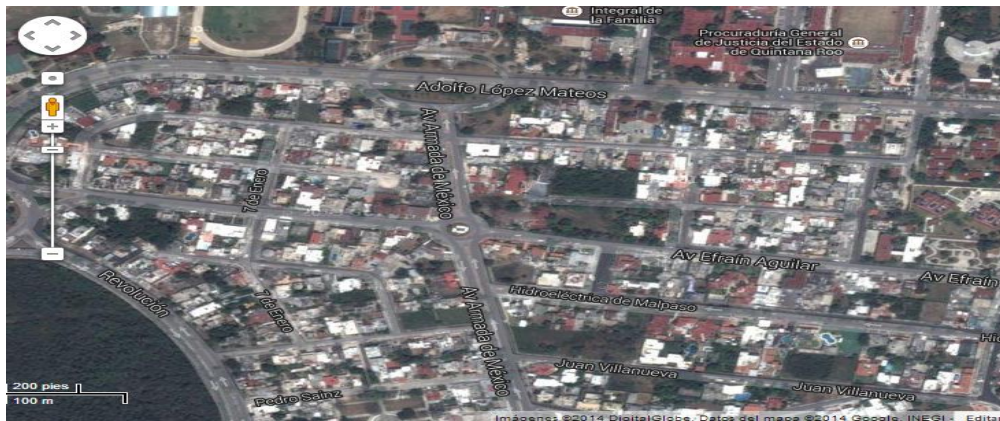


Figura 1 Ubicación de la Secretaria del Trabajo en la Ciudad de Chetumal Q.Roo

## **Ubicación de las Oficinas de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social**

Av. Efraín Aguilar No. 467 Col. Campestre, C.P. 77030. Chetumal, Quintana Roo, México.styps.qroo.gob.mx



*Figura 1 Oficinas de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social*

La Secretaria del Trabajo y Previsión Social en Chetumal Quintana Roo

Es una instancia del Ejecutivo Estatal que lleva a cabo acciones de asesoramiento, supervisión y arbitrio legal sobre las relaciones existentes entre trabajadores y patrones, propiciando con ello mejores condiciones de trabajo que incrementen la seguridad, la salud, el bienestar y la productividad. Dichas actividades se apoyan en el marco jurídico Estatal y Federal vigente.

El asesoramiento se da en forma directa a patrones y trabajadores en las oficinas adscritas como son: la Procuraduría de la Defensa del Trabajo, la Junta de Conciliación y Arbitraje y El tribunal de Conciliación y Arbitraje.

Cuenta con el personal especializado para tal fin.

La supervisión se lleva a cabo bajo programas de inspección y verificación que en forma directa lleva a cabo en las locaciones de los centros de trabajo la Jefatura

de inspección y el seguimiento y arbitrio legal, en los municipios de Cancún, Playa del Carmen y Cozumel

Tutela al Servicio Estatal del Empleo, brindado los servicios de consejeros de empleo para la población en general que anda en búsqueda de un empleo en los municipios de Cancún, Playa del Carmen y Cozumel

### **Misión**

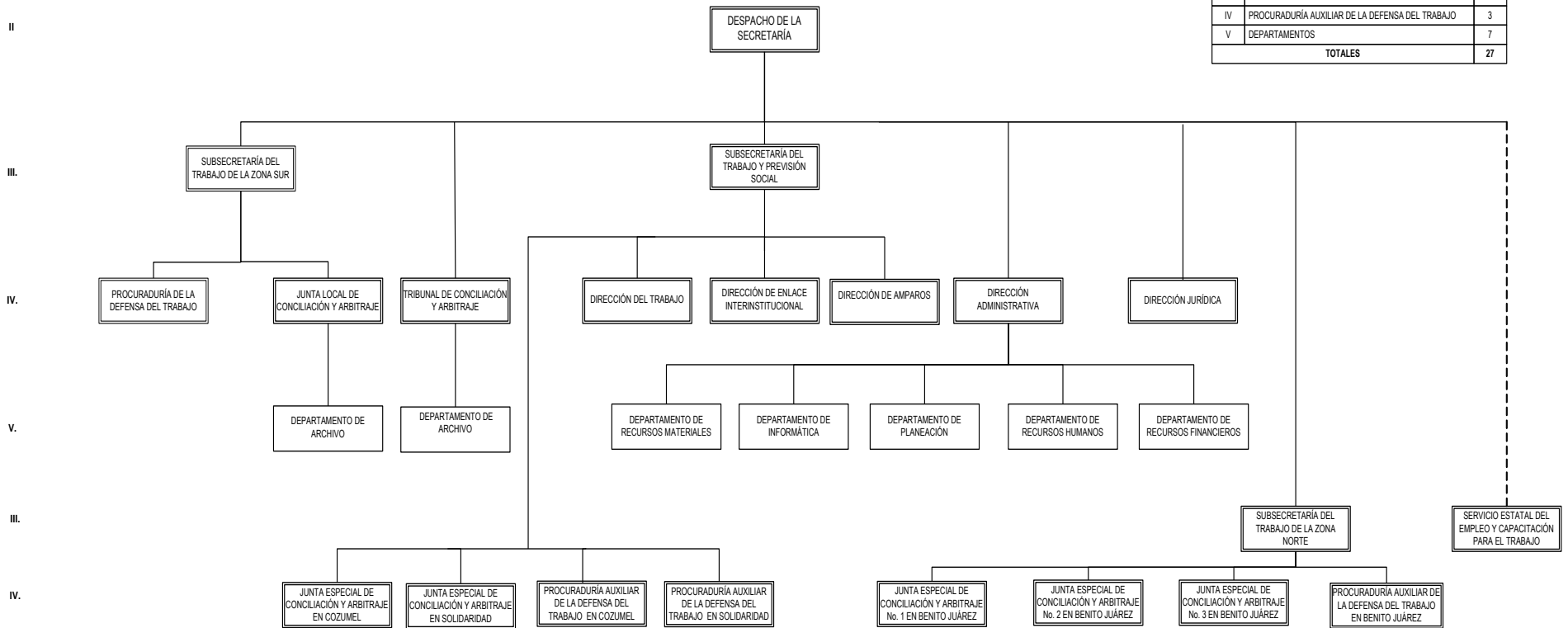
Llevar a cabo acciones de asesoramiento, supervisión y arbitrio legal sobre las relaciones existentes entre trabajadores y sus patrones, propiciando con ello mejores condiciones de trabajo que incrementen la seguridad, la salud, el bienestar y la productividad.

### **Visión**

Ser un órgano que haga valer las garantías individuales que en materia laboral han sido otorgadas a los ciudadanos en la Ley federal del trabajo y la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, logrando la equidad en las relaciones entre patrones y trabajadores, procurando la armonía entre los sectores productivos de nuestro Estado, a fin de lograr un incremento en el estándar de vida de los habitantes de nuestro Estado.

### 4.1.1. ORGANIGRAMA

NIVEL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	TOTAL
II	DESPACHO DE LA SECRETARÍA	1
III	SUBSECRETARÍA	3
IV	DIRECCIÓN	5
IV	PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL TRABAJO	1
IV	JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	1
IV	TRIBUNAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	1
IV	JUNTA ESPECIAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	5
IV	PROCURADURÍA AUXILIAR DE LA DEFENSA DEL TRABAJO	3
V	DEPARTAMENTOS	7
<b>TOTALES</b>		<b>27</b>



**Figura 2 Organigrama de la Secretaría del Trabajo y Previsión social**



- 1. Despacho del Secretario
  - 1.1 Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social
    - 1.1.1 Dirección del Trabajo
    - 1.1.2 Dirección de Enlace Interinstitucional
    - 1.1.3 Dirección de Amparos
    - 1.1.4 Junta Especial de Conciliación y Arbitraje en Cozumel
    - 1.1.5 Junta Especial de Conciliación y Arbitraje en Solidaridad
    - 1.1.6 Procuraduría Auxiliar de la Defensa del Trabajo en Cozumel
    - 1.1.7 Procuraduría Auxiliar de la Defensa del Trabajo en Solidaridad
  - 1.2 Subsecretaría del Trabajo de la Zona Sur
    - 1.2.1 Procuraduría de la Defensa del Trabajo
    - 1.2.2 Junta Local de Conciliación y Arbitraje
      - 1.2.2.1 Departamento de Archivo
  - 1.3 Subsecretaría del Trabajo de la Zona Norte
    - 1.3.1 Junta Especial de Conciliación y Arbitraje No. 1 en Benito Juárez.
    - 1.3.2 Junta Especial de Conciliación y Arbitraje No. 2 en Benito Juárez.
    - 1.3.3 Junta Especial de Conciliación y Arbitraje No. 3 en Benito Juárez.
    - 1.3.4 Procuraduría Auxiliar de la Defensa del Trabajo en Benito Juárez.
  - 1.4 Tribunal de Conciliación y Arbitraje
    - 1.4.1 Departamento de Archivo
  - 1.5 Dirección Jurídica

1.6 Dirección Administrativa

1.6.1 Departamento de Recursos Materiales

1.6.2 Departamento de Informática

1.6.3 Departamento de Planeación

1.6.4 Departamento de Recursos Humanos

1.6.5 Departamento de Recursos Financieros

1.7 Servicio Estatal del Empleo y Capacitación para el Trabajo (Órgano desconcentrado titulado por la STYPS)

### **4.2.1 Manual de Organización**

A la Secretaria del Trabajo y Previsión social de Chetumal Quintana Roo le corresponde los siguientes asuntos:

#### **Departamento de Recursos Materiales**

Realizar la adquisición de bienes, insumos y servicios solicitados por las distintas unidades de la Secretaría y suministrar oportunamente estas.

Verificar que los bienes y equipos requeridos por las diversas áreas de la Dependencia, cumplan con las características solicitadas.

Realizar el registro de las entradas y salidas del almacén previniendo la existencia mínima de bienes necesarios para el funcionamiento general de la Dependencia

Verificar el estado de las instalaciones y servicios con que cuentan la Secretaría a fin de mantenerlos en un estado óptimo de funcionamiento haciendo los trámites necesarios para cubrir los servicios de las instalaciones

Llevar a cabo las acciones de actualización del Inventario y resguardo de los bienes muebles de la Secretaría, así como proveer lo necesario para su conservación, mantenimiento y en su caso, baja.

Elaborar y someter a consideración del Titular de la Dirección Administrativa el proyecto del programa anual de adquisiciones con base en los requerimientos de equipos, materiales y suministros efectuados por las áreas que integran la Secretaría.

Elaborar y someter a consideración del Director Administrativo el programa anual de conservación y mantenimiento de las instalaciones y equipo de la Secretaría y ejecutarlo una vez aprobado.

Vigilar el uso, mantenimiento y conservación de los vehículos, así como mantener actualizado el padrón respectivo.

Evaluar y analizar las cotizaciones de materiales y servicios de mantenimiento y/o reparación de vehículos, a fin de determinar la mejor opción y proponerla al Director Administrativo para su autorización.

Coordinar y organizar eventos de licitación pública y/o invitación restringida para recibir propuestas técnicas y económicas de proveedores y/o prestadores de servicios, así como ordenar la notificación de los fallos emitidos.

Solicitar y tramitar ante la oficialía Mayor de Gobierno el arrendamiento de bienes inmuebles que requieran las unidades administrativas de la Secretaría, así como que se aseguren los bienes que la Secretaría detente y se hagan efectivas las pólizas de seguro en su caso, de conformidad con lo dispuesto por los ordenamientos legales y administrativos aplicables.

Proporcionar a la Oficialía Mayor de Gobierno la documentación o recursos que requiera en el empacamiento, refrendo, altas y bajas de los vehículos asignados a las Secretaría.

Proporcionar los servicios de correspondencia, mensajería, almacén, intendencia, mantenimiento, seguridad y vigilancia de la Secretaría.

Coordinar la integración y funcionamiento al interior de la Secretaría del Comité de protección Civil y ejecutar el programa correspondiente.

Las demás que determine la dirección administrativa o que le confieran las disposiciones legales o administrativas aplicables.

### **Departamento de Recursos Humanos**

Verificar que la contratación del personal de la Secretaría se realice en apego a las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Proporcionar a la Oficialía Mayor de Gobierno la definición de puestos de las diferentes unidades administrativas de la Secretaría.

Realizar los trámites relativos a los movimientos del personal en cumplimiento a las Políticas y Lineamientos emitidos por la Oficialía Mayor de Gobierno.

Proponer al Titular de la Dirección Administrativa las modificaciones a la estructura orgánica de la Secretaría y realizar los trámites correspondientes ante las instancias competentes para su autorización.

Realizar los trámites necesarios para la integración y actualización del tabulador de sueldos y salarios del personal de la Secretaría.

Gestionar y realizar el registro oportuno de los movimientos de altas, bajas, cambios, promociones, reubicaciones, licencias, permisos, incapacidades y demás incidencias del personal del Secretaría.

Gestionar y realizar la aplicación de las sanciones administrativas y económicas a que se hagan acreedores el personal de la Secretaría, de conformidad con lo dispuesto por las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Proporcionar a la Oficialía Mayor la información y documentación que requiera para el trámite de filiación y movimientos de personal.

Integrar y actualizar los expedientes del personal de la Secretaría.

Operar el sistema de registro y control de nómina del personal a fin de mantenerlo actualizado.

Supervisar la elaboración del reporte de requerimiento de la nómina quincenal del personal, para su autorización por parte de la Instancia competente, a fin de que esta realice en tiempo y forma el depósito bancario para el pago correspondiente.

Recabar la firma de los reportes que se generen producto de la nómina para su entrega a la Secretaría de Hacienda.

Integrar al interior de la Secretaría la Comisión mixta de seguridad e higiene y dar seguimiento y cumplimiento a los acuerdos que en la misma se tomen.

Las demás que determine la dirección administrativa o que le confieran las disposiciones legales o administrativas aplicables.

### **Departamento de Recursos Financieros**

Reunir la información de los reportes trimestrales de las metas y resultados plasmados en el avance del programa operativo anual para analizar y obtener los elementos necesarios para la elaboración del programa operativo siguiente.

Llevar el control presupuestal del ejercicio de presupuesto autorizado.

Controlar que la disponibilidad de fondos autorizados por la Secretaría de Hacienda, sean afectados en sus respectivas cuentas bancarias.

Tramitar ante la Secretaría de Hacienda el pago de las órdenes de compra de materiales y suministros.

Operar y controlar el fondo revolvente de la Secretaría en estricto apego a la normatividad establecida.

Informar en tiempo y forma a la Secretaría de Hacienda sobre el pasivo circulante con el cual cerró el ejercicio presupuestal correspondiente.

Tramitar ante la Secretaría de Hacienda la autorización de compra de bienes muebles así como el pago de las mismas.

Llevar a cabo el trámite y control de los gastos de traslado y viáticos del personal que lo requiera.

Efectuar las afectaciones, transferencias y recalendarizaciones presupuestales de acuerdo a la normatividad vigente.

Resguardar la documentación contable y presupuestal de la Secretaría durante el período establecido para su conservación y mantener actualizado el sistema de operación de archivos financieros.

Tramitar ante la Secretaría de Hacienda el pago de los servicios básicos.

Supervisar y coordinar el proceso de emisión y entrega de cheques a proveedores y prestadores de servicios de la Secretaría, con la finalidad de que se efectúen oportunamente los pagos correspondientes.

Verificar se elaboren en los plazos establecidos, los Estados Financieros de la Secretaría, conteniendo la información necesaria en materia financiera y contable para su presentación a la Secretaría de Hacienda.

Dirigir y coordinar los procesos mensuales y anuales de cierre presupuestal y contable para mantener actualizados los movimientos que afectan el presupuesto.

Integrar, a partir de los avances reportados en cada unidad administrativa de la Secretaría, la información requerida para la elaboración del programa operativo anual de la Secretaría del Trabajo y Previsión social.

Vigilar el correcto registro de los movimientos bancarios efectuados, así como la emisión de las conciliaciones bancarias.

Elaborar la propuesta del presupuesto de cada ejercicio para entregar a la Secretaría de Hacienda en la forma y modo que esta establezca

Las demás que determine la dirección administrativa o le confieran las disposiciones legales o administrativas aplicables.

### **Departamento de Informática**

Determinar las plataformas tecnológicas que deban adoptarse en el ámbito de la Secretaría

Normar el uso y explotación de los recursos informáticos en la Secretaría.

Acordar con el titular de la Dirección Administrativa, las prioridades que se deban observar en el desarrollo o adquisición de sistemas electrónicos de información y la adquisición de equipos de cómputo, comunicaciones y medios de transmisión de voz y datos y el software esencial que estos requieran para su funcionamiento.

Desarrollar y administrar el sitio web institucional.

Desarrollar y dar mantenimiento a los sistemas electrónicos de proceso de datos e información que requieran las distintas unidades administrativas que conforman la Secretaría, complementándolos con la documentación técnica correspondiente y la capacitación necesaria a sus usuarios para la operación de los mismos y del equipo de cómputo involucrado.

Asesorar a los empleados que fungen como enlaces de la Secretaría, ante distintas instancias Gubernamentales, en el manejo de los sistemas de información que las mismas ponen a su disposición para cubrir con requerimientos obligatorios

Diseñar e implantar mecanismos de seguridad que permitan preservar la integridad de los equipos de cómputo y comunicaciones, su operación e información que en su caso estos contengan

Desarrollar, mantener y actualizar la red de transmisión voz y datos de la Secretaría.

Establecer los calendarios de aplicación de mantenimiento preventivo y auditoría a los equipos de cómputo y comunicación en la Secretaría, vigilando que se cumpla en tiempo y forma y en caso de anomalías tomar las medidas pertinentes para corregirlas

Elaborar planes de contingencia que ante desastres naturales salvaguarden la integridad de los bienes informáticos de la Secretaría.

Las demás que determine la dirección administrativa o le confieran las disposiciones legales o administrativas aplicables.

### **Departamento de Planeación**

Proponer a la Dirección Administrativa las bases generales que deban contener los planes y programas de trabajo de las unidades administrativas de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, en atención a la Modernización de la Administración Pública Estatal.



Coordinar los trabajos de Programación y Presupuestación de las actividades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Formular en coordinación con las demás unidades administrativas y proponer al Titular de la Dirección Administrativa el Anteproyecto del Programa Operativo Anual; así como establecer los mecanismos para optimizar el uso y destino de los recursos asignados conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia.

Utilizar, generar, recopilar, procesar y proporcionar la información que en materia de planeación para el desarrollo sea de competencia de la Secretaría.

Verificar que los programas y la asignación de recursos guarden relación con los objetivos, metas y prioridades de los planes y programas, así como evaluar su ejecución.

Vigilar que las actividades en materia de planeación de las áreas adscritas a la Secretaría, se conduzcan conforme a los planes de desarrollo y sus programas.

Cumplir, con los planes nacional y estatal de desarrollo, así como con los programas que de éstos se deriven.

Conducirse de acuerdo a lo establecido en la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado y su Reglamento, así como las demás disposiciones que sobre la materia se emitan.

Participar en el ámbito de competencia de la Secretaría en la elaboración del plan estatal de desarrollo, en los programas regionales, sectoriales, institucionales, especiales y operativo anual.

Determinar e instrumentar las estrategias para llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas planteadas en los programas sectoriales, institucionales, especiales y operativos anuales.

Reportar a las autoridades correspondientes, previo informe al titular de la Dirección Administrativa, cuando se detecte alguna acción u omisión que

contravenga lo dispuesto en la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado o en el Reglamento de la misma.

Reportar a la Dependencia competente previa revisión, los avances, alcances y logros de las metas programadas y comprometidas en el programa operativo anual.

Integrar, en coordinación con las demás áreas administrativas internas, el informe anual de ejecución de los planes estatal y de los programas que de éstos se deriven.

Participar en el ámbito de su competencia, en la integración de los informes que rindan anualmente las autoridades.

Las demás que determine la dirección administrativa o le confieran las disposiciones legales o administrativas aplicables.

### **4.3.1 Alternativas y/ o Dinámicas de Recursos Humanos**

Palabras clave: grupo, líder, conflicto grupal, dinámicas grupales, estructura del grupo, distribución de roles, resolución de conflictos, observación y registro de la dinámica grupal.

Según Munné (1987), un grupo se puede definir como una pluralidad de personas interrelacionadas para desempeñar un rol en función de unos objetivos comunes, más o menos compartidos y que interactúan según un sistema de pautas establecido.

Otros autores como Lewin, defienden que se tienen que dar dos condiciones fundamentales para que un grupo se considere como tal: que existan unas metas que las personas del grupo quieren conseguir.

Que exista una relación de interdependencia entre las personas del grupo, para conseguir dichas metas. Es decir, el grupo tiene que percibir que necesita de los otros para conseguir unos resultados óptimos. Lewin destaca la importancia del aquí y del ahora grupal para hablarnos de las dinámicas que se establece en un grupo y su evolución.

#### **Concepto de Dinámica de grupo**

Lewin fue el primero en utilizar la expresión de dinámica de grupo para designar todo el conjunto de fenómenos que tienen lugar en la vida de un grupo. Enfatizaba el carácter dinámico de un grupo al pasar éste por diferentes fases en su constitución y desarrollo. Consideraba importante tener en cuenta las interrelaciones que existen entre las personas que componen un grupo, ya que, el cambio en una de ellas provoca una transformación en todo el conjunto. Considerada desde esta perspectiva, la dinámica de grupos aparece como un proceso natural, consustancial a la existencia de cualquier grupo.

Más tarde, Battegay, añadió al concepto otros dos significados: el primero es como una ciencia aplicada que engloba un conjunto de técnicas y métodos de trabajo práctico en grupos, y otro presentándola como una nueva ideología que pretende ayudar a resolver problemas y conflictos interpersonales

### **Técnicas de Trabajo con grupos**

Para dinamizar el grupo podemos utilizar diversas técnicas que nos van a ayudar a superar los obstáculos en los que puede bloquearse un grupo de personas. Según lo que el terapeuta quiera tratar se pueden hablar de distintas técnicas de trabajo grupal, entre ellas destacamos las siguientes:

Técnicas de sensibilización e integración: Lewin en 1946 propuso este tipo de técnicas para favorecer el conocimiento entre las personas y mejorar así las relaciones. (La primera vez que se usó este tipo de técnicas fue para combatir los prejuicios raciales, los prototipos negativos que nos hacemos de otras personas que consideramos “diferentes” a nosotros).

Los talleres de sensibilización suelen tener una estructura flexible y se centran en las interrelaciones de los sujetos y en su aquí y ahora. Entre las dinámicas destacamos: la tarjeta de presentación, ¿quién es usted?, parejas rotativas, técnica del espejo, la telaraña... (En definitiva, todas aquellas dinámicas que sirven de presentación y conocimiento del grupo y que suelen provocar cohesión entre sus participantes).

Técnicas de resolución de conflictos: tratan de resolver problemas grupales. A través de la descripción de la situación-problema, el grupo tiene que plantear posibles soluciones y elegir la mejor. Entre las dinámicas propuestas está: la ley del mar, problemas morales, la isla desierta...

Técnicas de participación y creatividad: son técnicas para fomentar la opinión y participación de los miembros de un grupo. Destacamos: la asamblea, el

brainstorming, el corrillo, el foro o debate, la mesa redonda, Phillips 6/6, simposio, panel progresivo, etc.

Técnicas de representación o dramatización: Jacob. L. Moreno aportó el psicodrama y la psicoterapia en grupo para intentar solucionar diversos problemas emocionales, comunicativos y asertivos. Son técnicas que se suelen utilizar para incrementar en nivel de habilidades sociales de los participantes. Entre las dinámicas que destacamos en este grupo están: la inversión de roles, el soliloquio y el role-playing.

Técnicas para formación de grupos: este tipo de técnicas sirve para distribuir un gran grupo en pequeños grupos, de una forma aleatoria. Entre las dinámicas que existen destacamos: el método Oxford, el método collage, la representación de roles.

## **V. PROBLEMAS A RESOLVER, CON SU RESPECTIVA PRIORIZACION**

Estudios realizados muestran que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos que existen dentro de la organización y con sus reglas, lineamientos, políticas etc.

Los estadounidenses trabajan ocho semanas más de lo que laboraban en 1969, pero reciben aproximadamente el mismo salario (ajustado a la inflación).

El caso de México no es muy diferente. En los últimos 12 años los salarios tuvieron un crecimiento de apenas 0.5%, según estimaciones de Instituto de Investigaciones Económicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Es por eso que uno de los síntomas más confiables del deterioro de la satisfacción laboral es el comportamiento del ser humano. En sus formas más graves se presenta en reducciones en el ritmo del trabajo, ausencias, el desempeño deficiente, los problemas de disciplina y otras dificultades suelen ser también parte de la inconformidad que experimentan los empleados.

Por tal motivo la razón primordial para estudiar la insatisfacción laboral en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social es la aparente falta de satisfacción laboral entre los empleados, y la desmotivación a la atención a los grupos de trabajo y al cliente externo, donde la insatisfacción laboral tiene una permanencia con las actividades que realizan a diario y que no corresponden a la conducta satisfactoria que debe existir en una organización y está afectando el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y alterando la satisfacción laboral entre todo el personal de esta secretaria.

En las empresas actualmente el empleado debe poseer muchas cualidades y contar con diversas habilidades, aunque eso no garantice recibir la percepción salarial o emocional adecuada. Así lo reflejan datos del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos.

Sin importar el cargo que ocupes, tal vez seas un empleado estresado que busca de dónde sacar más tiempo para cumplir con sus tareas, pero insatisfecho con lo que vive y le representa su trabajo.

La insatisfacción laboral se ha vuelto una referencia laboral del siglo 21. “La camiseta que utilizan la mayoría de los trabajadores es la AAMP, abreviatura de Agotado, Agobiado y Mal Pagado”, menciona Louis Barajas, autor del libro homónimo. Los salarios no crecerán a destajo, así que la pregunta es ¿qué te vincula a tu empleo, por qué estar en determinada compañía?

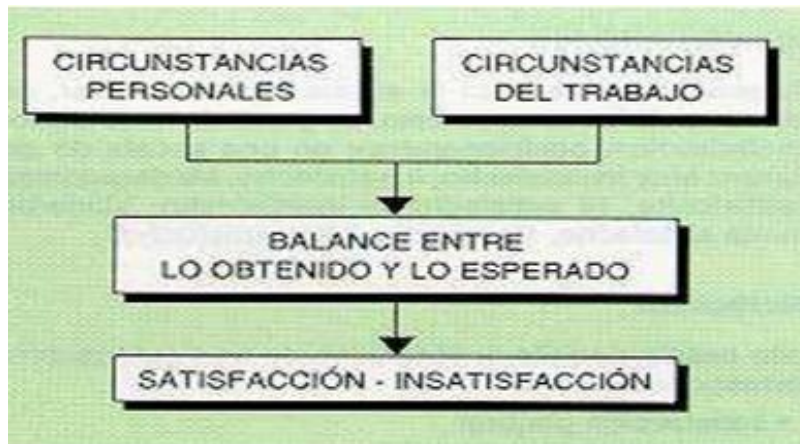
Con base a lo mencionado anteriormente podemos definir a la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

A continuación observemos la Teoría de los dos factores de Herzberg, factor higiénico y de motivación.

La satisfacción en el cargo es función del contenido del cargo o de las actividades excitantes y estimulantes de éste: son los factores motivacionales.

La Insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente, del salario, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: son los factores higiénicos.

FACTORES MOTIVACIONALES Y FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES MOTIVACIONALES (de satisfacción)	FACTORES HIGIÉNICOS (de Insatisfacción)
<p>Contenido del cargo (cómo se siente el individuo en su cargo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trabajo en sí</li> <li><input type="checkbox"/> Realización personal</li> <li><input type="checkbox"/> Reconocimiento</li> <li><input type="checkbox"/> Progreso profesional</li> <li><input type="checkbox"/> Responsabilidad</li> </ul>	<p>Contexto del cargo (cómo se siente el individuo en la empresa)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Condiciones de trabajo</li> <li><input type="checkbox"/> Administración en la empresa <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Salario</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Relaciones con el superior</li> <li><input type="checkbox"/> Beneficios y servicios sociales</li> </ul>



**Cuadro Motivacional factores de Herzberg**

## 5.1 Metodología

La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo.



## **Método**

Es necesario adoptar un método o estrategia de investigación, con la finalidad de darle respuesta al problema planteado. En tal sentido, la investigación realizada se ajusta a un diseño de campo. Según Arias, (2006:) la investigación de campo, consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

En tal sentido, el diseño de la investigación fue de campo, puesto que la información se obtuvo directamente de la realidad objeto de estudio; es decir, suministrada por los empleados de la Secretaria del Trabajo cual se encuentra ubicado en la Avenida Efraín Aguilar No. 264.

## **Nivel de la Investigación**

El nivel de la investigación realizada fue descriptivo, tomando como base la definición de Arias (2006), quien sostiene que la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

## **Población**

Según Balestrini (2002) la población es “cualquier conjunto de elementos de los que se requiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características”.

La población objeto de estudio estuvo constituida por 30 empleados los cuales se, se tomará el total de la población sin necesidad de utilizar muestra.

## **Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica utilizada en esta investigación fue el cuestionario auto administrado, definido por Arias (2006), como: “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de datos, que debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador”.

Como instrumento se utilizó un formulario contentivo de 4 ítems, correspondientes a tres indicadores. Las respuestas se midieron en una escala tipo Likert con 4 alternativas de respuesta para cada ítem, a los cuales se le asignó los valores que a continuación se muestran:

Fuertemente en desacuerdo 0

En desacuerdo 1

De acuerdo 2

Fuertemente de acuerdo 3

### **Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos**

Después de recoger la información, los datos fueron registrados en una matriz de doble entrada. La primera columna contuvo un código correspondiente a cada uno de los informantes. La primera fila contuvo los códigos correspondientes a cada uno de los 4 indicadores. En cada fila se colocó el valor que le asignó cada participante a cada uno de los 4 indicadores de la satisfacción laboral que se estudiaron, de tal forma que cada columna recogió el valor que todos los informantes le asignaron a cada uno de los factores.

El promedio de los valores que le asignó cada participante a los distintos indicadores correspondió al valor total de la satisfacción de cada uno de los individuos. Este promedio arrojó un índice de satisfacción para cada indicador y fue calculado mediante la siguiente fórmula:

$$I = \frac{\sum_{i=1}^{30} .X_i .F_i .}{N_i}$$

Donde:

$I$  = índice del indicador

$X_i$  = valor asignado a cada respuesta

$F_i$  = cantidad de personas que escogieron cada respuesta

$N_1$  = todas las personas encuestadas.

El promedio de los valores que le asignaron todos los participantes a cada uno de los factores arrojó la satisfacción que genera cada uno de los factores. En ambos casos se utilizó la siguiente escala de interpretación de preguntas complementarias

Muy insatisfecho    Entre 0 y 0,49

Insatisfecho        Entre 0,50 y 1,49

Satisfecho          Entre 1,50 y 2,49

Muy satisfecho    Entre 2,50 y 3,00

A partir de los índices anteriormente señalados, se pudo determinar el nivel de satisfacción individual y el nivel general de satisfacción de los empleados

### **Análisis e interpretación de los resultados**

Se muestran y analizan los resultados de la investigación. Se procederá a revisar los factores señalados por Fernández-Ríos, los cuales se indican a continuación:

Percepción de la Secretaria

Satisfacción General

Puesta en práctica de valores organizativos

Influencia de las dimensiones de satisfacción

## Percepción de la Secretaria

CUADRO N° 1: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del la STYPS según grado de Acuerdo-Desacuerdo con la percepción de la Secretaria.

Grado de Acuerdo-desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	11	36.7
En desacuerdo	19	63.0
De acuerdo	0	0
Fuertemente de	0	0
Totales	30	100
	Índice de Satisfacción:	0,63 insatisfechos

Figura No. 4 índice de Satisfacción

En el cuadro N° 1 se presentan los resultados relacionados con la Percepción de la Secretaria a partir de las respuestas suministrada por los empleados del STYPS. Se puede observar que el 36,7% de los informantes están en fuerte desacuerdo y el 63,3% están en desacuerdo con la misma afirmación, lo cual evidencia un bajo grado de satisfacción la percepción de la Secretaria que se refleja en un índice de satisfacción de 0,63 (insatisfechos).

CUADRO N° 2: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del STYPS según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la satisfacción laboral general

Grado de Acuerdo-desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	14	46.7
En desacuerdo	11	36.7
De acuerdo	4	13.3
Fuertemente de acuerdo	1	3.3
Totales	30	100
	Índice de Satisfacción:	0,73 (insatisfechos)

Figura No. 5 Índice de Satisfacción

En el cuadro N° 2 se puede observar que el 83,4% de los empleados de STYPS están en fuerte desacuerdo o en desacuerdo, con la afirmación de que existe insatisfacción laboral, Esto refleja un bajo grado de satisfacción laboral general, como lo sugiere el índice de satisfacción para este indicador: 0,73 (insatisfecho)

### **Puesta en práctica de valores organizativos**

CUADRO N° 3: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del STYPS según grado de acuerdo o desacuerdo con los valores organizativos.

Grado de Acuerdo-desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	15	50.0
En desacuerdo	15	50.0
De acuerdo	0	0
Fuertemente de	0	0
Totales	30	100
	Índice de Satisfacción:	0,50 (insatisfechos)

Figura 6 Índice de satisfacción

En el cuadro N° 3 se puede observar que el 50% de los empleados de STYPS están en fuerte desacuerdo o en desacuerdo, con los valores organizativos de la empresa. Esto refleja un bajo grado de satisfacción con los valores organizativos de la secretaria como lo sugiere el índice de satisfacción para este indicador: 0,50 (insatisfecho)

### **Influencia de las dimensiones de satisfacción**

CUADRO N° 4: Distribución absoluta y porcentual de los empleados de la STYPS según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la Influencia de las dimensiones de satisfacción.

Grado de Acuerdo-desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	19	63.0
En desacuerdo	11	36.7
De acuerdo	0	0
Fuertemente de	0	0
Totales	30	100
	Índice de Satisfacción:	0,63 (insatisfechos)

Figura 7 Índice de Satisfacción

En el cuadro N° 3 se puede observar que el 0.63% de los empleados de STYPS están en fuerte desacuerdo o en desacuerdo, con los Influencia de las dimensiones de satisfacción, Esto refleja un bajo grado de satisfacción con los valores organizativos de la secretaria como lo sugiere el índice de satisfacción para este indicador: 0,63 (insatisfecho)

En la Tabla general se recogen los índices correspondientes a los cuatro indicadores de la variable.

### **TABLA GENERAL: Resumen de satisfacción**

Indicador	Índice de Satisfacción	Categoría
Percepción de la Secretaria	0.63	Insatisfecho
Satisfacción General	0.73	Insatisfecho
Práctica de valores organizativos	50	Insatisfecho
Influencia de las dimensiones de satisfacción	0.63	Insatisfecho

Figura 8 Tabla general

## **VI. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **Alcances.**

Este proyecto pretende eliminar la insatisfacción laboral en el trabajador, procurando mejorar sus expectativas dentro de la Secretaría, para ir incrementando por medio de actividades la satisfacción que todo trabajador debe tener en su centro de trabajo y así lograr un mejor ambiente laboral

### **Limitaciones.**

Las políticas, la falta de toma de decisiones, planeación y una buena gestión de recursos humanos será una de las limitaciones, que podrían afectar a la secretaria para poder apoyar a sus trabajadores en sus expectativas laborales y profesionales, ya que la dirección administrativa no es la que decide a quien le otorgan una mejor plaza, salario u recompensa.



## VII. FUNDAMENTO TEORICO

Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. “En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona” (Cantera, 1981). “Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins, 1999).

Desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60.

A partir de los años 80 este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida

Locke (1976) estudió 3.300 investigaciones producidas sobre satisfacción en el trabajo hasta dicha fecha y definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

La satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece”. Se puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer. (Fleishman, 1976).

Por otro lado, el hecho de tener una gran satisfacción en el empleo alienta el ánimo de los directivos que tiende a relacionarse con condiciones positivas, que es lo que ellos buscan.

### **Determinantes de la satisfacción laboral**

Strauss y Sayler (1981), nos hacen mención de que un oficio era satisfactorio cuando sus características se adaptan a las necesidades del individuo: pero las investigaciones más recientes surgieron de los determinantes de la satisfacción son mucho más completos. Es por ello que realizaron ciertos determinantes para estar satisfecho con el trabajo, los cuales mencionaremos a continuación:

- **Expectativas:** estas se realizan cuando se está satisfecho con el trabajo siempre y cuando es estimulante o bien pagado y cuando no lo es, entonces se estará insatisfecho. Pero si se espera que el trabajo sea aburrido y mal pagado y resulta así, la frustración será mínima.
- **Autoevaluación:** Cuando una persona se considera generalmente satisfecho o que puede soportar la carga del puesto, no estará dispuesta a reconocer que un oficio la puede aburrir.
- **Normas sociales:** Estas se refieren cuando otras personas que admiran el trabajo de aquellas y su oficio lo ven como bueno o con un oficio el cual se debería de estar satisfecho, habrá probabilidades que las personas que estén realizando este oficio se sientan satisfechas.
- **Comparaciones sociales:** este tipo de comparaciones dan referencia cuando los compañeros o grupos de personas desempeñan el mismo trabajo que aquel que lo realiza, de ésta forma se sentirá satisfecho, pero si sus compañeros tienen el empleo más estimulante que el de esa persona, entonces se sentirá insatisfecho.

Todos estos factores sugieren que la satisfacción laboral es un concepto difícil de precisar, puesto que la relaciona, por una parte, con el marco de referencia dentro

del cual se plantee la cuestión, y por otra, con el significado del trabajo y aun con el significado de la vida misma

Shermerhorn (2003) define la satisfacción laboral como el grado en el cual una persona experimenta sentimientos positivos o negativos en relación con los diversos aspectos.

Además de las características biográficas de los individuos factores como su temperamento, aspiraciones, y relaciones familiares, contribuyen a la satisfacción

Si bien ya se ha referido a la satisfacción es necesario hacer mención de las necesidades que se deben cubrir en el ser humano para obtener dicha satisfacción.

Otra teoría que hace hincapié a la satisfacción laboral es la de los dos factores de Herzberg (1959) propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la Teoría de los 2 factores. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Esos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tiene poco efecto sobre la insatisfacción laboral.
- La insatisfacción, es primeramente el resultado de los factores de higiene, Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo

### **La insatisfacción laboral.**

Uno de los síntomas más confiables del deterioro de las condiciones laborales es la escasa satisfacción del empleado. En sus formas más graves se manifiesta en paros, reducción en el ritmo de trabajo, ausencias y excesiva rotación del personal. Actividades deficientes, los problemas de disciplina y otras dificultades suelen ser también arte del malestar que pueden experimentar los empleados.

## **Causas de la Insatisfacción laboral.**

Entre las principales causas de insatisfacción laboral se ubican los siguientes:

- Trabajo repetitivo que produce aburrimiento
- Una gran cantidad de trabajo con salario bajo
- Estrés excesivo
- Demasiados años en el mismo trabajo, de manera que no supone un reto
- Falta de formación que impida ascender a puestos superiores
- Realizar un trabajo que está por debajo de su habilidades o formación
- Poco tiempo libre
- Ambiente laboral autoritario, con gran cantidad de hostilidad
- Bajo prestigio y estatus debido al tipo de trabajo realizado
- bajos salarios
- No sentirse parte de la empresa.

Muchos observadores informan que los trabajadores se muestran cada día más insatisfechos con sus oficios. Aun cuando no todos los investigadores están de acuerdo, algunos creen que los valores culturales están sufriendo un cambio fundamental, especialmente entre los trabajador de mayor antigüedad.

## **Efecto de las actitudes de los empleados ante la satisfacción e insatisfacción**

Las actitudes son indicadores razonablemente aceptables de las conductas ofrecen indicio de las intenciones conductuales o inclinaciones a actuar de cierta manera (positivas o negativas). Cuando un empleado se siente insatisfecho no se involucra en sus labores y asume un compromiso insuficiente con la organización y es probable que de ellos se desprendan ciertas consecuencias.

Una actitud favorable hacia un lugar de trabajo significa que generalmente se trata de una fábrica, o una empresa agradable y que nos gusta trabajar ahí, podemos preferir no aceptar otro trabajo debido a que tenemos algo sentimental respecto al

lugar, luego nos encontramos en un estado de ánimo favorable o en las cosas relacionadas a él.

Una actitud desfavorable tiene aspectos hedonistas similares excepto que son negativos. Nos desagrada el lugar por lo general nos sentimos infelices en nuestro trabajo, nuestro estado de ánimo es de depresión odiamos a los compañeros de trabajo y a los patrones.

El desempeño de los empleados tiene que ver con un enunciado en relación a un alto desempeño contribuye a una alta satisfacción laboral, deriva usualmente mayores retribuciones económicas, sociológicas y psicológicas, si estas son consideradas justas y equitativas ello da lugar a una mayor satisfacción. El resultado es un circuito: desempeño - satisfacción - esfuerzo

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el persona que presta sus servicios en una organización, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo.

Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo placentero resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud de individuo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser generadoras de insatisfacción en el personal.

La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones-trabajador empresa, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

(Strauss y Sayles, 1982).

Como se encuentra antes mencionado lo que implica que un empleado se encuentre satisfecho o insatisfecho no depende de un elemento, si no que el resultado tiene relación con diversos aspectos, Robbins (2004) menciona que el

trabajo de una persona es más que las actividades obvias de archivar documentos, escribir.

## **VIII. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES**

### **REALIZADAS**

Las actividades que se realizaron en la residencia fue investigar y observar sobre satisfacción e insatisfacción laboral y el porqué se dan en las empresas.

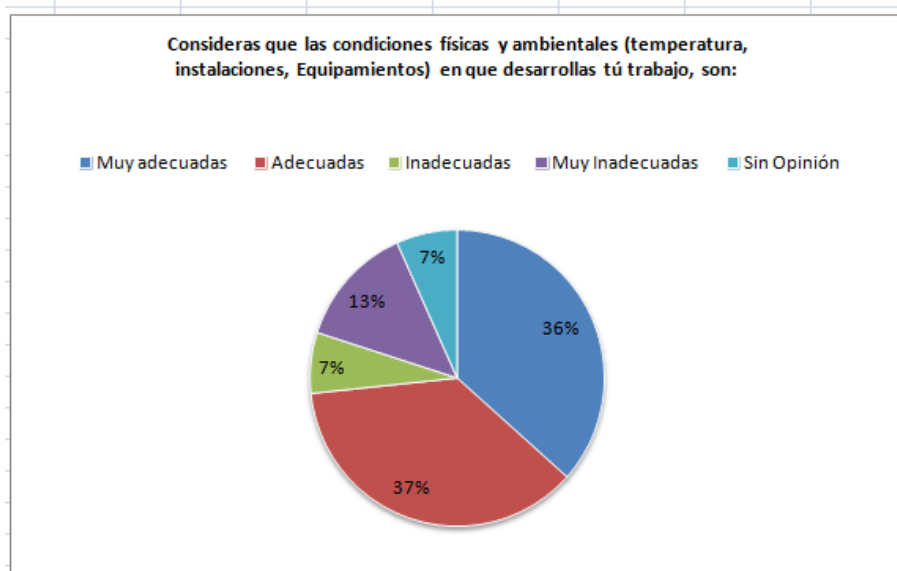
Se investigo sobre la Secretaria del Trabajo, sus funciones, lineamientos, remuneraciones, promociones para analizar su correcta aplicación.

Se investigo sobre actividades grupales que hagan mejorar las relaciones labores dentro del centro de trabajo

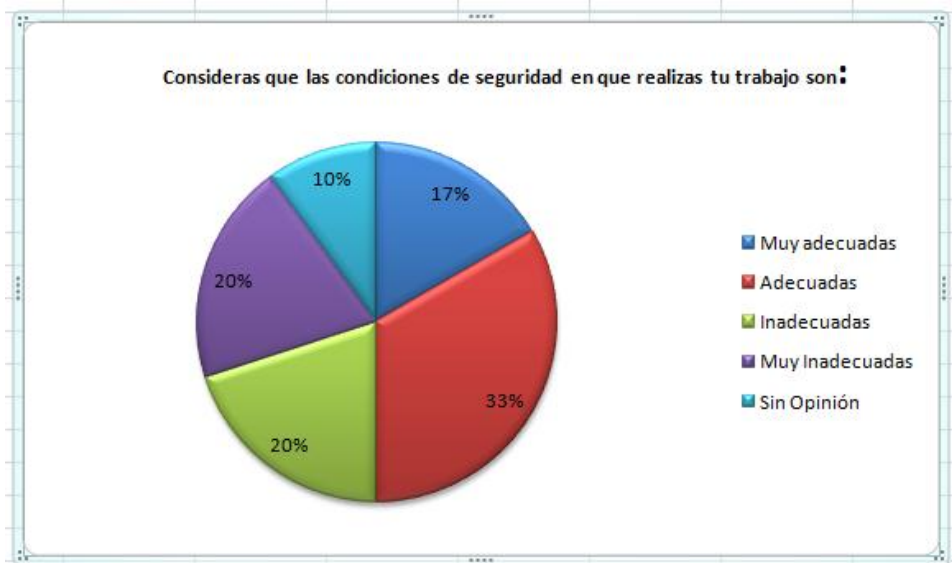
La metodología que se utilizo para la aplicación de los cuestionarios fue de preguntas cerradas aplicándolas a los trabajadores sin ningún límite de tiempo.

Una vez que se obtuvo los resultados de los cuestionarios, se procedió a graficar cada una de las preguntas del cuestionario y a realizar los respectivos comentarios.

## IX. RESULTADOS (PLANOS, GRÁFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS)

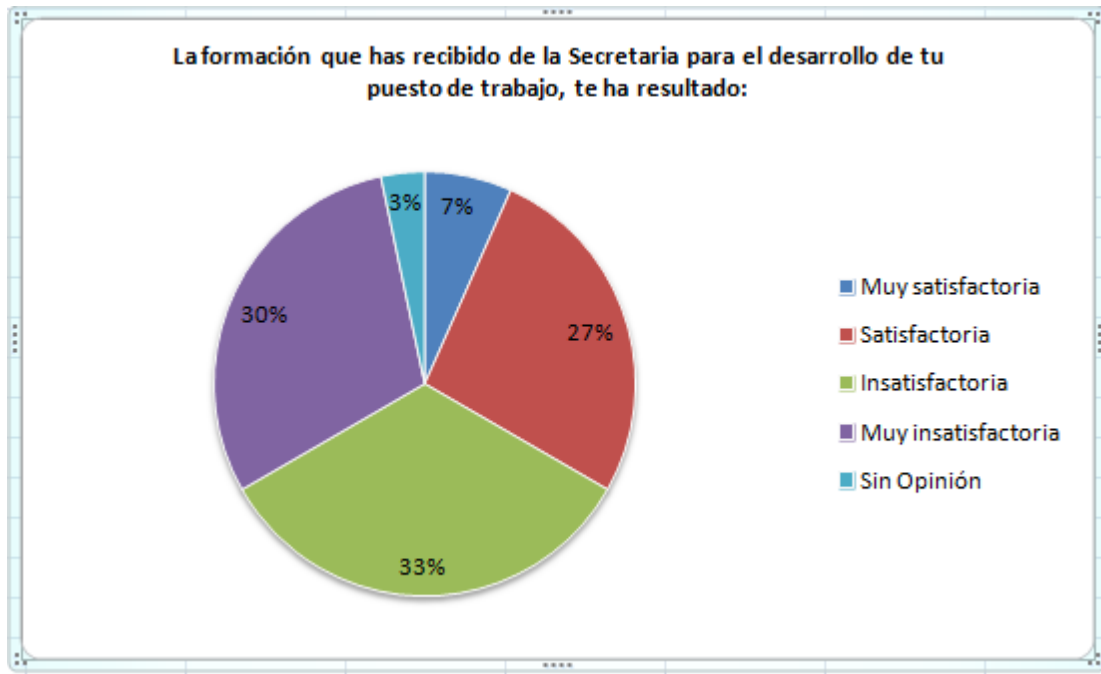


Se observó que un 74% del personal les parece adecuadas las condiciones físicas donde laboran, que son aptas para el trabajo.

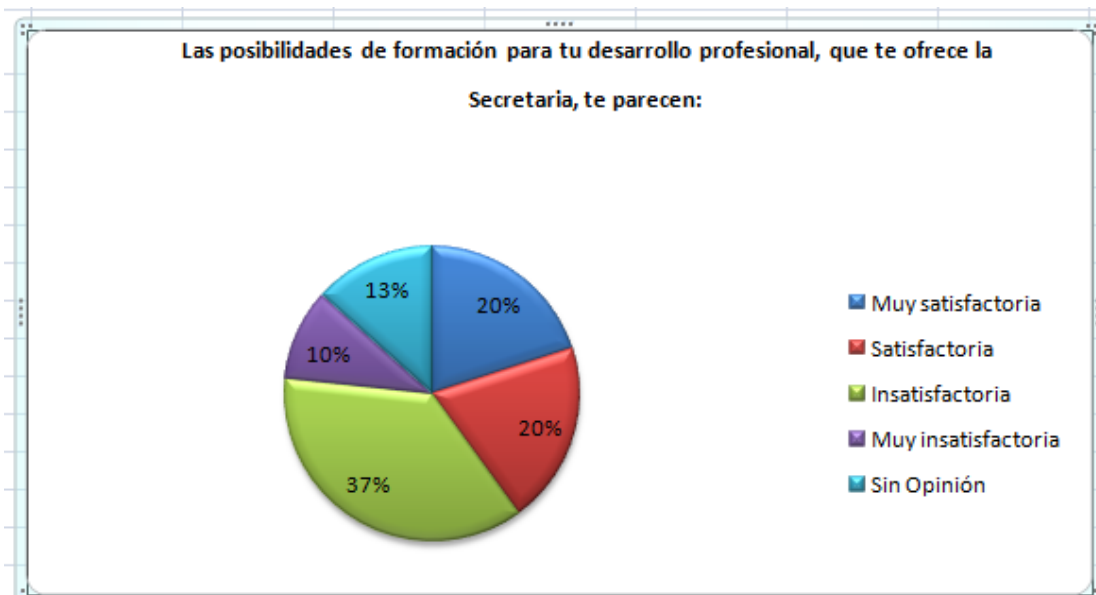


Se observó que un 47% del personal respondió que son adecuadas las condiciones de seguridad en el trabajo. El trabajador se siente protegido por la empresa de no sufrir ningún daño a la hora de realizar sus actividades y un 40% respondió que no

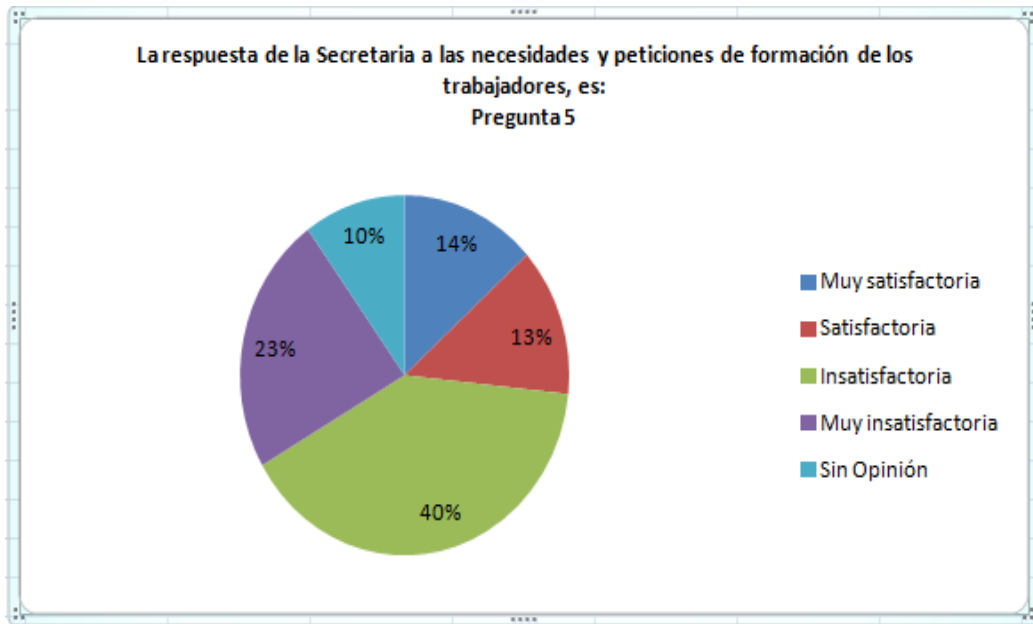




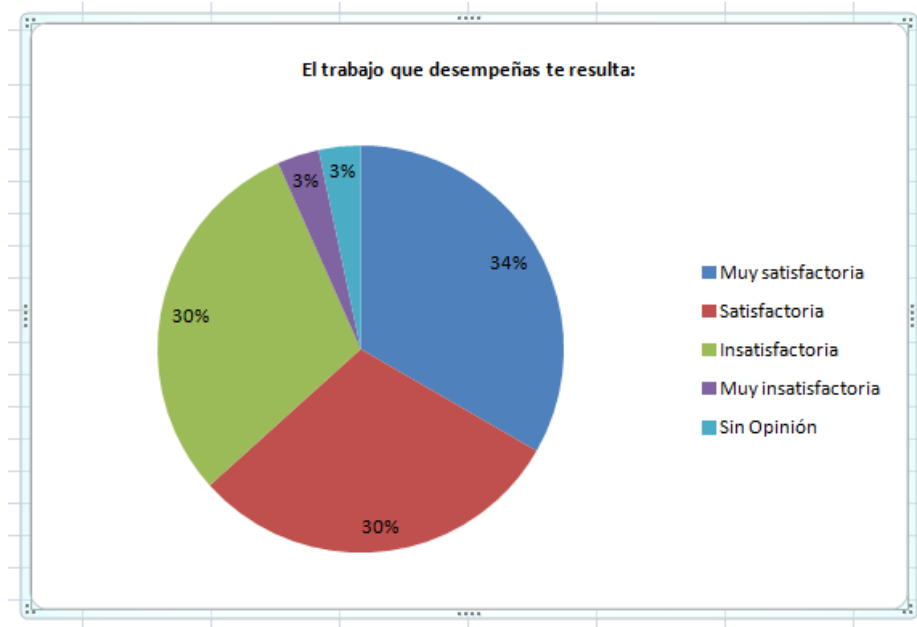
Se observó que un 63% del personal respondió que no es satisfactoria la formación que la Secretaria les brinda para que realicen sus actividades cotidianas, demostrando que carecen de conocimientos en las funciones que realizan. Y un 34% respondió que sí han recibido formación para cumplir con su trabajo



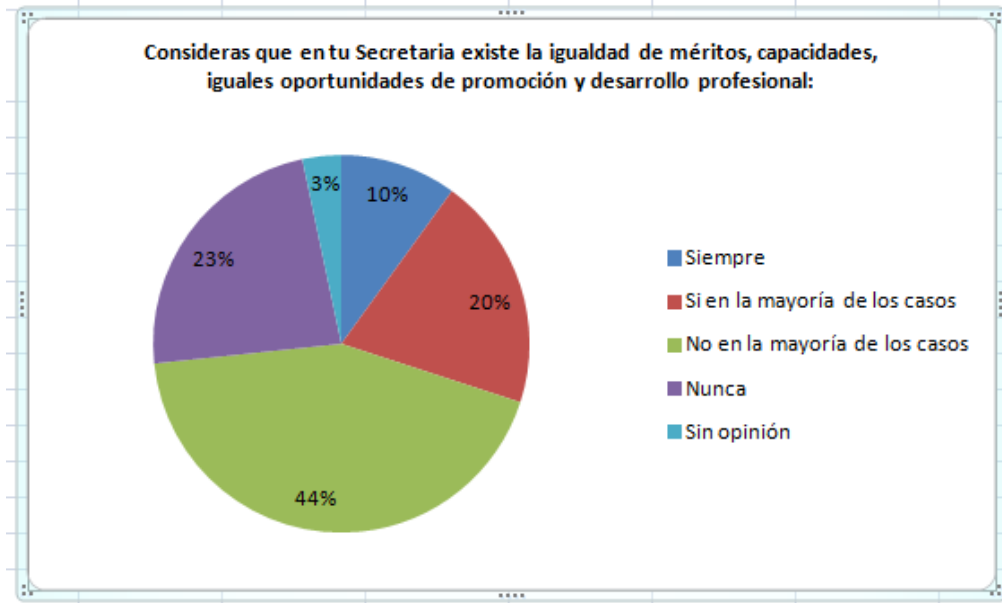
Se observó que un 47% del personal respondió que no es satisfactoria las posibilidades de formación, eso significa que el personal carece de capacitación



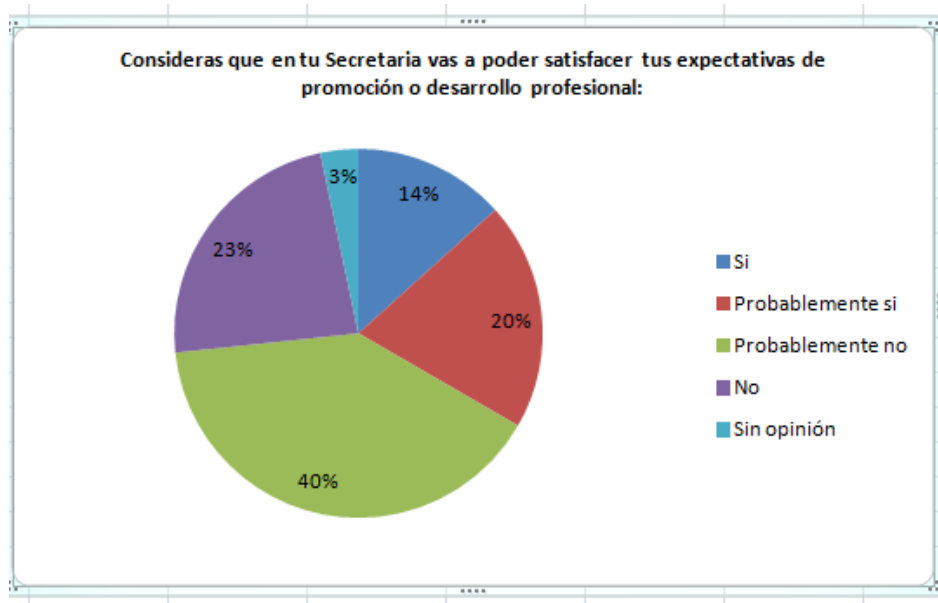
Se observó que un 63% del personal respondió que no es satisfactoria la respuesta a las necesidades y peticiones de formación dentro de la secretaria, el trabajador no recibe una buena formación ya que no se les toma en cuenta para capacitarlos. Y un 27% respondió que si toman en cuenta sus necesidades



Se observó en esta gráfica que el personal se siente satisfecho con las funciones que realiza dentro de la secretaria, y se observó que no están insatisfechos con el trabajo que desempeñan.

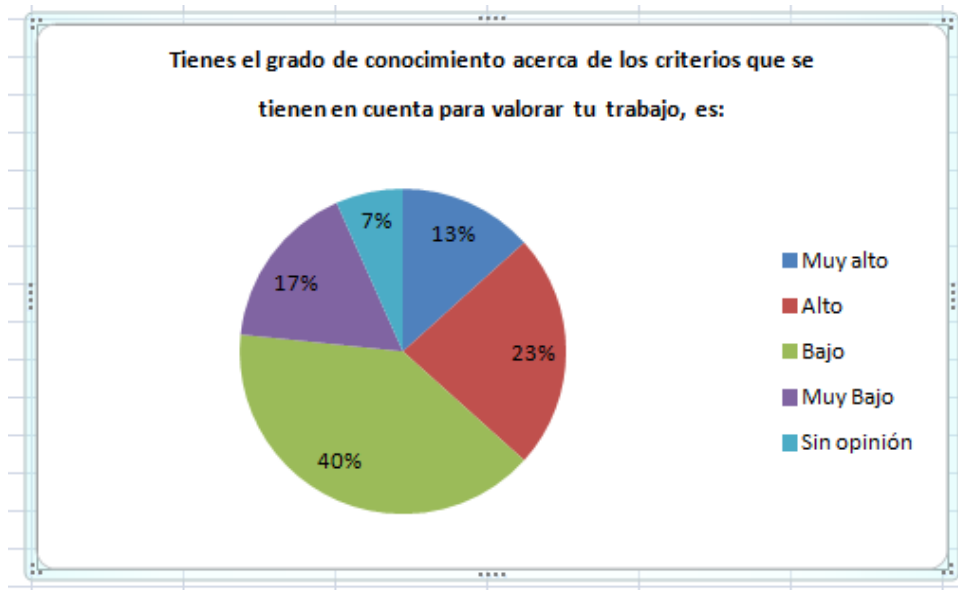


Se observo en esta grafica que un 63% del personal está inconforme, eso demuestra que no analizan al personal antes de recompensarlos, que no toman en cuenta las responsabilidades, habilidades, conocimientos del personal, solo un 20 % si esta conforme

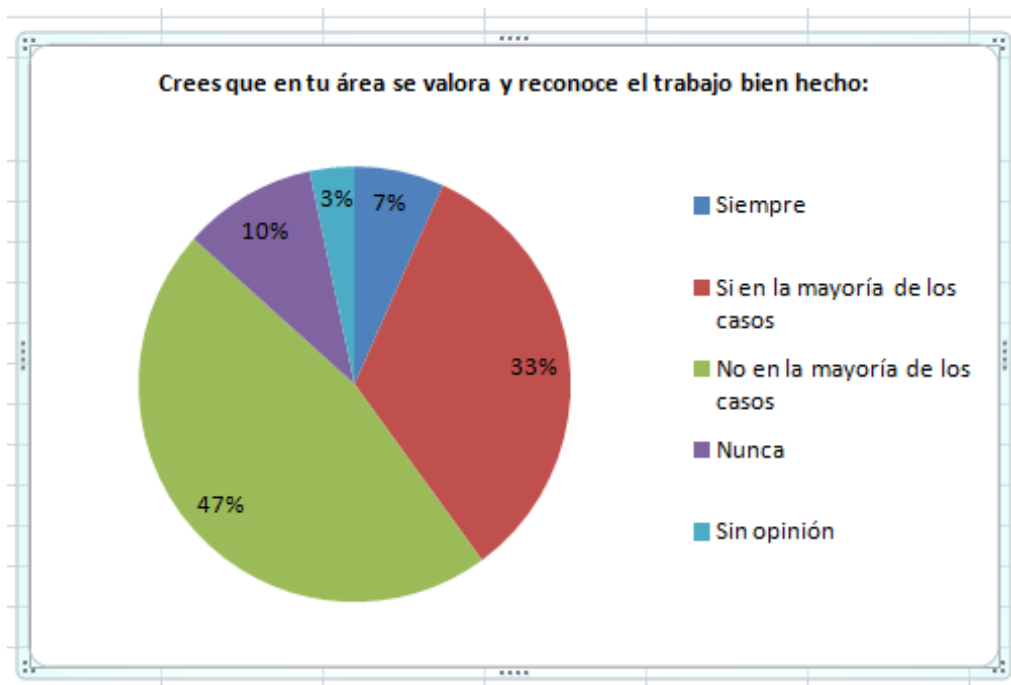


Se observo en esta grafica que un 63% de los trabajadores piensan que la Secretaria no podrá satisfacerles las expectativas de mejora y solo un 34 % si podrán satisfacerles sus expectativas.

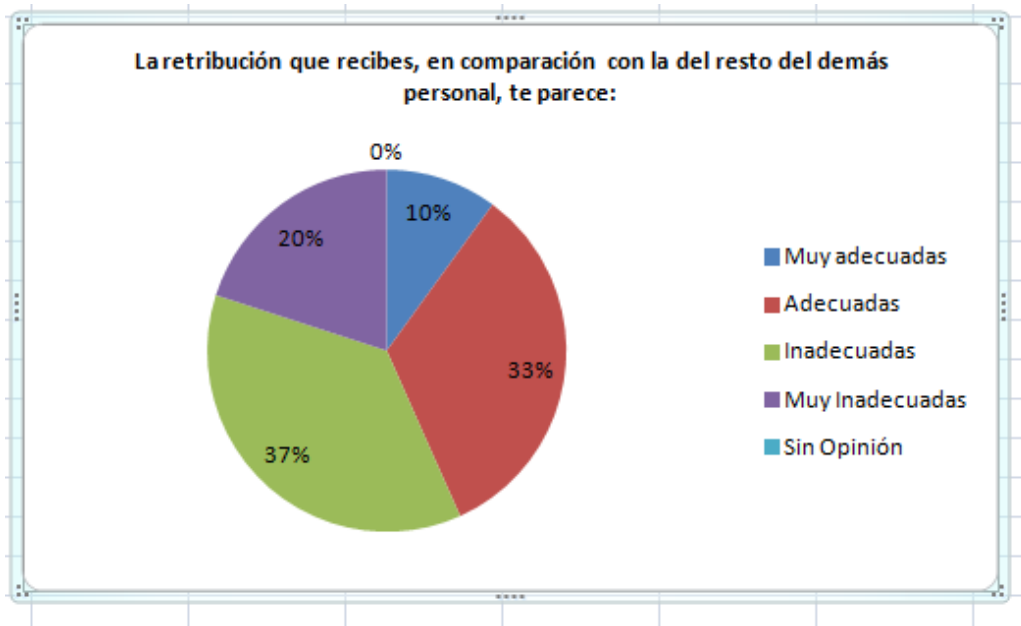
Se



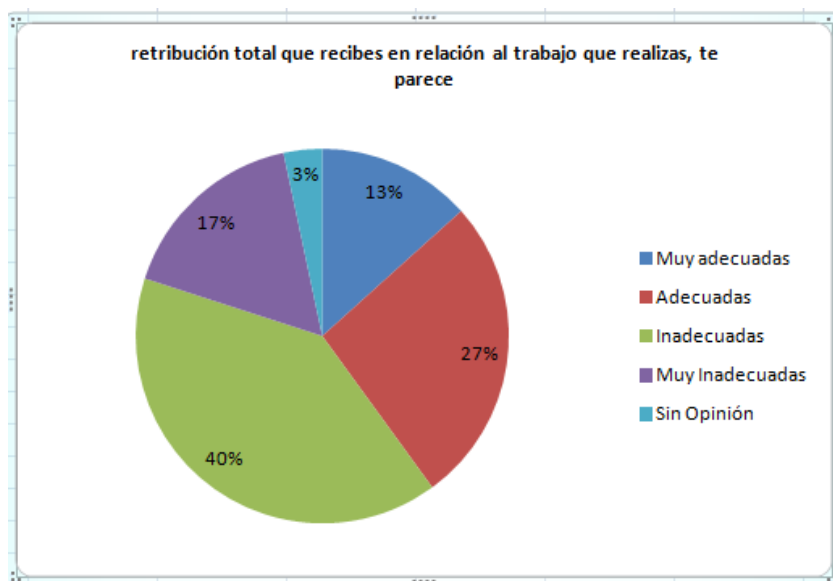
observo en esta grafica que un 57 % del personal respondió no conocer los criterios que utilizan para valorar las actividades y otorgar recompensas, solo un 36% si lo conoce. Esto demuestra que les falta comunicación interna



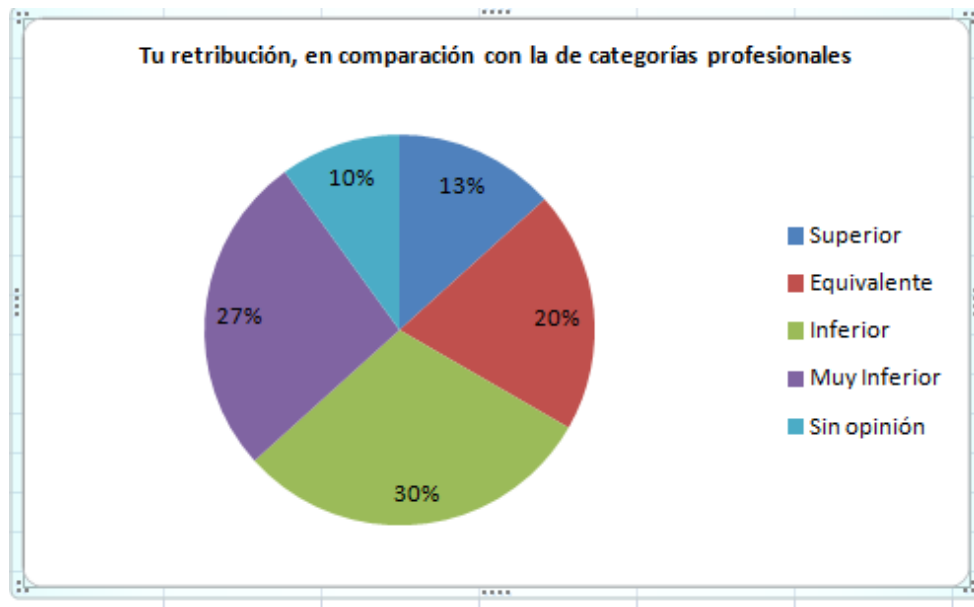
Se observo en esta grafica que un 57 % del personal respondió que no se reconoce su esfuerzo en el trabajo y solo un 40% dijo que sí. Eso significa que la secretaria no toma en cuenta los esfuerzos de sus trabajadores a la hora de recompensarlos.



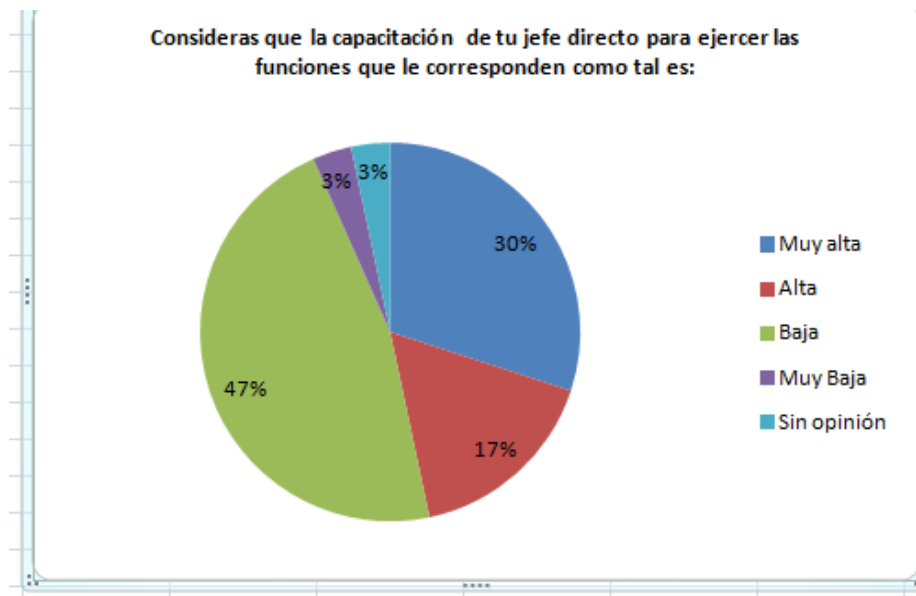
Se observo en esta grafica que un 57 % del personal respondió que el sueldo que percibe no es equivalente a resto de sus demás compañeros y solo un 43% dijo que si, esto explica que la secretaria no toma en cuenta varios factores conocimientos, funciones, perfiles para poder asignar sueldos.



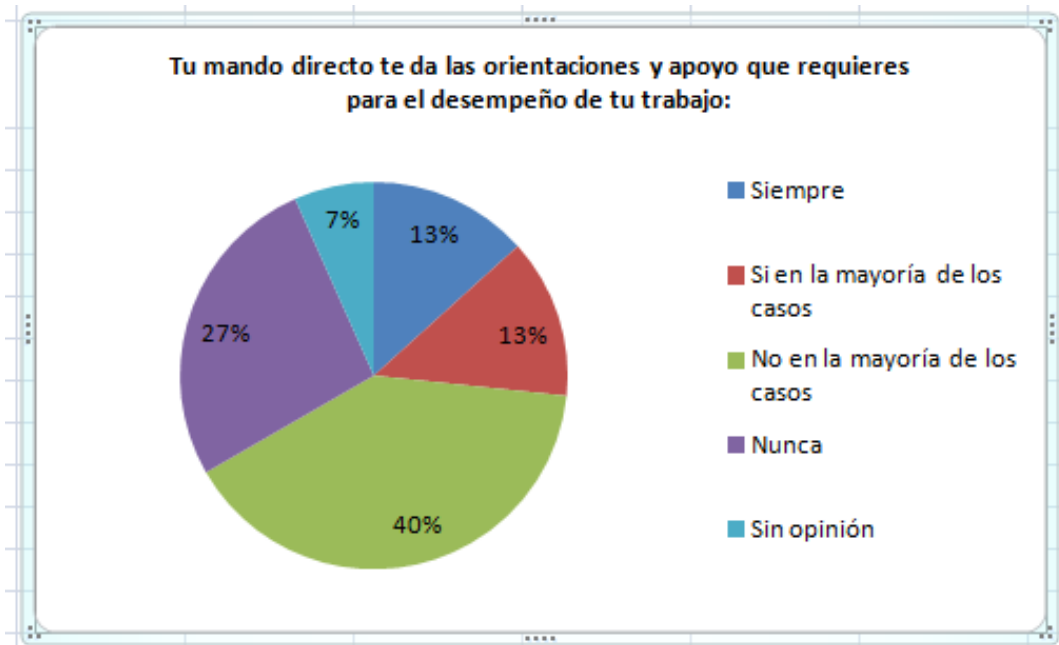
Se observo en esta grafica que un 57 % del personal respondió que el sueldo que percibe no es equivalente al trabajo y solo un 40% dijo que si, esto explica que la Secretaria asigna sueldos sin contar las actividades del trabajo y las responsabilidades que estas tienen.



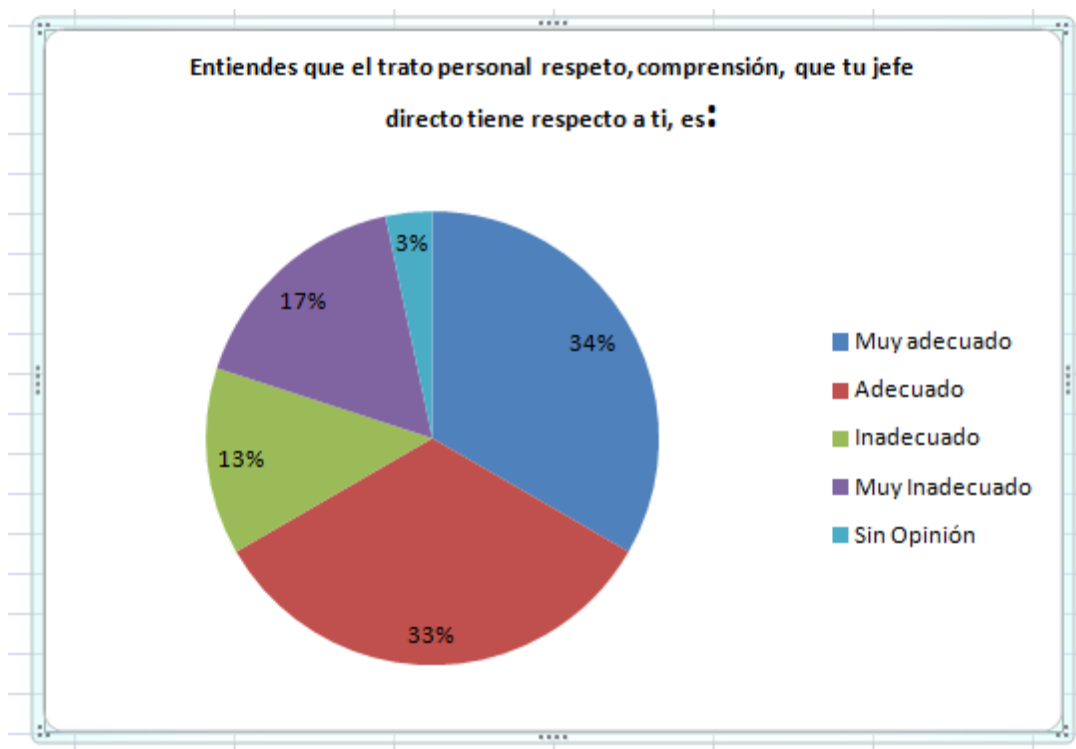
Se observo en esta grafica que un 57 % del personal respondió que el sueldo que percibe es igual al de un compañero sin estudios y solo un 37% dijo que si, esto explica que no toman en cuenta la preparación del trabajador... Se observa que no realizan ningún examen para probar el grado de conocimiento..



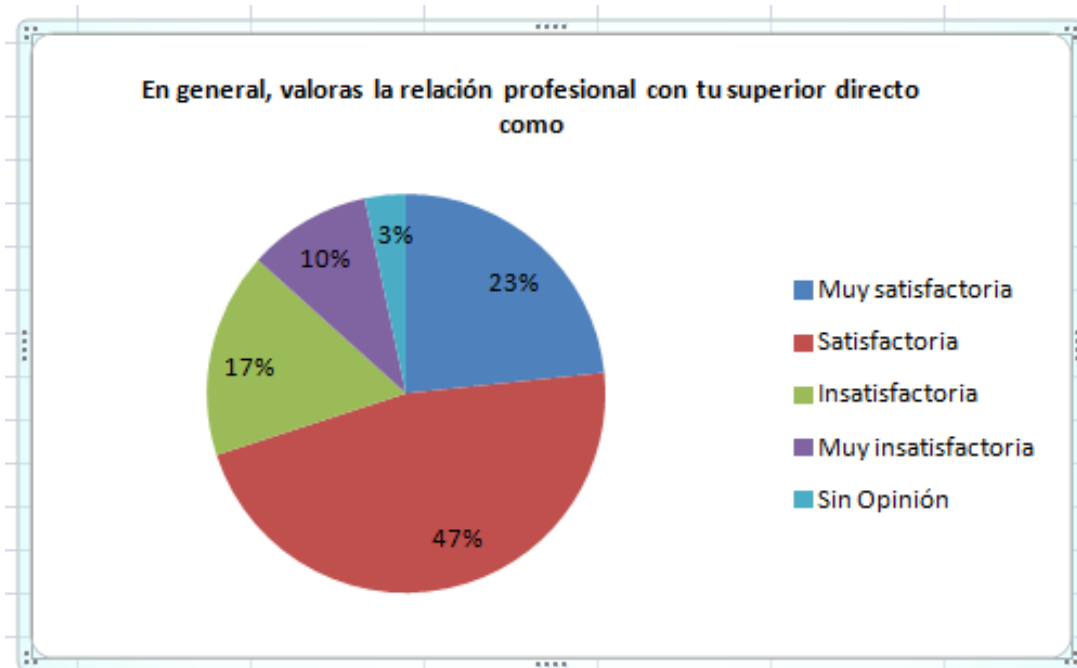
Se observo en esta grafica que un 50 % del personal respondió que no se toman en cuenta, los perfiles profesionales para ocupar algún cargo y un 47% dijo que si, esto explica que los mandos directivos no tiene el nivel educativo para estar frente de una dirección o una jefatura.



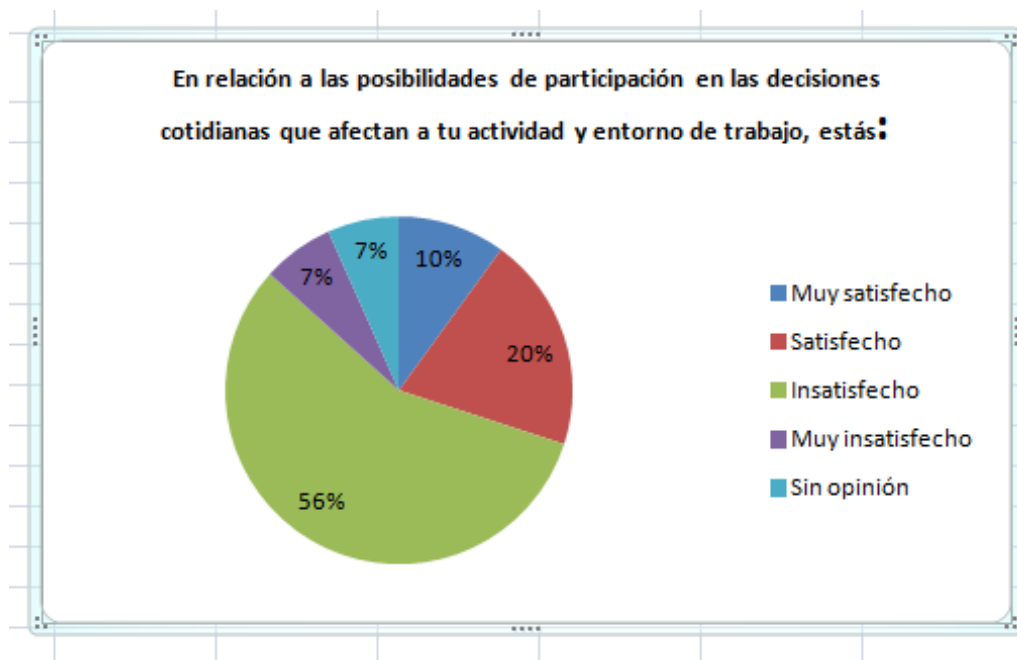
Se observo en esta grafica que un 57 % del personal respondió que no se les orienta para la realización de sus funciones y solo un 26% dijo que si, esto explica que los directivos no tiene mucha comunicación con el personal que labora dentro de la Secretaria.



Se observo en esta grafica que si existe el respeto entre jefe-subordinado

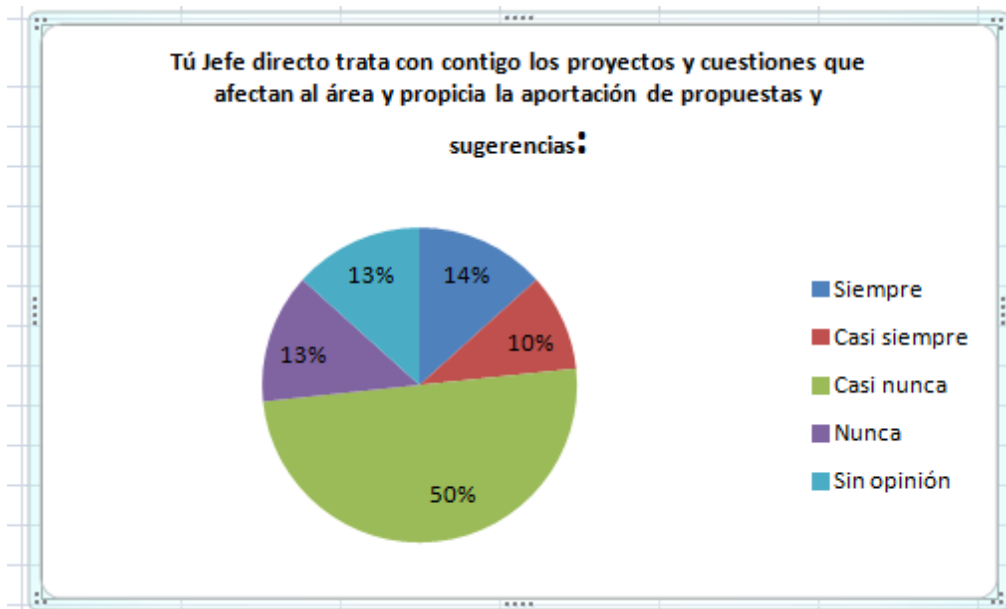


Se observo en esta grafica que un 47% si respeta las jerarquías que existen entre un jefe y un subordinado

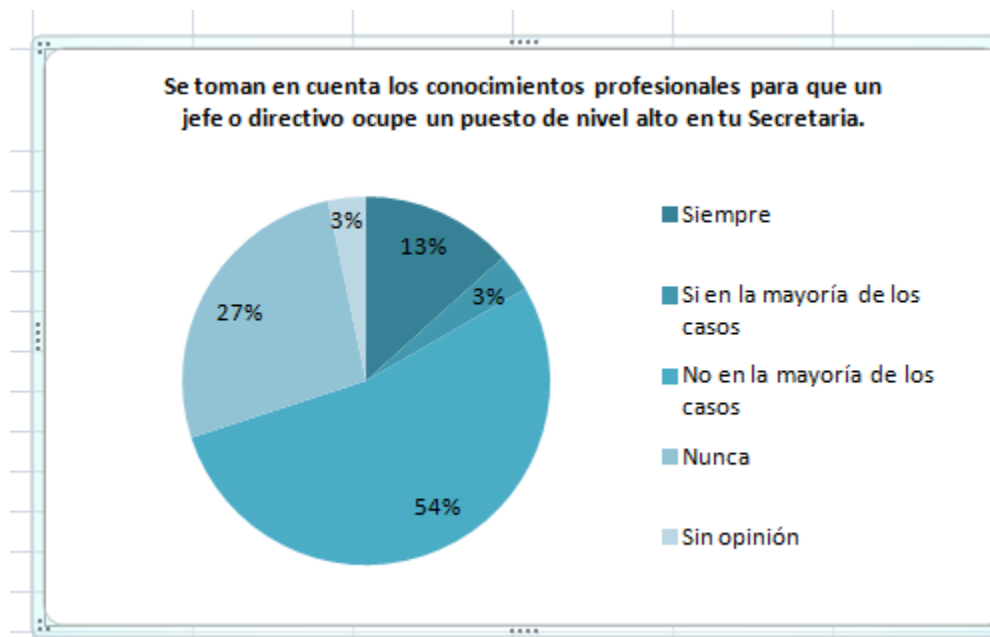


Se observo en esta grafica que un 56% de personal no participa en las decisiones que le afectan dentro de su área de trabajo y solo un 20% dijo que si, esto explica que no se tiene comunicación y no hacen parte al trabajador de la Secretaria. Ya que se toman decisiones sin saber si afecta al trabajador o no.

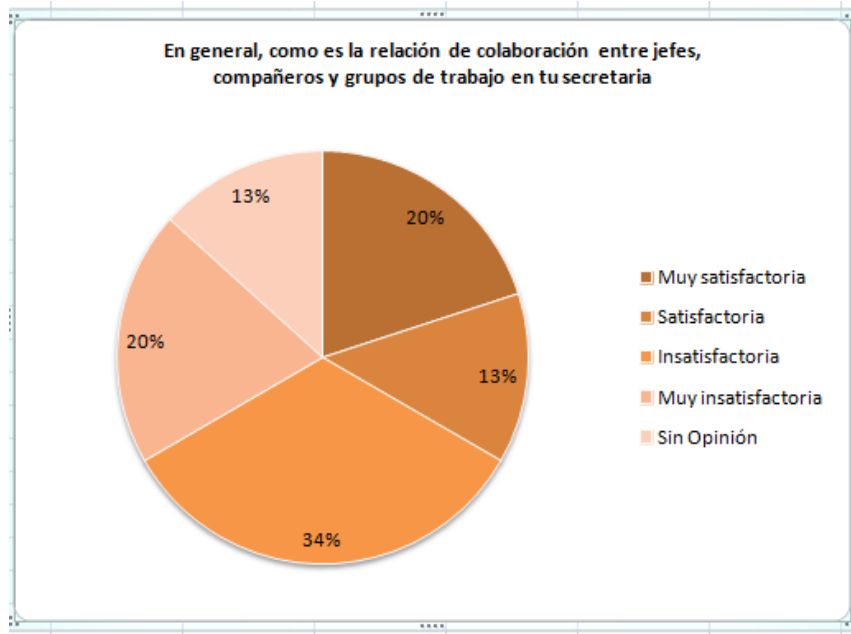




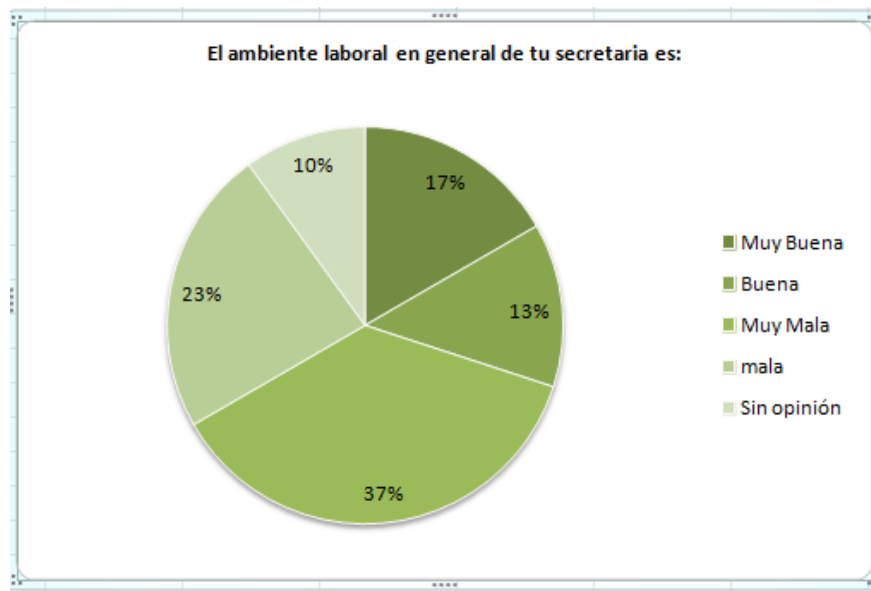
Se observo en esta grafica que un 63% de personal no es tomado en cuenta para las decisiones que le afectan dentro de su área de trabajo y solo un 24% dijo que si, esto explica que no se tiene comunicación y no hacen parte al trabajador de la Secretaria. Ya que se toman decisiones sin saber si afecta al trabajador o no.



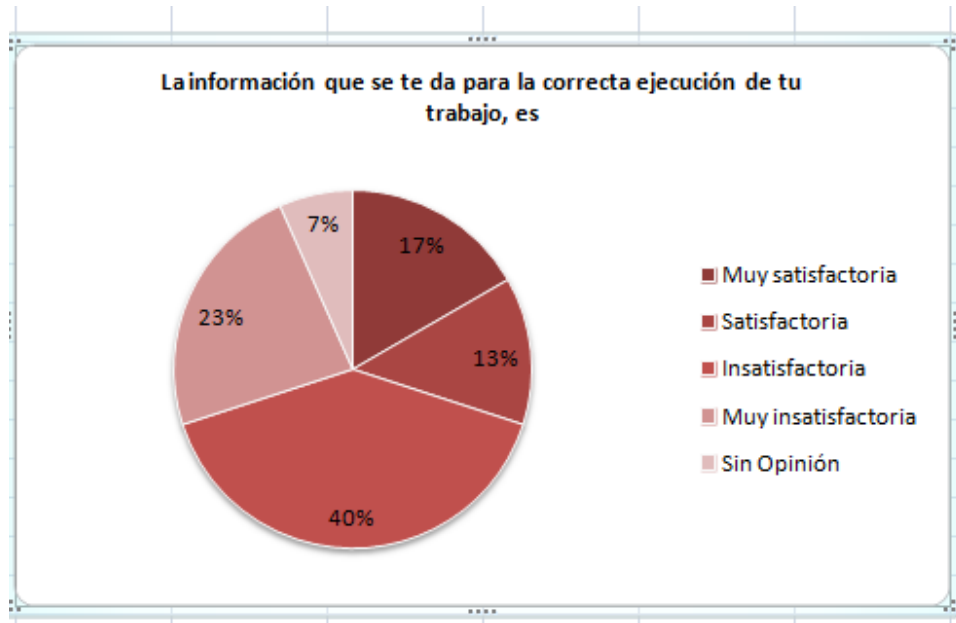
En esta grafica se observa que gobierno del estado no toma en cuenta los perfiles de puestos para poner a sus directivo o jefes de departamento.



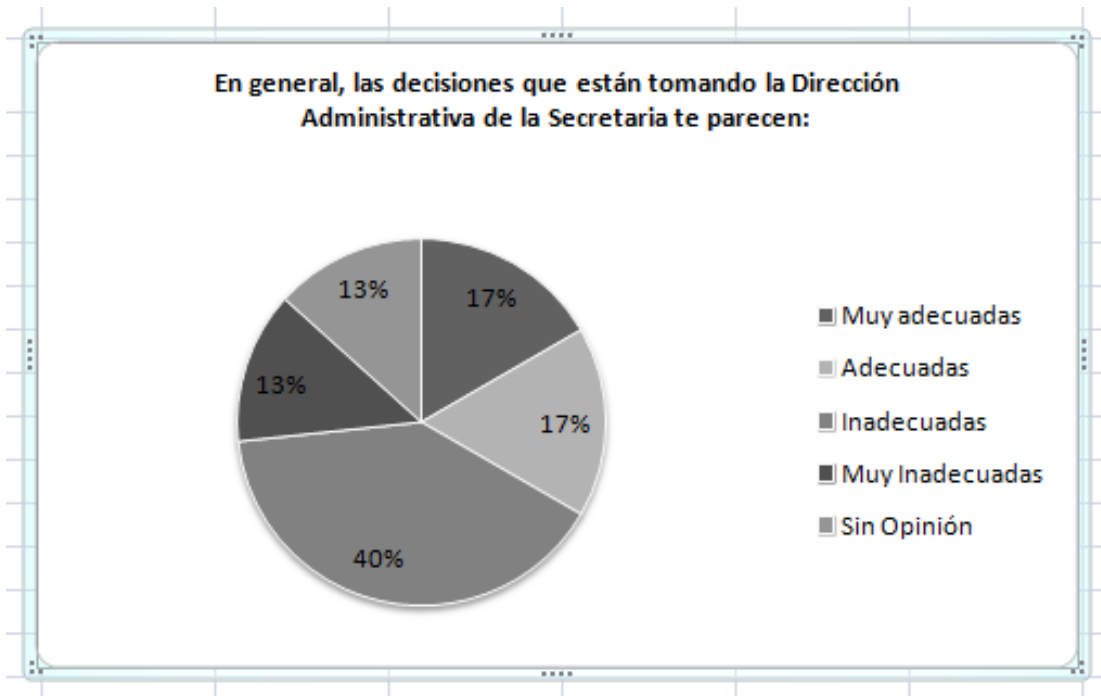
En esta grafica se observa no existe una armonía entre todo el personal de la Secretaria del trabajo



En esta grafica se observa que carecen de un buen ambiente laboral dentro de la Secretaria del Trabajo



En esta grafica se observa que carecen de una buena comunicación interna entre directivos-jefes-subordinados



En esta grafica se observa que la dirección administrativa no tiene una buena gestión entre sus trabajadores, ya que está tomando decisiones al azar y esto está perjudicando al personal en general

## **X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones.**

En resumen, podemos decir que la insatisfacción laboral puede afectar el rendimiento de los trabajadores, es por ello que se debe buscar que el trabajador este satisfecho con su lugar de trabajo, con sus instalaciones, con las políticas, con sus retribuciones monetarias para que el trabajador no caiga en la desmotivación y no se vuelva apático en sus funciones.

### **Recomendaciones.**

El factor humano es parte importante de una empresa, Dependencia u Organización, ya que sin ellos, estas no podrían alcanzar sus metas, es por eso que deben realizar estrategias que permitan tener satisfecho al trabajador, implementando acciones o actividades que hagan que el trabajador se identifique con el lugar de trabajo y así pueda demostrar sus conocimientos y habilidades.

La Secretaria del trabajo no cuenta con varios manuales que le podría ayudar a mejorar en cuestión de sus actividades, solo existe el manual de organización y se observo que no todas las actividades se llevan a cabo.

Para que la secretaría del trabajo vaya eliminando la insatisfacción entre su personal es bueno que tome en cuenta realizar actividades que sean de integración grupal como dinámicas o realizar actividades cada mes de reuniones para saber cómo se siente su personal.

### **Aplicación de funciones para que mejore la satisfacción laboral**

Reconocimiento de la necesidad: puede desarrollarse plenamente si los directivos y trabajadores de la Secretaria reconocen que ésta es necesaria para asegurar el mantenimiento y desarrollo exitoso de la misma.

Orientación estratégica: deberá desarrollarse bajo una concepción estratégica donde se garantice la armonía con las restantes áreas.

Motivación y liderazgo: Los diferentes niveles de dirección que intervienen en la mejora de la satisfacción laboral deben caracterizarse por ejercer un liderazgo coherente por la gestión del mismo al nivel correspondiente.

## XI. FUENTES DE INFORMACION

Amaya Carmona.pdf 26 de septiembre de 2013  
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28259/1/>

Aguilar Ibáñez. (2009). Cómo animar un grupo. Madrid. CCS.

Cartwright y Zander (1975). Dinámicas de grupo. México. Trillas.

Cabaleira Portero Víctor Manuel, Normatividad de seguridad e higiene en el puesto de trabajo, tercera edición, editorial ideas propias 2010

<http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/default.aspx?tema=me&e=23>

Castillo, S. (2007). Animación y dinámicas de grupo. Barcelona. Altamar.

CHIANG, M., SALAZAR, M. y NUÑEZ, A. (2008), Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas): Desarrollo y, adaptación y validación de instrumentos. Universum N° 23, Vol. 2.

CHIANG, M., SALAZAR, M., MARTÍN, M.J. y NÚÑEZ, A. (2011), "Clima organizacional y satisfacción laboral, una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad". Aceptado para publicación en Revista Salud de los Trabajadores de Venezuela. Proyecto de investigación 072116-4/R Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile.

J.A GARMENDIA,. y PARRA LUNA, F. (1993), Sociología industrial y de los recursos humanos. Madrid: Editorial Taurus.

La insatisfacción laboral y sus consecuencias en la productividad de las empresas veracruzanas.

LOCKE, E.A. (1976), The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.). Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.

Manzilla Izquierdo Fernando-NSHT (1988). NTP 213: Satisfacción laboral: instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Por:

MILKOVICH, G. y BOUDREAU, J. (1994), Dirección y administración de RR.HH. USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana.

MONDY, R.W. y NOE, F. (2005), Administración de los recursos humanos. México: Editorial Pearson Prentice-Hill.

Psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo12.shtml <http://www.>

GIBSON, J.L., IVANCEVICH, J.M. y DONNELLY, J.H. (2001), Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Romero, J. (2001). Clima laboral y bienestar psicológico en una empresa

Pública. Arch Prev Riesgos Labor.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social, <http://styps.qroo.gob.mx/portal/QuienesSomos>.

Shermerhorn Jhon (2003) Administración México Limusa wiley [www.eumed.net/rev/cccsc/08/ylr.htm](http://www.eumed.net/rev/cccsc/08/ylr.htm)

[http://tecnica.qroo.gob.mx/portal/documentos/Perfiles\\_Municipales/OTHON\\_P\\_BLANCO.pdf](http://tecnica.qroo.gob.mx/portal/documentos/Perfiles_Municipales/OTHON_P_BLANCO.pdf)

Ventosa, V.J. (2004)). Métodos activos y técnicas de participación. Madrid. CCS.

Ventosa, V.J. (2003). Manual del monitor de ocio y tiempo libre. Madrid. CCS.

[www.visitmexico.com/es/bahia-de-chetumal-costa-maya](http://www.visitmexico.com/es/bahia-de-chetumal-costa-maya)

WERTHER, W.B. & DAVIS, K. (1982), Dirección de personal y recurso humano. México: Editorial McGraw Hill

<http://www.zocalo.com.mx/seccion/articulo/supera-la-insatisfaccion-laboral>

<http://www.coexphal.es/pdf/euroempleo/Anexo%20VII%20Cuestionario%20sobre%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral-3.pdf>



## ANEXOS.

Trabajador (a):

Solicito unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, la que tiene por objeto conocer su percepción a cerca de esta importantes variables Satisfacción laboral. Cabe señalar que este instrumento es de carácter confidencial y anónimo cuya finalidad es propiamente académica. Por favor no deje ningún espacio sin marcar. Gracias.

**Instrucciones:** En los siguientes ítems, conteste según sea el caso, marcando una sola alternativa, con una X en la alternativa que elija en la información solicitada

### INFORMACIÓN GENERAL

Género: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Años

Antigüedad en la Secretaría: \_\_\_\_\_ Años \_\_\_\_\_ Meses

Antigüedad en el área.: \_\_\_\_\_ Años \_\_\_\_\_ Meses

Durante su trayectoria laboral, ¿Cuántos puestos ha ocupado?: \_\_\_\_\_

Nivel de estudios: \_\_\_\_\_

### CONDICIONES DE TRABAJO

1, Consideras que las condiciones físicas y ambientales (temperatura, instalaciones, Equipamientos) en que desarrollas tú trabajo, son:

<input type="checkbox"/>	Muy adecuadas
<input type="checkbox"/>	Adecuadas
<input type="checkbox"/>	Inadecuadas
<input type="checkbox"/>	Muy Inadecuadas
<input type="checkbox"/>	Sin Opinión

2, Consideras que las condiciones de seguridad en que realizas tu trabajo son:

<input type="checkbox"/>	Muy adecuadas
<input type="checkbox"/>	Adecuadas
<input type="checkbox"/>	Inadecuadas
<input type="checkbox"/>	Muy Inadecuadas
<input type="checkbox"/>	Sin Opinión

**FORMACION**

3.- La formación que has recibido de la Secretaria para el desarrollo de tu puesto de trabajo, te ha resultado:

<input type="checkbox"/>	Muy satisfactoria
<input type="checkbox"/>	Satisfactoria
<input type="checkbox"/>	Insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

4.- Las posibilidades de formación para tu desarrollo profesional, que te ofrece la Secretaria, te parecen:

<input type="checkbox"/>	Muy satisfactoria
<input type="checkbox"/>	Satisfactoria
<input type="checkbox"/>	Insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

5.- La respuesta de la Secretaria a las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, es:

<input type="checkbox"/>	Muy satisfactoria
<input type="checkbox"/>	Satisfactoria
<input type="checkbox"/>	Insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

## PROMOCION Y DESARROLLO PROFESIONAL

El trabajo que desempeñas te resulta:

<input type="checkbox"/>	Muy satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Insatisfactorio
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfactorio
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

6.- Consideras que en tu Secretaria existe la igualdad de méritos, capacidades, iguales oportunidades de promoción y desarrollo profesional:

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Si en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	No en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

7.- Consideras que en tu Secretaria vas a poder satisfacer tus expectativas de promoción o desarrollo profesional:

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	Probablemente si
<input type="checkbox"/>	Probablemente no
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

## RECONOCIMIENTO

8.- Tienes el grado de conocimiento acerca de los criterios que se tienen en cuenta para valorar tu trabajo, es:

<input type="checkbox"/>	Muy alto
<input type="checkbox"/>	Alto
<input type="checkbox"/>	Bajo

<input type="checkbox"/>	Muy Bajo
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

8.- Crees que en tu área se valora y reconoce el trabajo bien hecho:

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Si en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	No en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

10.- Crees que en tu Secretaria se valora a las personas en función de la calidad en el cumplimiento de sus responsabilidades:

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Si en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	No en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

### RETRIBUCIÓN

12. La retribución total que recibes en relación al trabajo que realizas, te parece:

<input type="checkbox"/>	Muy adecuadas
<input type="checkbox"/>	Adecuadas
<input type="checkbox"/>	Inadecuadas
<input type="checkbox"/>	Muy Inadecuadas
<input type="checkbox"/>	Sin Opinión

12. La retribución que recibes, en comparación con la del resto del demás personal, te parece:

<input type="checkbox"/>	Muy adecuadas
<input type="checkbox"/>	Adecuadas
<input type="checkbox"/>	Inadecuadas

<input type="checkbox"/>	Muy Inadecuadas
<input type="checkbox"/>	Sin Opinión

13. Tu retribución, en comparación con la de categorías profesionales

<input type="checkbox"/>	Superior
<input type="checkbox"/>	Equivalente
<input type="checkbox"/>	Inferior
<input type="checkbox"/>	Muy Inferior
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

### RELACION JEFE- SUBORDINADO

14. Consideras que la capacitación de tu jefe directo para ejercer las funciones que le corresponden como tal es:

<input type="checkbox"/>	Muy alta
<input type="checkbox"/>	Alta
<input type="checkbox"/>	Baja
<input type="checkbox"/>	Muy Baja
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

15.- Tu mando directo te da las orientaciones y apoyo que requieres para el desempeño de tu trabajo:

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Si en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	No en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

16.- Entiendes que el trato personal respeto, comprensión, que tu jefe directo tiene respecto a ti, es:

<input type="checkbox"/>	Muy adecuado
--------------------------	--------------

	Adecuado
	Inadecuado
	Muy Inadecuado
	Sin Opinión

17.- En general, valoras la relación profesional con tu superior directo como:

	Muy satisfactoria
	Satisfactoria
	Insatisfactoria
	Muy insatisfactoria
	Sin opinión

### **PARTICIPACION**

18.- En relación a las posibilidades de participación en las decisiones cotidianas que afectan a tu actividad y entorno de trabajo, estás:

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho
	Sin opinión

19.- Tú Jefe directo trata con contigo los proyectos y cuestiones que afectan al área y propicia la aportación de propuestas y sugerencias:

	Siempre
	Casi siempre
	Casi nunca
	Nunca
	Sin opinión

20.- Se toman en cuenta los conocimientos profesionales para que un jefe o directivo ocupe un puesto de nivel alto en tu Secretaria.

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Si en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	No en la mayoría de los casos
<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

### CLIMA DE TRABAJO

21.- En general, como es la relación de colaboración entre jefes, compañeros y grupos de trabajo en tu secretaria

<input type="checkbox"/>	Muy satisfactoria
<input type="checkbox"/>	Satisfactoria
<input type="checkbox"/>	Insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

22.- El ambiente laboral en general de tu secretaria es:

<input type="checkbox"/>	Muy Buena
<input type="checkbox"/>	Buena
<input type="checkbox"/>	Muy Mala
<input type="checkbox"/>	mala
<input type="checkbox"/>	Sin opinión

### COMUNICACIÓN INTERNA

23.- La información que se te da para la correcta ejecución de tu trabajo, es:

	Muy satisfactoria
	Satisfactoria
	Insatisfactoria
	Muy insatisfactoria
	Sin opinión

### PERCEPCION DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

24.- En general, las decisiones que están tomando la Dirección Administrativa de la Secretaria te parecen:

	Muy adecuadas
	Adecuadas
	Inadecuadas
	Muy Inadecuadas
	Sin Opinión

25.- Crees que las Direcciones de la Secretarias sean receptivas a los problemas y demandas de los trabajadores:

	Siempre
	Casi siempre
	Casi nunca
	Nunca
	Sin opinión

### PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

#### PERCEPCION DE LA SECRETARIA



En general sientes que recibe una información suficiente y adecuada sobre los objetivos, proyectos,

Actuaciones, etc. de la Secretaría que pueden afectarte:

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

### **PUESTA EN PRÁCTICA DE VALORES ORGANIZATIVOS**

En general en qué medida crees que se cumplen en tu Secretaría, las siguientes afirmaciones:

Grado de Cumplimiento

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Nos organizamos y actuamos buscando prestar al usuario el mejor servicio posible.

Se confía en la capacidad de las personas y se busca su desarrollo profesional.

Se comparten los objetivos y se busca la participación de todas las personas para conseguirlos.

Existe, a nivel general, interés en los profesionales por actuar eficientemente y con calidad.

Se trabaja en equipo y de forma coordinada entre todas las áreas

### **SATISFACCIÓN GENERAL**

Teniendo en cuenta tus respuestas a todo lo anterior ¿Cual es el grado de SATISFACCIÓN GENERAL que tienes en relación a tu trabajo?:

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

### **INFLUENCIA DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCION**

En general como te sientes con las prestaciones y condiciones laborales que te brinda la secretaria en general.

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

**¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!**

## Aplicación de cuestionario

