

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DEL COLEGIO DE BACHILLERES DE QUINTANA ROO

Informe Técnico de Residencia Profesional

Que presenta el C.

ELMER GILBERTO CEBALLOS ARJONA

No. De Control 11870157

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

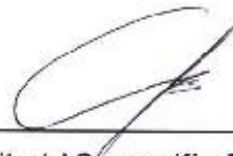
Asesor interno: M en E. Candita del Carmen Kim Barrera

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de Revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, ELMER GILBERTO CEBALLOS ARJONA**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno **M en E. CANDITA DEL CARMEN KIM BARRERA**, el asesor externo el **LIC. ALFONSO GUILLERMO MARTÍN PÉREZ** habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE 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 fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



M en E. Candita del Carmen Kim Barrera

Asesor Externo



Lic. Alfonso Guillermo Martín Pérez

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2015.

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	3
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO	5
IV. OBJETIVOS.....	8
4.1 General	8
4.2 Específicos.....	8
V. MATERIALES Y MÉTODOS.....	9
5.1 Áreas y actividades de los diferentes puestos.....	9
5.2 Infraestructura y logística	10
5.3 Mobiliario y equipo existente.....	16
5.4 Elaboración y diseño del instrumento para identificar la satisfacción y necesidades laborales.....	19
5.4.1 Tamaño de la muestra	20
5.4.2 Instrumento	20
5.4.3 Métodos de Medición.....	21
5.4.4 Parámetros de Satisfacción	22
5.4.5 Procedimiento de aplicación	23
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
6.1 Variable Puesto de Trabajo	30
6.2 Variable Relaciones Interpersonales	35
6.3 Variable Condiciones Ambientales.....	40

6.4 Variable Infraestructura y Recursos.....	45
6.5 Variable Logística	50
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.....	53
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS	54
IX. CONCLUSIONES	56
X. RECOMENDACIONES	57
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
XII. ANEXOS	59
Anexo A.....	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edificio 1 Planta Baja.....	11
Tabla 2 Edificio 1 Planta Alta 1.....	13
Tabla 3 Edificio 1 Planta alta 3.....	14
Tabla 4 Edificio 1 Planta Alta 2.....	14
Tabla 5 Edificio 2 Local Frente A Dg.....	15
Tabla 6 Edificio 3 San Salvador	15
Tabla 7 el modelo de encuesta	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la Dirección General del Colegio de Bachilleres	5
Figura 2. Organigrama de la Dirección General del Colegio de Bachilleres.....	7
Tabla 1. Edificio 1 Planta Baja	11
Figura 3. Edificio 1Planta Baja	12
Figura 4. Edificio 1 Planta Alta 1	13
Figura 5. Área de Planeación, Programación y Presupuesto	14
Figura 6 Afectación de problemas de carga postural.	17
Figura 7. El trabajo en mi depto. /área está bien organizado	30
Figura 8. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí	31
Figura 9. En mi depto. /área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	32
Figura 10 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	32
Figura 11. Recibo retroalimentación de cómo desempeño mi puesto de trabajo.....	33
Figura 12. Conozco las actividades que desempeñan otros puestos de mi área.....	33
Figura 13. Conozco las actividades que desempeñan otros deptos./áreas	34
Figura 14. Me gustan las actividades que realizo en mi puesto	34
Figura 15. La relación con los compañeros de trabajo es buena	35
Figura 16. Es habitual la colaboración con mis compañeros para sacar adelante las tareas.	36
Figura 17. Me siento parte de un equipo de trabajo.	37
Figura 18. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.....	37
Figura 19. El ambiente de trabajo me produce stress	38
Figura 20. Me resulta fácil estar en contacto y en comunicación con mi responsable directo.....	39
Figura 21. Las indicaciones de trabajo de mi superior me son dadas de forma clara y entendible.....	39
Figura 22. La decoración y el diseño de mi depto. /área es acorde a las actividades que se realizan en él.	40

Figura 23. La decoración y el diseño de mi depto. /área me produce bienestar durante mi permanencia en él.	40
Figura 24. La iluminación de mi depto. /área me facilita realizar mis actividades diarias.....	41
Figura 25. El nivel de ruido de mi depto. /área interfiere significativamente en el desarrollo de mis funciones.....	42
Figura 26. La ventilación/climatización de mi depto./área es la adecuada para realizar mis actividades diarias	42
Figura 27. Las condiciones de trabajo de mi depto./área son seguras (no representan riesgos para mi salud)	43
Figura 28. En caso de emergencia, conozco los protocolos para mantener y resguardar mi seguridad.....	44
Figura 29. Mi lugar de trabajo está limpio.	44
Figura 30. El espacio físico (tamaño) de mi área de trabajo es adecuado para realizar mis actividades.	45
Figura 31. Tengo el mobiliario necesario para realizar mis actividades diarias.....	46
Figura 32. El mobiliario para resguardar documentación de mi depto./área es adecuada.....	46
Figura 33. Cuento con las herramientas informáticas para realizar mis actividades diarias.....	47
Figura 34. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.....	47
Figura 35. Las herramientas informáticas que utilizo están actualizadas.....	48
Figura 36. Cuento con los insumos necesarios para realizar mis actividades diarias	49
Figura 37. Mi lugar de trabajo está libre de obstáculos para facilitar realizar mis labores.....	50
Figura 38. Los demás deptos. /áreas con los que tengo relación por mis actividades, están cerca de mi lugar de trabajo	50
Figura 39. La ubicación de los demás puestos de mi depto./área permite una adecuada coordinación con mis compañeros para realizar mis actividades	51

Figura 40. El mobiliario y equipo de mi lugar de trabajo está ubicado y organizado para facilitarme realizar mis actividades diarias 52

I. INTRODUCCIÓN

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Un repaso de los cambios que operan en las organizaciones respaldará tal afirmación. La reestructuración organizacional y la reducción tiempos y movimientos muertos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día. (Robbins, 1998).

Quienes integran las organizaciones, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, 4 etc.) y la vida en general (Blum & Naylor, 1988).

En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Cuando la gente habla de actitudes de los empleados, lo más frecuente es que se refiera a la satisfacción en el puesto. De hecho, los dos términos se utilizan de manera intercambiable". (Robbins & Stephen, 2000).

Con la realización del presente estudio, se espera establecer el nivel de satisfacción laboral de los empleados dentro de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo tomando en cuenta las áreas físicas de la institución, en donde se consideren estímulos distintos, que vayan de acuerdo a las expectativas promedio de cada uno de los empleados, con el objetivo de mejorar el desempeño de los mismos en cada una de sus labores, logrando un mayor grado de eficiencia y calidad en el servicio prestado.

II. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad cumplir con el programa de estudios establecido para lograr la residencia profesional, además de aprender cuales son las diferentes situaciones que se pueden dar dentro de una organización; Cabe mencionar que durante la elaboración de esta residencia pondré en práctica los conocimientos que ya fueron adquiridos con anterioridad desde el inicio de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial y de esta manera estar preparado para dar pasos firmes al campo laboral, adquiriendo competencias, habilidades y experiencias para obtener mejores oportunidades en el futuro.

Uno de los recursos más valiosos en toda institución es el de los recursos humanos y tener un empleado satisfecho en todos los sentidos ya sea desde las relaciones interpersonales, el mobiliario y equipo del que disponen, la infraestructura en la realizan sus actividades y la logística en la que a diario realizan sus actividades., en este caso me refiero a la Dirección General de Bachilleres, la cual como todas las empresas, si no considera y aplica adecuadamente entre sus principales valores la satisfacción laboral puede afectar y disminuir su productividad, por lo cual están en riesgo el alcance de las metas.

La importancia de realizar este proyecto en esta institución es conocer cómo se encuentran los empleados en la realización de sus actividades cotidianas en cuantos a espacios, mobiliario, saber si es el adecuado equipo, si es funcional para el desarrollo de sus actividades, así como la logística en cuanto desarrollo de las actividades cotidianas valorando los enlaces con las direcciones. Como primera actividad identificaremos los puestos y funciones que tiene cada trabajador, para establecer su adecuada participación, en las actividades de la institución para evaluar, también cuestionaré a través de una entrevista si se encuentra a gusto con

los equipos y mobiliario en el que desarrolla sus actividades; si es el adecuado y si el mobiliario es el óptimo, de la misma manera obtendré información de los compañeros, del estado en que se encuentra físicamente el inmueble y si la ubicación de las áreas es óptima para el desarrollo de sus actividades cotidianas; de esta manera aplicaré un cuestionario aleatorio simple a los empleados para poder evaluar el grado en el que se encuentran para establecer mejoras en las áreas, también es importante señalar que el análisis de los resultados obtenidos, servirán para modificar el estado de confort en el que los empleados desarrollan sus actividades, cabe señalar que la satisfacción del empleado es aliciente para el alcance de las metas de toda institución.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

3.1 Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto del Colegio del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo

Las autoridades educativas, visualizan la necesidad de ofrecer a los jóvenes que egresaban de las diferentes escuelas secundarias, la oportunidad de continuar sus estudios en una Institución de nivel medio superior de carácter terminal y desarrollan el Proyecto de creación del Colegio de Bachilleres.

A iniciativa del Ejecutivo Estatal, el 27 de Agosto de 1980, la Honorable II Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, emite el Decreto No. 95 que establece la creación del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio ubicando la dirección general en la ciudad de Chetumal Quintana roo en la avenida Othón Pompeyo blanco número 243 de la colonia centro.

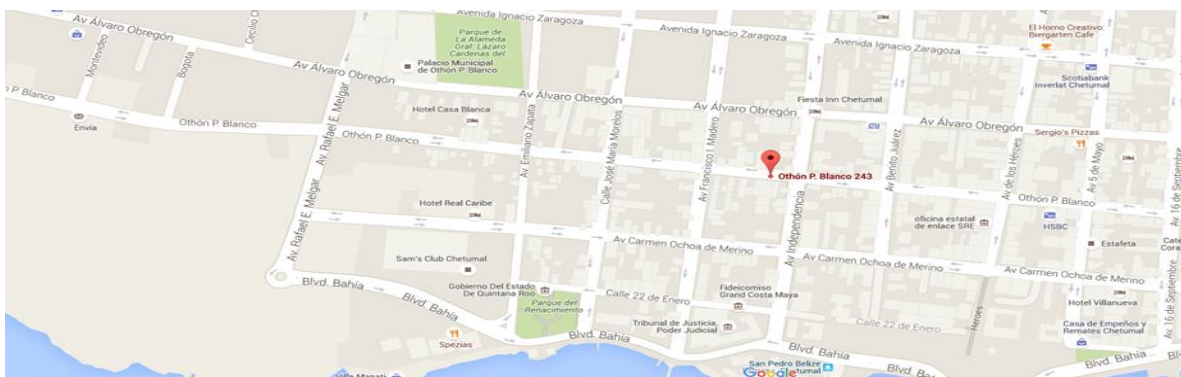


Figura 1. Ubicación de la Dirección General del Colegio de Bachilleres

3.2 Misión y Visión

Misión

Formar bachilleres mediante un proceso educativo certificado bajo estándares internacionales de calidad, favoreciendo el desarrollo de las competencias para la vida y su incorporación a la educación superior

Visión

Año 2017, somos la mejor alternativa de educación media superior en el estado incorporada al sistema nacional de bachilleres.

3.3 Organigrama

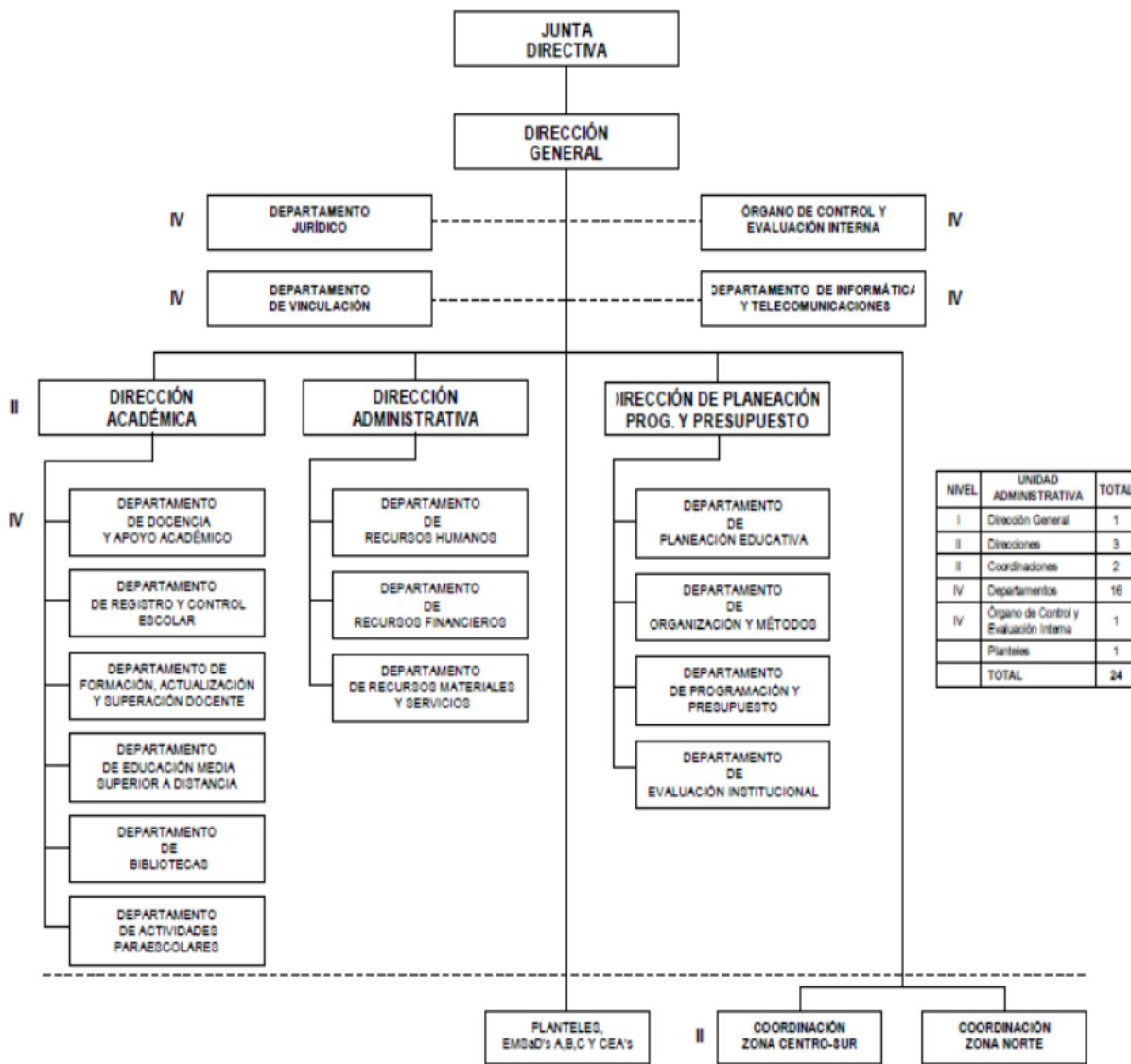


Figura 2. Organigrama de la Dirección General del Colegio de Bachilleres

IV. OBJETIVOS

4.1 General

Evaluar la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección General de Bachilleres del Estado de Quintana Roo, analizando puestos de trabajo, la infraestructura, logística y el mobiliario y equipo para identificar cómo afecta en su desempeño.

4.2 Específicos

1. Identificar las diferentes áreas y actividades de los diferentes puestos
2. Identificar la infraestructura y logística de las instalaciones de las diferentes áreas
3. Identificar el mobiliario y equipo existente en las áreas y el estado en que se encuentran.
4. Realizar una entrevista al personal para identificar la satisfacción y necesidades laborales.

V. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Áreas y actividades de los diferentes puestos

Esta investigación que se hizo es de tipo cuantitativo, por que usa recolección de datos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Se desarrolla un plan para probar el diseño; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones (Hernández, 2010)

Como primera actividad se entrevistó de manera informal a la jefa de oficina del área de planeación, para solicitar el manual específico de las funciones de la organización, el cual contiene cada una de las funciones que se debe realizar en cada puesto de esta institución.

Para conocer a detalle los puestos, desde los de nivel directivo, hasta los de apoyo que integran un organismo, y cuales son cada una de las labores que se desempeñan, revisé este instrumento indispensable, el Manual General de Funciones, dicho instrumento simboliza una herramienta de primera necesidad en toda institución y compila en un documento único todas las funciones que se deben realizar, permite conocer de manera fácil y detallada cuales son las funciones que en su ámbito deberá desempeñar, sin excederse en cargas de trabajo innecesarias o atribuciones que no les competen Su uso, permite a este subsistema definir con extrema exactitud sus áreas, sus puestos, la ubicación de cada uno de ellos, su razón de ser y su finalidad, así como detectar a primera vista el nivel académico que se requiere para dicho cargo o las competencias profesionales que deberá reunir quien asuma dicha labor.

5.2 Infraestructura y logística

Sobre esta investigación Enfoque cualitativo Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir preguntas de investigación en el proceso de interpretación. El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico (Todd, 2005).

La Dirección General de Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo a sus treinta y cinco años de su creación, ha estado en edificios prestados o rentados, el colegio de bachilleres cuenta al día de hoy con una estructura de 1482 trabajadores entre personal docente y administrativo, conformado por 43 centros educativos entre planteles que atienden a más de 18 mil estudiantes. Esto significa que sus instalaciones, en las que se encuentra ubicada la Dirección General, deben estar a la altura que una institución con el prestigio y antigüedad amerita.

En la actualidad las oficinas de la Dirección General están ubicadas en un edificio que originalmente era una casa habitación, con muchos años de antigüedad y cuyos espacios no están distribuidos de manera adecuada para oficinas, lo cual se puede observar en las siguientes tablas y planos, de las 3 Direcciones: la Académica, Administrativa y de Planeación, Programación y Presupuesto.

Tabla 1 Edificio 1 Planta Baja

EDIFICIO 1 PLANTA BAJA		
	NOMBRE Y NÚMERO DE EMPLEADOS	SIMBOLOGÍA
Edificio 1	SITE/ 0	SITE
Planta Baja	Dirección Administrativa / 3	DA
	Informática y Telecomunicaciones / 7	IT
	Sistemas / 5	S
	Recursos Financieros /15	RF
	Oficialía de partes /4	OP
	Recursos Materiales y Servicios Generales / 22	RM Y SG
	Recursos Humanos / 7	RH
	Área Jurídica / 5	J
	Archivo /2	A
	Estacionamiento /0	E
	Caseta / 1	C
	Baños / 0	B

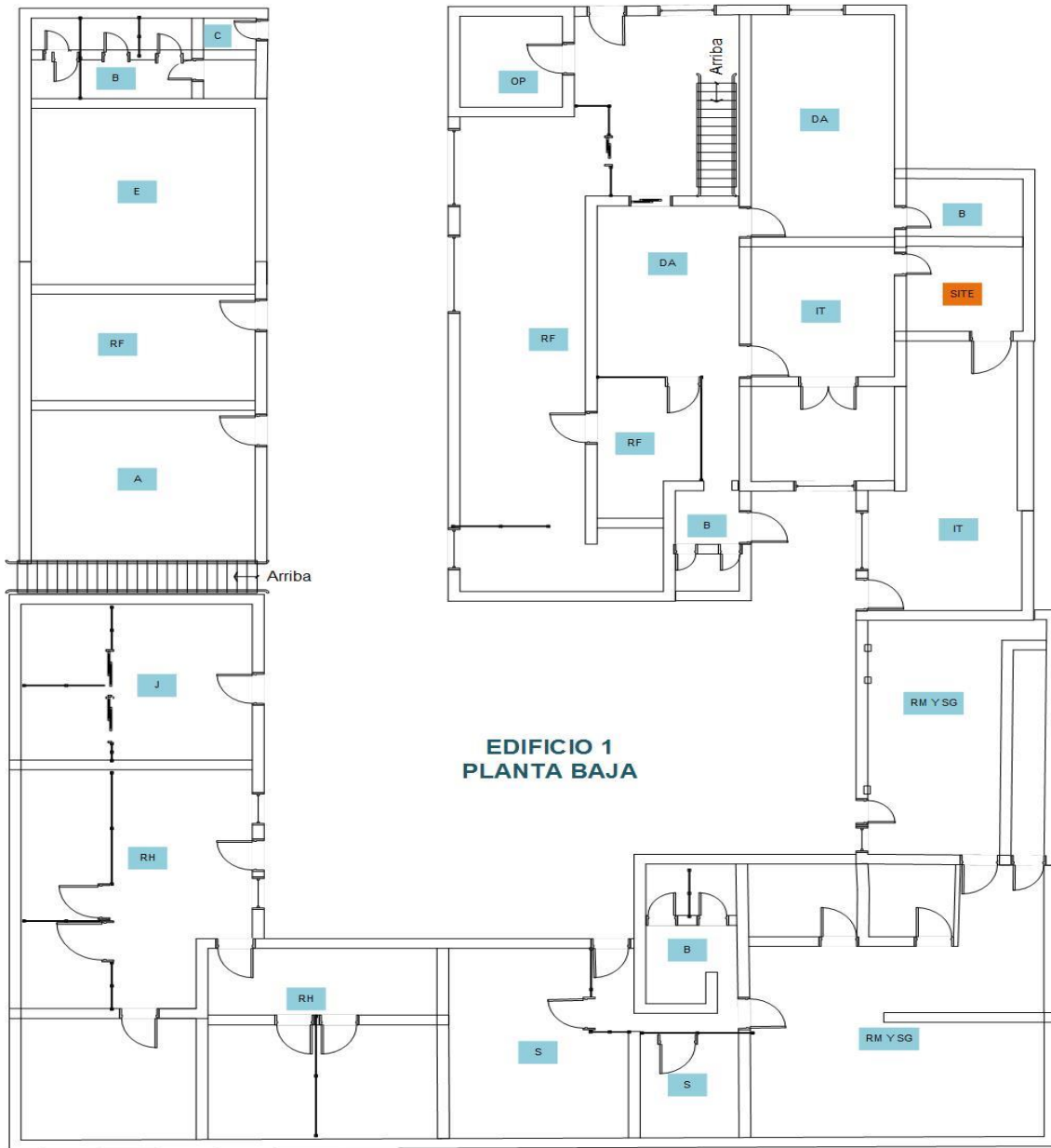


Figura 3. Edificio 1 Planta Baja

Tabla 2 Edificio 1 Planta Alta 1

EDIFICIO 1 PLANTA ALTA 1		
	NOMBRE Y NÚMERO DE EMPLEADOS	SIMBOLOGÍA
Edificio 1	Oficina del Director General / 1	DG
Planta alta 1	Sala de Espera / 0	SE
	Secretaría Particular / 2	SPDG
	Secretaria del Director General / 3	SDG
	Información y Difusión / 1	ID
	Coordinación de Zona Sur / 4	CZS
	Sala de Juntas / 0	SJ
	Baños / 0	B

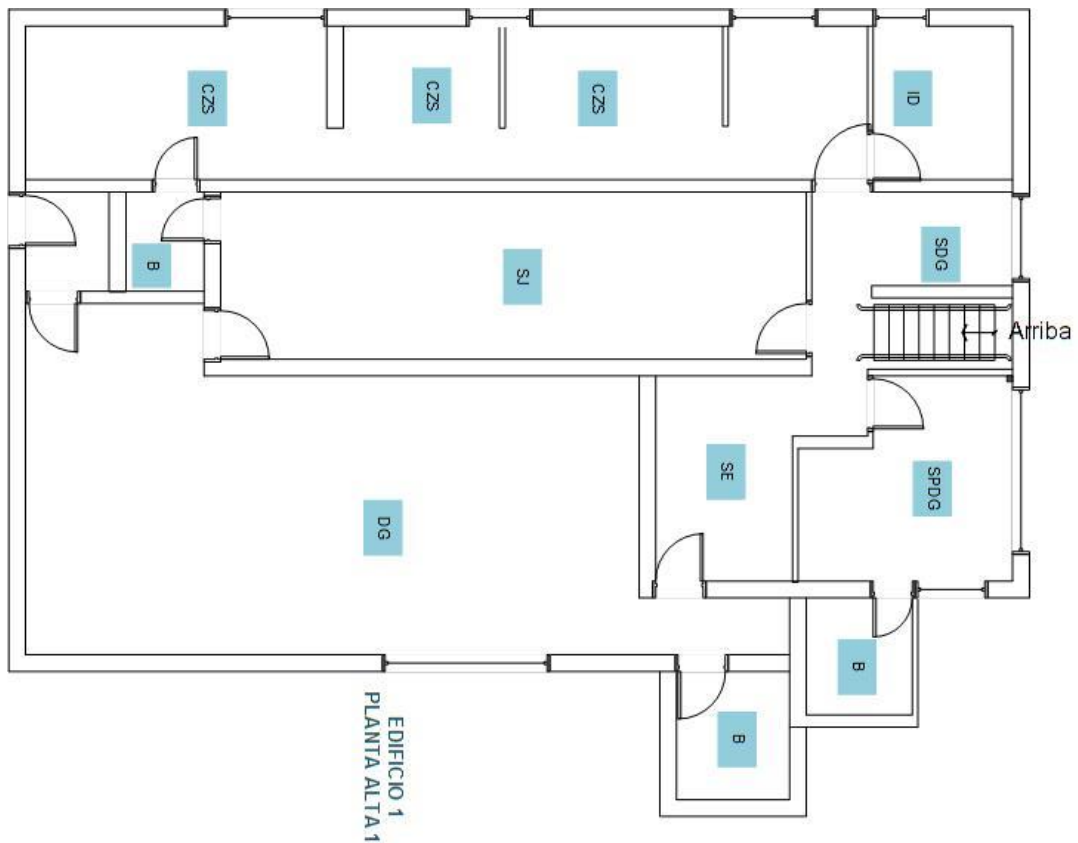


Figura 4. Edificio 1 Planta Alta 1

Tabla 3 Edificio 1 Planta alta 3

	NOMBRE Y NÚMERO DE EMPLEADOS	SIMBOLOGÍA
Edificio 1 Planta alta 3	Planeación, Programación y Presupuesto /18	PPP

Tabla 4 Edificio 1 Planta Alta 2

EDIFICIO 1 PLANTA ALTA 2		
	NOMBRE Y NÚMERO DE EMPLEADOS	SIMBOLOGÍA
Edificio 1 Planta alta 2	Recursos Humanos /10	RH

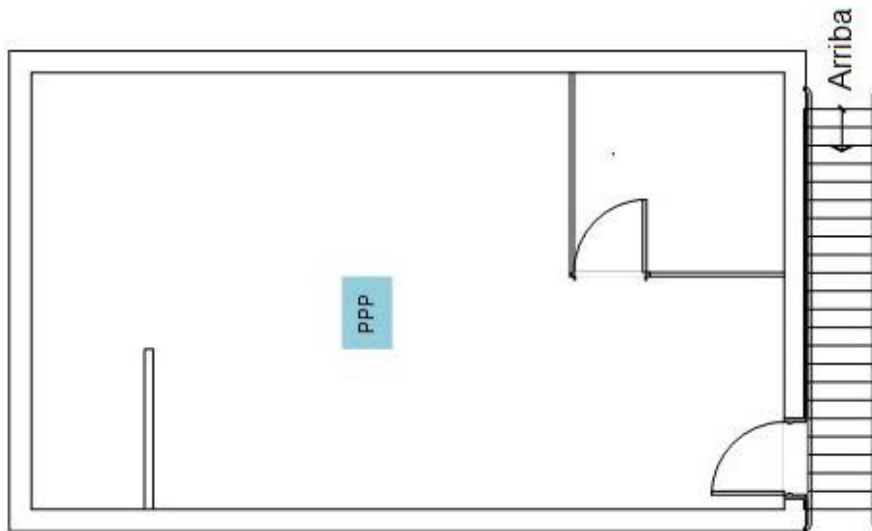


Figura 5. Área de Planeación, Programación y Presupuesto

Tabla 5 Edificio 2 Local Frente A Dg

EDIFICIO 2 LOCAL FRENTE A DG		
	NOMBRE Y NÚMERO DE EMPLEADOS	SIMBOLOGÍA
Edificio	2 Biblioteca /	
Ubicado en	Departamento de Métodos y Medios /	
local rentado	Control escolar /	
frente a las	Contraloría Interna /	
oficinas de		
Dirección		
General		

Tabla 6 Edificio 3 San Salvador

EDIFICIO 3 SAN SALVADOR		
	NOMBRE Y NÚMERO DE EMPLEADOS	SIMBOLOGÍA
Edificio San Salvador	Dirección Académica y sus área/ 66	DA

En este sentido, se evaluaron las condiciones en las que se encuentra la infraestructura de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo. El personal que integra estas tres direcciones, más el staff del Director General, hacen un total de 190 trabajadores que conforman las oficinas centrales que atienden a todas las entidades educativas que integran Colegio de Bachilleres.

Estos planos, así como el Manual General de Funciones sirvieron para analizar la infraestructura de los edificios con que cuenta esta institución. A través de

entrevistas de manera informal, al personal, constata que el edificio ha tenido que irse adaptando conforme las necesidades, de tal suerte que las construcciones presentan empates y cuarteaduras debido a la premura con la que se ha tenido que modificar dichos espacios, esto aunado a que son anexos que se construyeron sin la asesoría de expertos en construcción y sin un estudio previo del terreno o afectación a lo ya construido con anterioridad, que la iluminación no es la suficiente en algunas áreas, que hay personal que se encuentra laborando en espacios reducidos y que más de una área no tiene un lugar específico y amplio donde resguardar sus documentos, todo esto con el afán de recopilar datos que me ayuden a elaborar un instrumento que evalué la satisfacción de los empleados del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo

5.3 Mobiliario y equipo existente

Bajo la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con los datos, de acuerdo con lo que observa, frecuentemente denominada teoría fundamentada (Esterberg, 2002).

Desde el punto de vista de la Ergonomía, entre dichas actividades se puede considerar el manejo de documentación, diferentes usos de la computadora para obtener información o introducirla, hablar por teléfono, archivar documentos, mantener reuniones con colegas o clientes, pensar, escribir a mano, estudiar, etc. Los distintos tipos de puestos de trabajo pueden ser descritos en función del tiempo e importancia de cada una de estas tareas.

El trabajo de oficina presenta riesgos específicos que hay que conocer. Sus consecuencias abarcan aspectos tan diferentes como los trastornos musculoesqueléticos (dolor de cuello y espalda, por ejemplo), la fatiga visual y el dolor de

cabeza, la irritación de los ojos, la temperatura ambiente no apropiada, la monotonía, falta de motivación o el estrés.

Según su causa, estos problemas se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- Problemas relacionados con la carga postural, asociados a las posturas estáticas que se mantienen en muchas tareas de oficina y que pueden provocar trastornos musculoesqueléticos.
- Problemas relacionados con el ambiente de trabajo: condiciones de iluminación, temperatura y humedad y exposición al ruido.
- Problemas de tipo psicosocial, como la carga mental, el estrés, la falta de motivación etc.

Afortunadamente, los riesgos presentes en la mayoría de las oficinas del sector educativo son mucho menores que los de otros sectores productivos y sus consecuencias menos graves, generalmente.

Por otra parte, su control es relativamente sencillo; al tratarse de tareas sin grandes peligros intrínsecos, la mayoría de los problemas pueden solucionarse con una correcta gestión: diseño de despachos adecuados, compra de mobiliario y equipos informáticos adaptados a las características de las tareas y de los trabajadores, adecuada organización de las tareas y una buena formación a los trabajadores.



Figura 6 Afectación de problemas de carga postural.

Durante el tiempo que se realizó este proyecto, se pudo constatar a través de la observación y entrevistas informal, a que cada uno de los trabajadores, en este caso personal administrativo, que tiene bajo su resguardo un escritorio y computadora para desempeñar sus funciones, sin embargo pude observar que algunos de ellos realizan su trabajo en mesas binarias o escritorios metálicos viejos y oxidados, en la mayoría de los casos sus sillas están deterioradas o rotas. La intención, según me lo dio a conocer el responsable del área de recursos humanos y servicios generales es sustituir el mobiliario y equipo viejo y obsoleto por nuevos, pero los recursos monetarios durante los últimos 3 años han sido insuficientes, este es el mismo caso de archiveros en los que se resguarda la documentación, Cortinas de las ventanas, aires acondicionados viejos, plafones húmedos, pintura ya vieja, cables eléctricos y de computo expuestos, y muchos detalles en cuanto tomas de corriente y plomería viejo o en mal estado.

En cuanto al equipo de cómputo, pude observar que la mayoría de los equipos son semimodernos, sin embargo el mantenimiento es limitado por lo que muchos de ellos presentan deficiencias como lentitud para operar ya que su memoria es de poca capacidad, aunado a que el servidor el cual provee de internet a las computadoras en todo el edificio resulta insuficiente. Al parecer los diferentes equipos de cómputo, fotocopiado, e impresoras, presentan la misma problemática, que es el mantenimiento, así como el recurso insuficiente para el abastecimiento de toners, tintas, y diversas piezas que se requieren para su reparación o mantenimiento.

5.4 Elaboración y diseño del instrumento para identificar la satisfacción y necesidades laborales

Para realizar el proceso de construcción de una herramienta para esta investigación, se recopilaron datos e información secundaria para la diseño de un instrumento, que ayudó a evaluar la satisfacción de los empleados de esta institución. La Dirección General de Bachilleres en sus áreas administrativas cuenta 190 empleados, 20 direcciones, 5 en coordinación, 70 en dirección académica, 75 en dirección administrativa y 25 en dirección de planeación.

5.4.1 Tamaño de la muestra

Se hará la selección del personal de la Dirección General de Bachilleres para determinar el tamaño de la muestra a través de un muestreo aleatorio simple con una confiabilidad del 95%. De manera que el número de personal encuestado será de: 38 Empleados Sujetos aleatoriamente.

5.4.2 Instrumento

El instrumento de apoyo para dicha investigación está compuesto por 34 reactivos, las cuales miden factores como: Puesto de trabajo, condiciones ambientales, infraestructura y logística, relaciones interpersonales, cada aseveración tiene cinco opciones de respuesta que van desde “totalmente de acuerdo” “hasta totalmente en desacuerdo”.

Resulta indudable que la satisfacción que siente el trabajador depende de variados aspectos relacionados con su presencia en la institución, tanto los propios del puesto de trabajo que ocupa como de otros elementos que lo rodean.

Asimismo, dentro de cada empresa van a estar presentes también las expectativas y motivaciones individuales, lo cual hace más compleja aún la evaluación de la satisfacción laboral.

La mayoría de los diferentes instrumentos de medición de la satisfacción laboral que utilicé indagan sobre ciertos aspectos, entre otros: el estado físico de las áreas, la organización del trabajo, condiciones de trabajo, equipo, mobiliario, infraestructura, espacios, logística.

5.4.3 Métodos de Medición

Cada día es mayor la aceptación, entre quienes dirigen las empresas, de que la satisfacción en el trabajo conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Existen dos métodos para la medición de este concepto:

- Escala global única
- Tabla de Parámetros de Satisfacción

Se le preguntó a los empleados "considerando todo, ¿Qué satisfecho estas con tu trabajo? Las respuestas se adoptan en una escala del 1-5 la cual establece dos extremos como respuesta "altamente satisfecha" y "altamente insatisfecha".

Calificación de la suma.- Este identifica puntos clave del trabajo de las personas y pregunta acerca de ellos, sumando los resultados a través de una escala.

La satisfacción en el trabajo puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

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

Existe una gran confusión en el empleo del término "satisfacción en el trabajo" y los factores que contribuyen a ella. La revisión de los numerosos estudios efectuados en este campo nos lleva a la conclusión de que la satisfacción en el trabajo es casi

cualquier cosa que un investigador mide cuando cree estar midiendo la "satisfacción en el trabajo". (Maier, & Norman, 1971).

5.4.4 Parámetros de Satisfacción

Para el proceso de medición del nivel de satisfacción del personal de los empleados de Dirección General de Bachillereas se utilizará la tabla de conversiones siguiente, con el fin de detectar:

- Los factores generadores de insatisfacción críticos.
- Los factores generadores de satisfacción estables.
- Los factores diferenciadores

Variable

Satisfacción Laboral: 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.

La siguiente tabla indica que si al aplicar el modelo de encuesta aleatoriamente al total de los empleados, si el indicador de servicio es un resultado crítico, el que alcanza el mayor porcentaje de votos, se sugiere que se deberá implementar acciones correctivas y si por el contrario las personas contestan que están totalmente de acuerdo, el factor es una respuesta excelente y se convierte en un factor a favor para prestar el mejor servicio al cliente. Las otras clases de factores nos indicarán situaciones que están afectando a su desempeño pero que no repercute fuertemente y se puede trabajar en mejorar la situación, en beneficio de la empresa. (Whittaher, 2003).

Tabla 7 el modelo de encuesta

Nivel de Satisfacción	Clase de Factor
Totalmente en desacuerdo	Crítico
En desacuerdo	Estable
Aceptable	Bueno
De acuerdo	Muy bueno
Totalmente de acuerdo	Excelente

5.4.5 Procedimiento de aplicación

Se aplicaron las encuestas a los diferentes trabajadores Dirección General de Bachilleres, se les explico a los trabajadores de la institución el propósito de la investigación y se les pidió autorización para la aplicación. Si aceptan participar en dicha investigación. Se explicó a cada una de las personas encuestadas el contenido del cuestionario y la forma de resolverlo, para que ellos mismos puedan contestarlo de acuerdo a sus posibilidades de horario de trabajo. Después de un tiempo considerable, se recogieron los cuestionarios de cada departamento ya contestados.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis de los resultados se hizo de la siguiente forma: se tomaron los resultados de cada dirección ya que cada una de ellas presenta diferente problemática, las respuestas se adoptan en una escala. Donde el 5 es totalmente de acuerdo, el 4 es de acuerdo, el 3 es aceptable, el 2 es en desacuerdo y el 1 totalmente en desacuerdo,

6.1 Puesto de Trabajo}

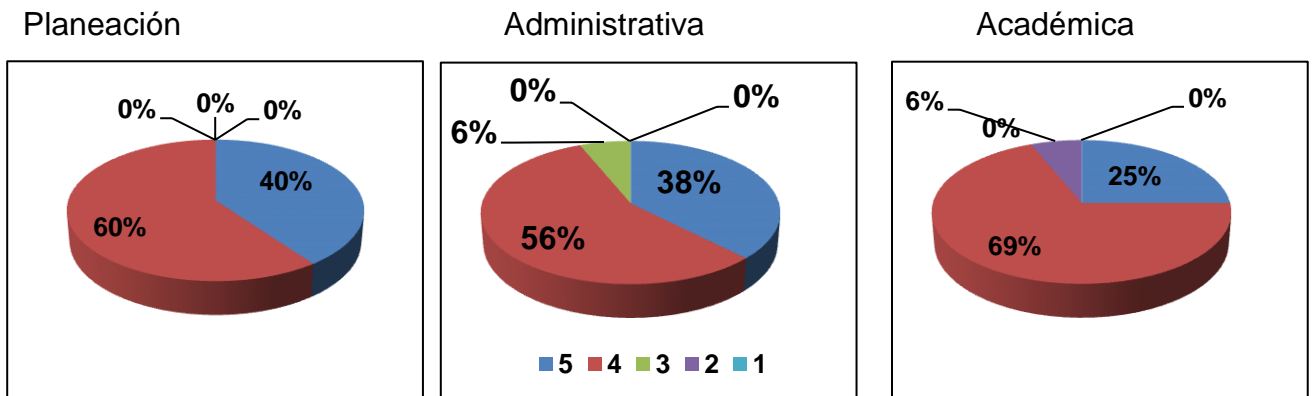


Figura 7. El trabajo en mi depto. /área está bien organizado

Los resultados expresados por los empleados respecto a si está bien organizado su trabajo, arrojaron los siguientes datos: el área de planeación, administración y académica mencionan que están de acuerdo con un 60%, 56% y 69% respectivamente.

Planeación

Administrativa

Académica

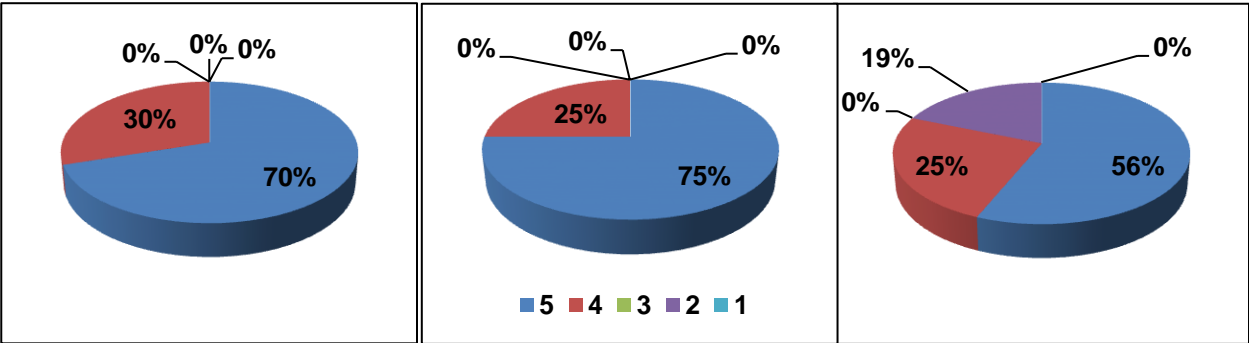


Figura 8. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí

Los empleados de la dirección de planeación el 70% está muy de acuerdo, en la dirección administrativa el 75% está muy de acuerdo y en la dirección académica el 56% está muy de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

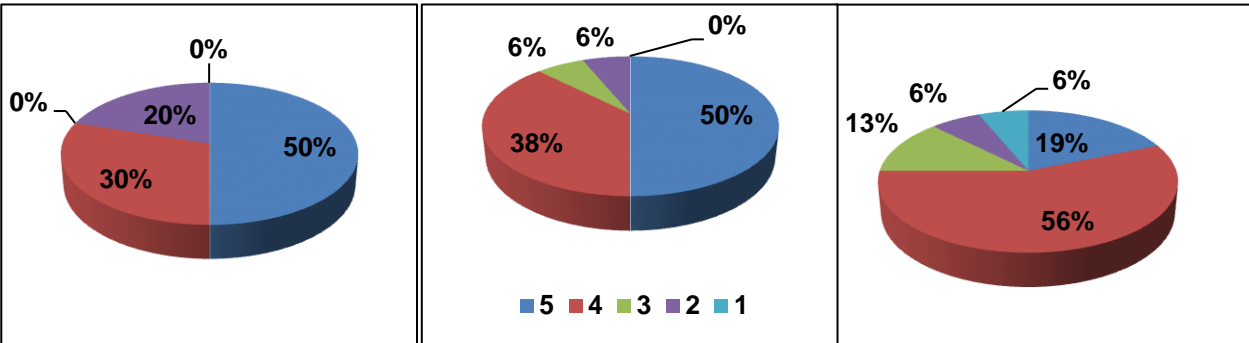


Figura 9. En mi depto. /área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas

Podemos observar la dirección de planeación y administrativa el 50% está muy de acuerdo, en la dirección académica el 56% está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

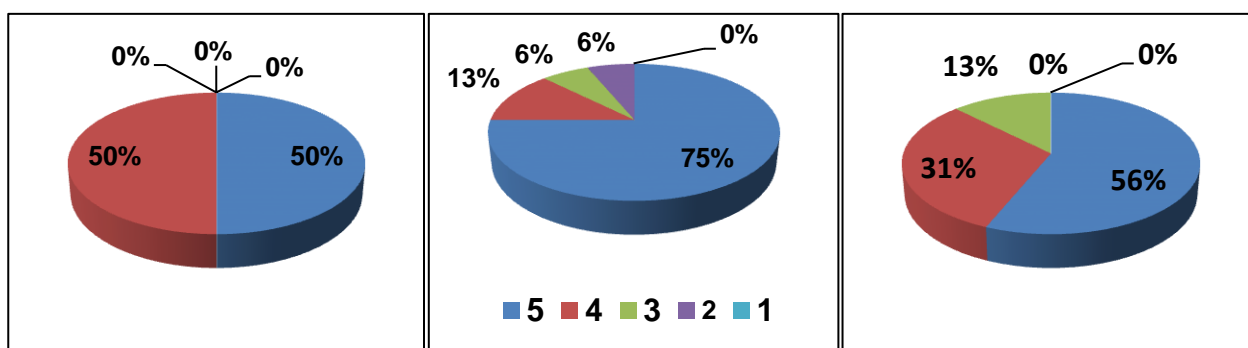


Figura 10 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades

De los trabajadores de la dirección de planeación, el 50% está muy de acuerdo y el 50% restante está de acuerdo, en la dirección administrativa el 75% está muy de acuerdo, en el área académica el 56% está muy de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

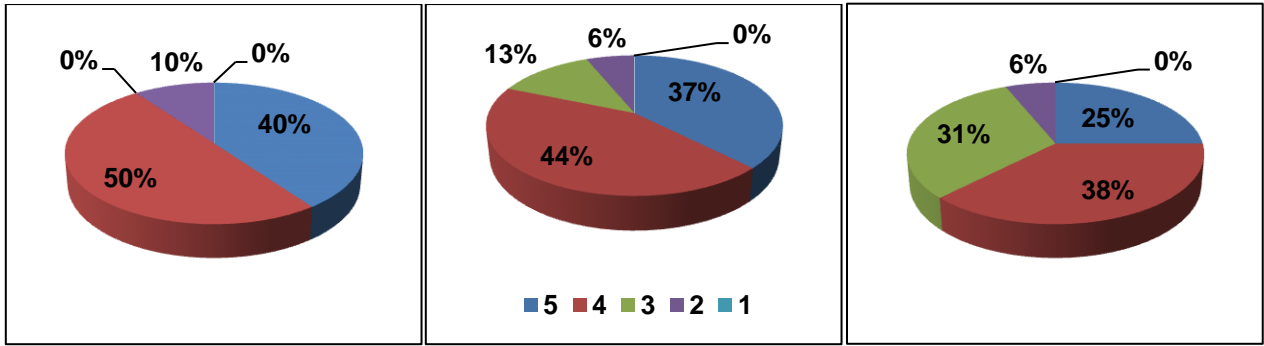


Figura 11. Recibo retroalimentación de cómo desempeño mi puesto de trabajo

En la figura anterior podemos observar que el 40 % de los empleados que laboran en la Dirección de Planeación reciben una retroalimentación de su desempeño, en la Dirección administrativa la cifra es menor con un 37% así como en el área académica con un 25%.

Planeación

Administrativa

Académica

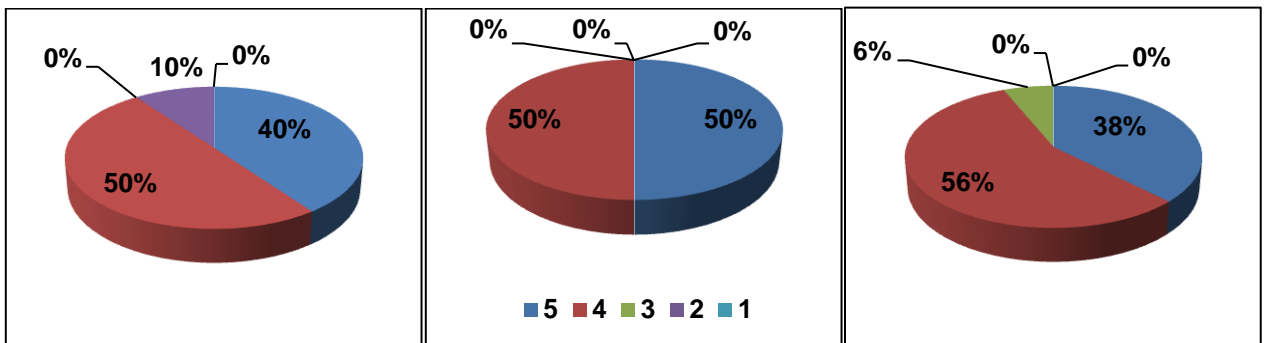


Figura 12. Conozco las actividades que desempeñan otros puestos de mi depto. /área

El 40% del personal que labora en el área de Planeación está de altamente acuerdo que conoce las actividades de otros puestos de su departamento, en el área Administrativa la mitad si las conoce y la otra mitad las desconoce, en el área Académica el 38% las conoce y un 56% no las conoce.

Planeación

Administrativa

Académica

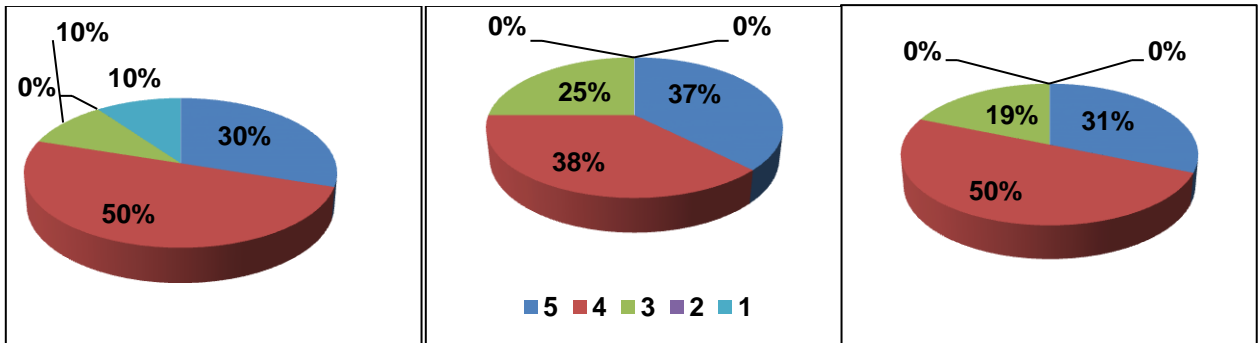


Figura 13. Conozco las actividades que desempeñan otros depts./áreas

El 30% del personal del área de Planeación está totalmente de acuerdo que conoce las actividades de otros departamentos, el 50% está de acuerdo, el área Administrativa tiene un 37% está totalmente de acuerdo un 38% está de acuerdo, en el área de Académica un 31% está totalmente de acuerdo y un 50% por ciento está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

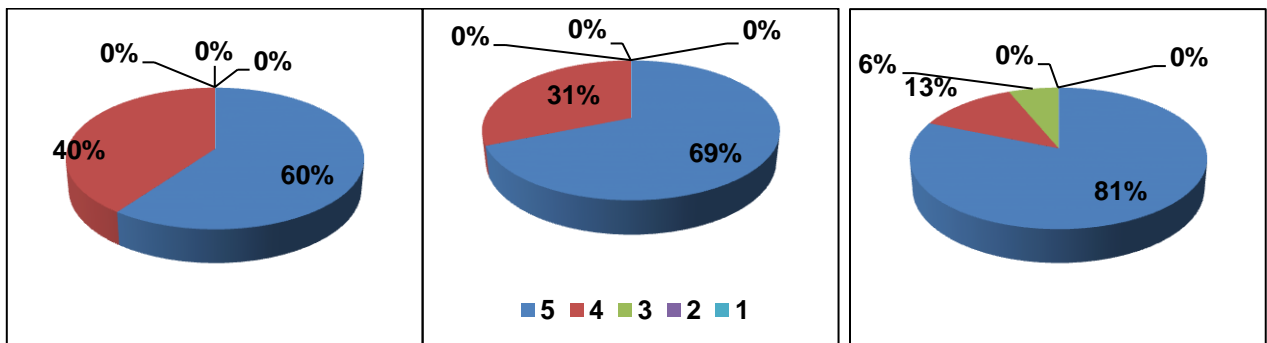


Figura 14. Me gustan las actividades que realizo en mi puesto

En el área de Planeación el 60 % está totalmente de acuerdo que le gustan las actividades que realiza en su puesto el 40% está de acuerdo, en el área

Administrativa el 69% está totalmente de acuerdo el 31 % está de acuerdo, en el área Académica el 81% del personal está totalmente de acuerdo y un 13 % está de acuerdo que le agradan sus actividades

6.2 Relaciones Interpersonales

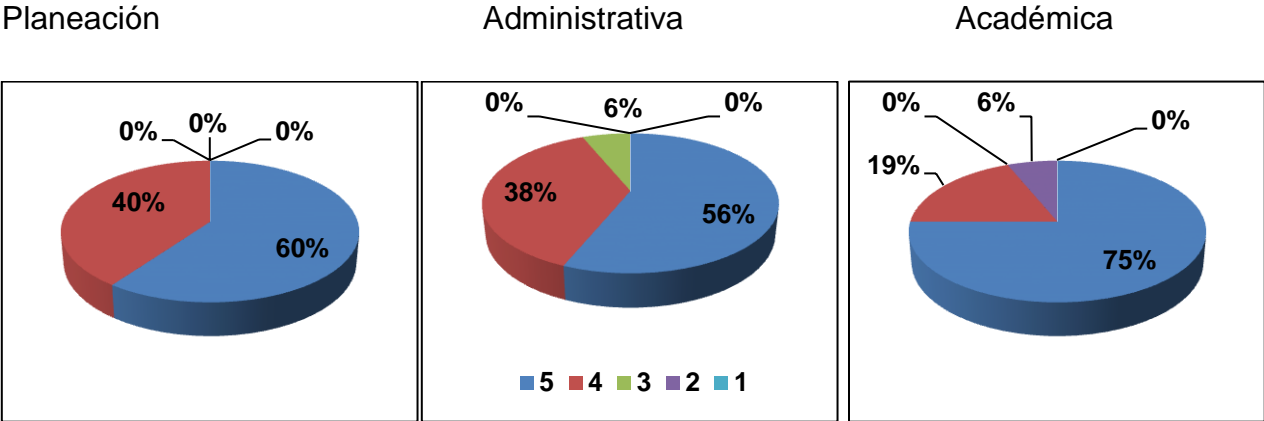


Figura 15. La relación con los compañeros de trabajo es buena

En las áreas encuestadas está totalmente de acuerdo que la relación con los compañeros de trabajo es buena ya que el porcentaje más alto del 75% fue en el área Académica, le sigue el 60% del área administrativa y un 60% en el área de Planeación.

Planeación

Administrativa

Académica

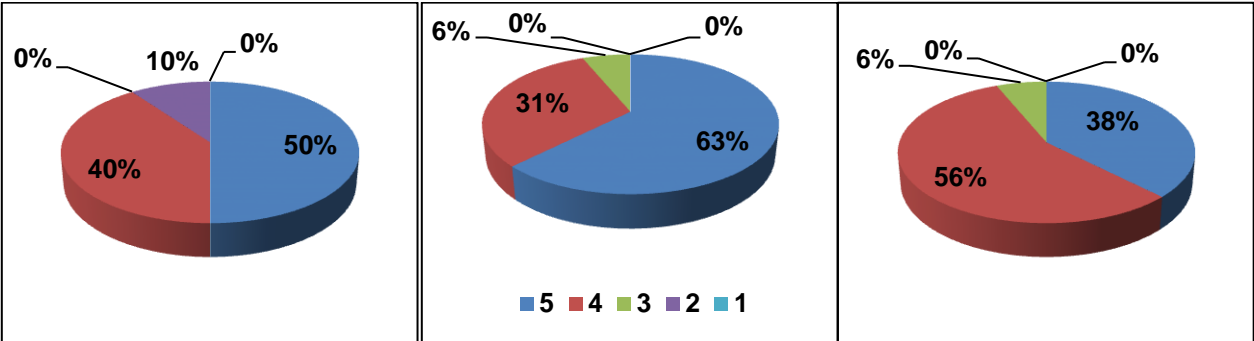


Figura 16. Es habitual la colaboración con mis compañeros para sacar adelante las tareas.

La mitad del personal encuestado en el área de Planeación está totalmente de acuerdo que la colaboración en las áreas es habitual el 40 por ciento está de acuerdo, en el área administrativa el 63% está totalmente de acuerdo un 31 % está de acuerdo, en el área Académica el 38% está totalmente de acuerdo y el 56 por ciento está de acuerdo que se puede trabajar con otros compañeros.

Planeación

Administrativa

Académica

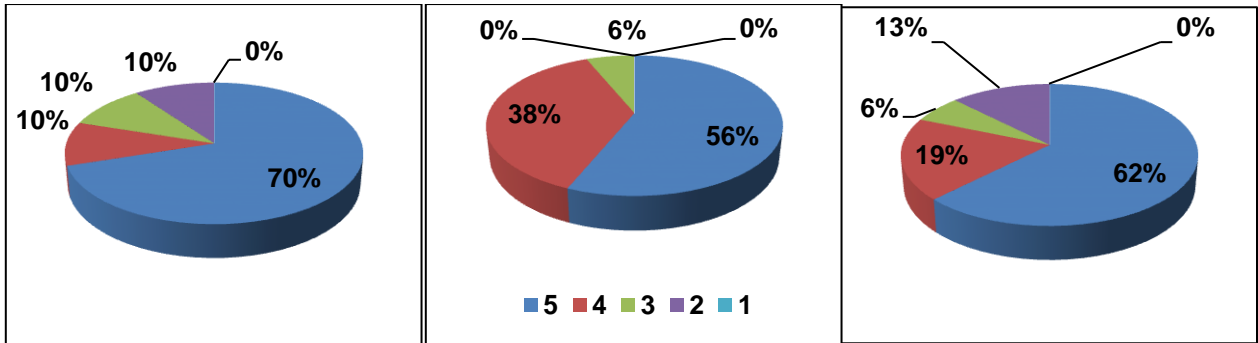


Figura 17. Me siento parte de un equipo de trabajo.

El 70 % del personal que labora en el área de Planeación está totalmente de acuerdo que se siente parte del equipo de trabajo, en el área Administrativa un 56% y en el área Académica el 62%.

Planeación

Administrativa

Académica

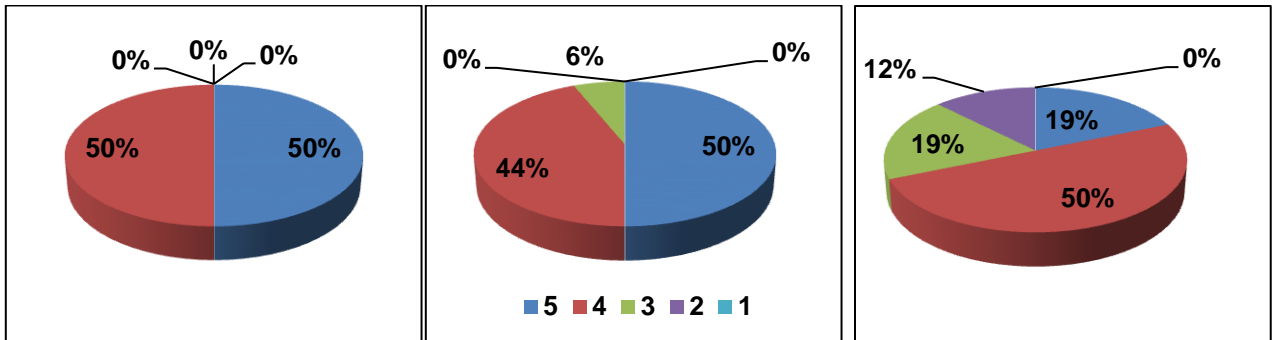


Figura 18. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.

En el área de Planeación el 50% está totalmente de acuerdo y el otro 50% está de acuerdo que les resulta fácil expresar sus opiniones en el lugar de trabajo, en el área administrativa el 50% está totalmente de acuerdo un 44% está de acuerdo y el 6% restante es indiferente, el área Académica solo el 19 % está totalmente de acuerdo y un 50% está de acuerdo que les resulta cómodo expresar sus opiniones.

Planeación

Administrativa

Académica

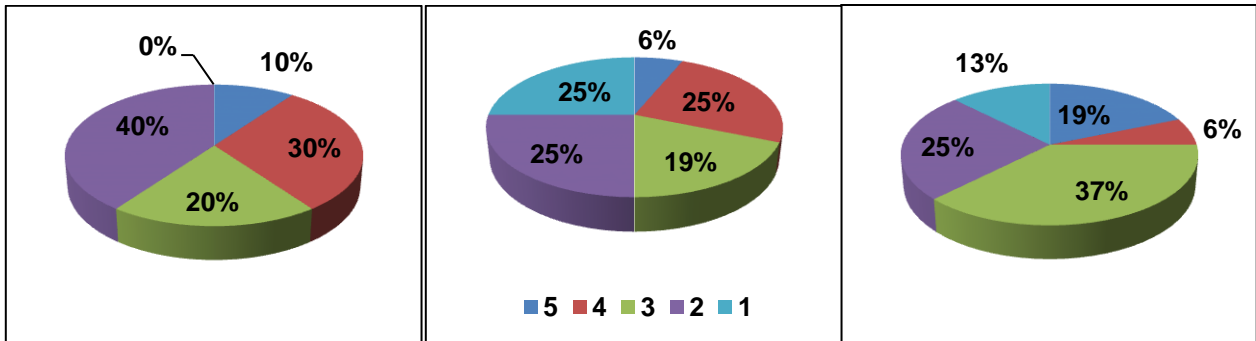


Figura 19. El ambiente de trabajo me produce stress

En la figura anterior podemos observar que el 10% del personal que labora en el área de planeación el ambiente de trabajo le produce stress el 30% está de acuerdo el 20% es indiferente, en el área Administrativa el 6% está totalmente de acuerdo el 25% está de acuerdo y el 25% restante está totalmente en desacuerdo con el 25% en desacuerdo, en el área Académica el 19% está totalmente de acuerdo el 65 de acuerdo y el 37 % es indiferente el 25% está en desacuerdo .

Planeación

Administrativa

Académica

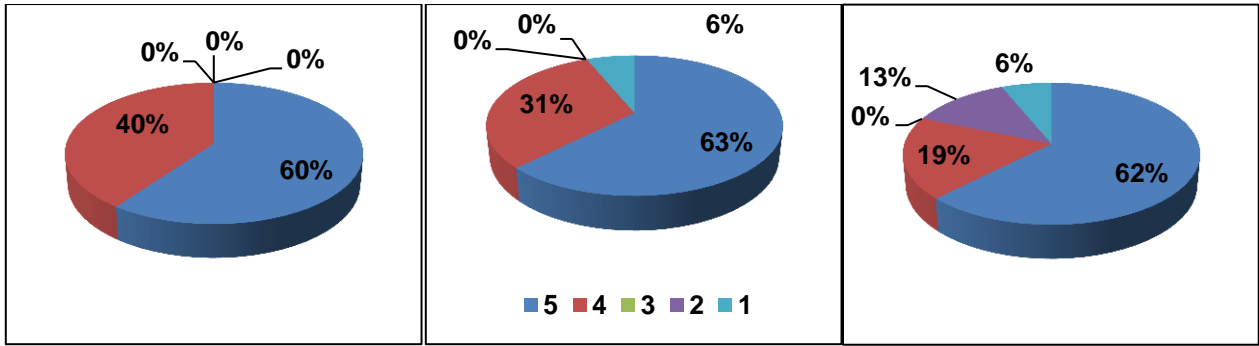


Figura 20. Me resulta fácil estar en contacto y en comunicación con mi responsable directo

En la figura anterior observamos que en el área de Planeación el 60% del personal está totalmente de acuerdo, el resto del personal está de acuerdo que le resulta fácil la comunicación con su responsable directo, un porcentaje mayor del 63% en el área Administrativa está totalmente de acuerdo el 31% está de acuerdo y con el 62% del área Académica están totalmente de acuerdo el 19% está de acuerdo.

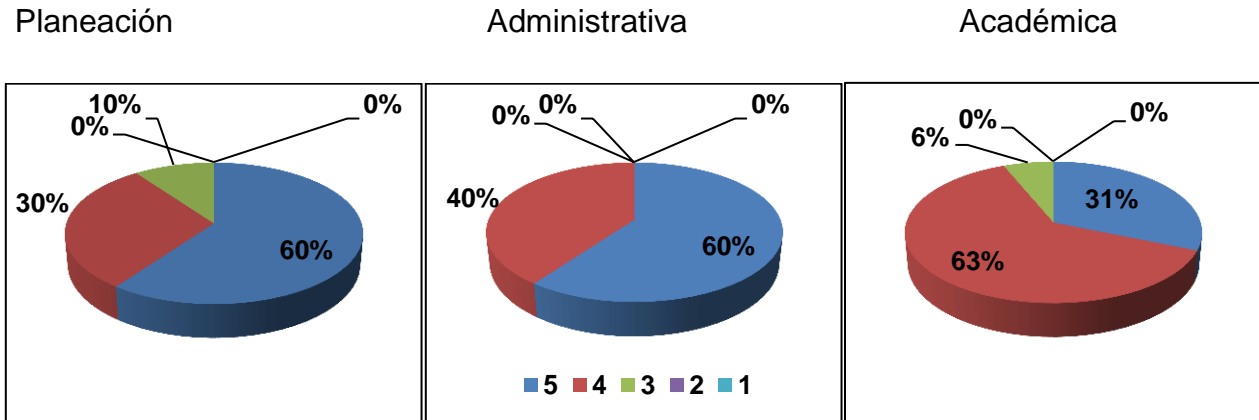


Figura 21. Las indicaciones de trabajo de mi superior me son dadas de forma clara y entendible

El 60% del personal de las áreas Académica y Administrativa están totalmente de acuerdo que reciben indicaciones de su superior de forma clara, el área Académica el 31% del personal está totalmente de acuerdo y un 63 % está de acuerdo.

6.3 Condiciones Ambientales

Planeación

Administrativa

Académica

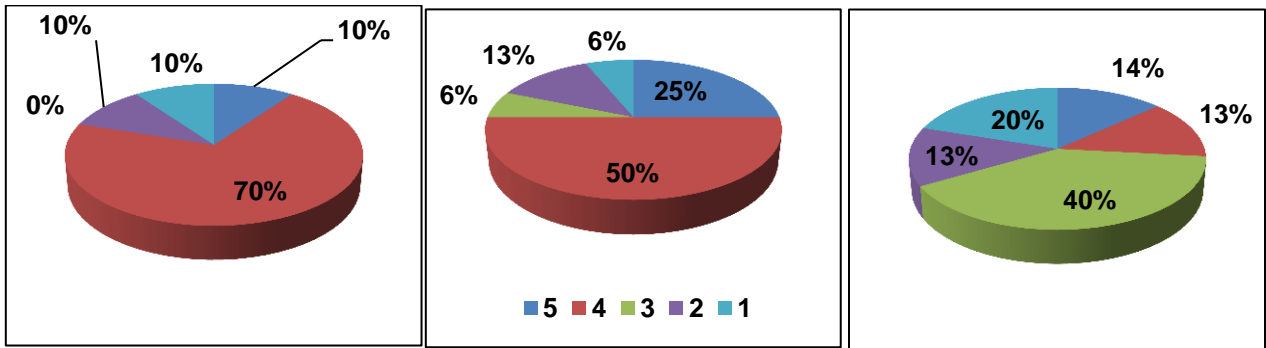


Figura 22. La decoración y el diseño de mi depto. /área es acorde a las actividades que se realizan en él.

En la figura anterior podemos observar que el 70% del personal está de acuerdo que la decoración de su departamento es acorde a las actividades realizadas en él, en el área administrativa la mitad del personal está de acuerdo y en el departamento Académico el 14% está totalmente de acuerdo el 13% está de acuerdo y un 40 % es indiferente con la decoración.

Planeación

Administrativa

Académica

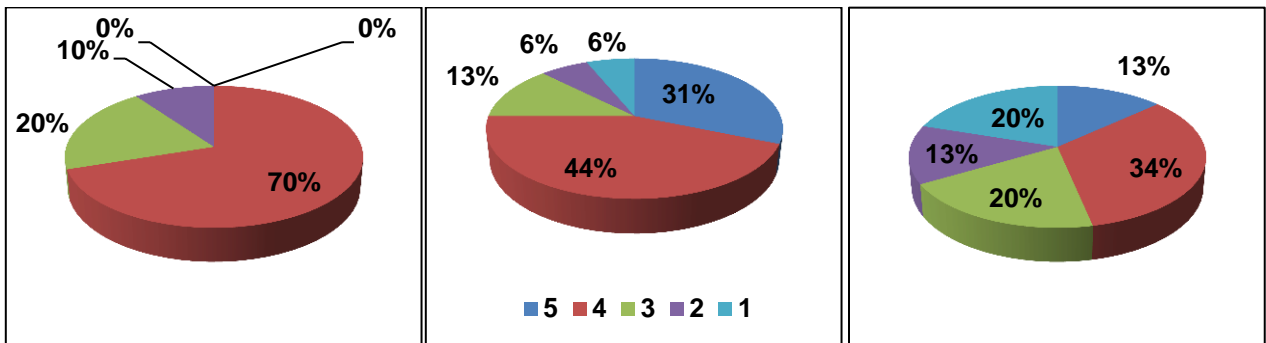


Figura 23. La decoración y el diseño de mi depto. /área me produce bienestar durante mi permanencia en él.

El 70% del personal de Planeación está de acuerdo con el bienestar que le produce la decoración de su departamento, en el área Administrativa el 31% está totalmente de acuerdo y el 44% está de acuerdo, en el área Académica el 13% está totalmente de acuerdo, el 34 % está de acuerdo y un 20% es indiferente al diseño de su área.

Planeación

Administrativa

Académica

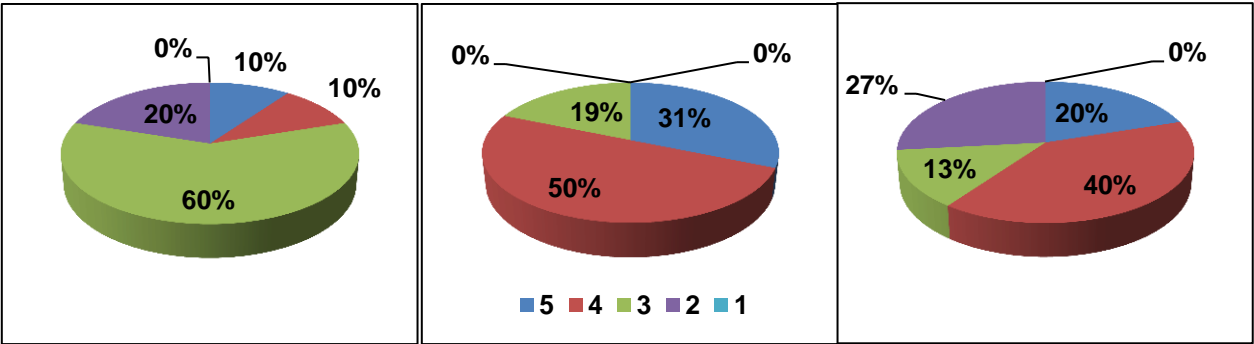


Figura 24. La iluminación de mi depto. /área me facilita realizar mis actividades diarias.

Una mínima cifra del 10% del personal del área de Planeación está totalmente de acuerdo que la iluminación de su departamento les facilita la realización de sus funciones otro 10% está de acuerdo el 60% es indiferente, en el área Administrativa el 31% está totalmente de acuerdo la mitad está de acuerdo el 19% es indiferente, el 20% en el área Academia está totalmente de acuerdo el 40 % está de acuerdo y un 13% es indiferente.

Planeación

Administrativa

Académica

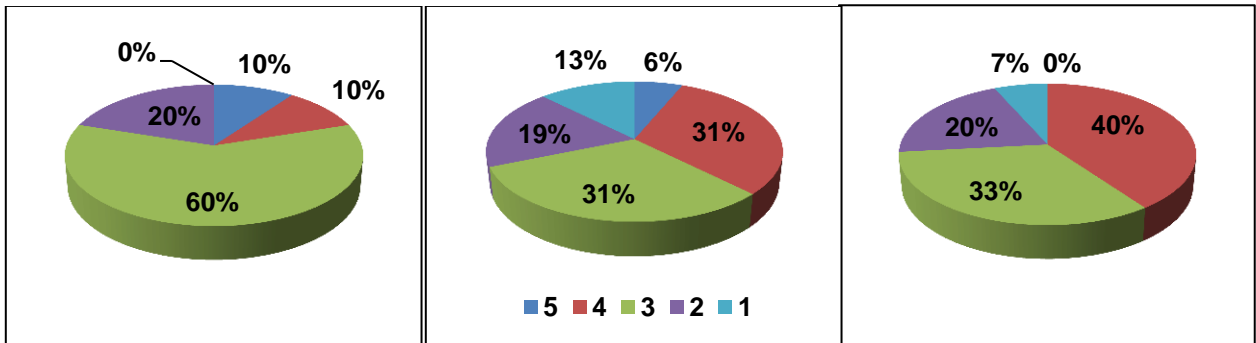


Figura 25. El nivel de ruido de mi depto. /área interfiere significativamente en el desarrollo de mis funciones.

En la figura anterior podemos observar que el 10% del personal está totalmente de acuerdo que el nivel de ruido interfiere en el desarrollo de sus actividades otro 10% está de acuerdo un 60% es indiferente, en el área Administrativa solo el 6% del personal está totalmente de acuerdo un 31 % está de acuerdo un 31% es indiferente, en el área Académica el 40% está de acuerdo y el 33% es indiferente.

Administrativa

Académica

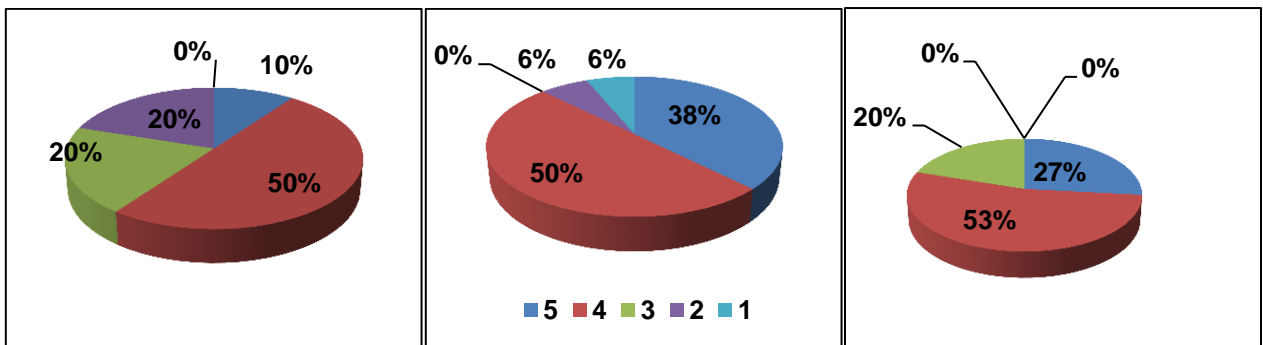


Figura 26. La ventilación/climatización de mi depto./área es la adecuada para realizar mis actividades diarias

El 10% del personal de Planeación está totalmente de acuerdo 38% El 50% del personal en cada una de las áreas encuestadas está de acuerdo que la ventilación es adecuada para realizar sus funciones del día,

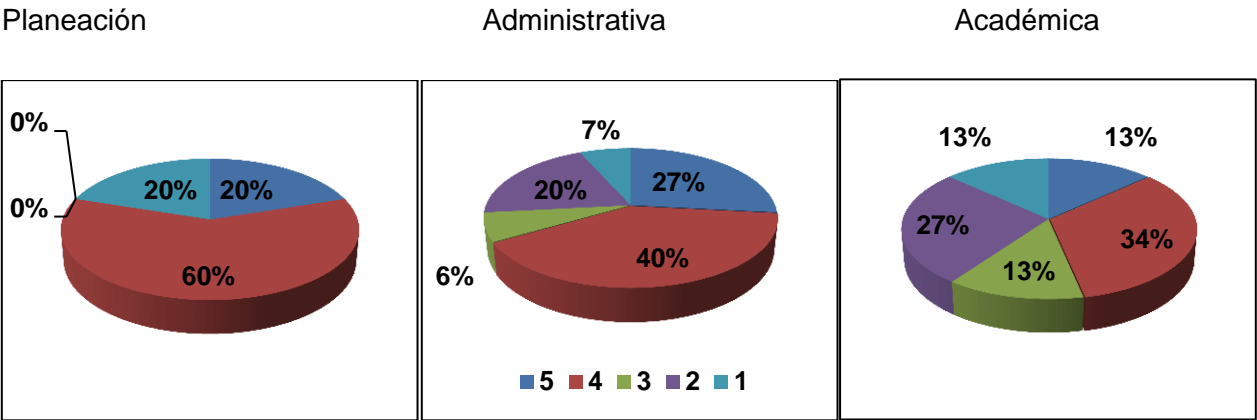


Figura 27. Las condiciones de trabajo de mi depto./área son seguras (no representan riesgos para mi salud)

Las condiciones de trabajo seguras tienen una influencia positiva en el personal por lo tanto el 60% del personal del área de Planeación está de acuerdo que no representan riesgo alguno para sus salud, en el área Administrativa el 40% está de acuerdo y en el área Académica un 34%.

Planeación

Administrativa

Académica

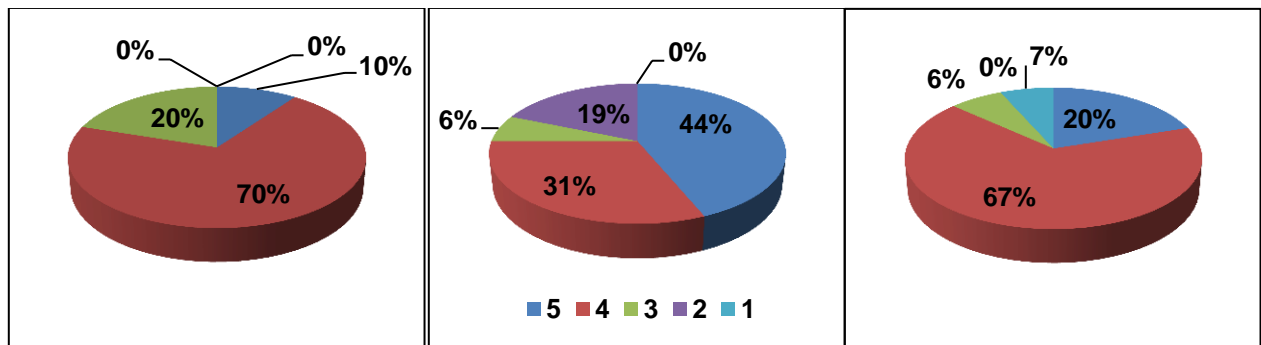


Figura 28. En caso de emergencia, conozco los protocolos para mantener y resguardar mi seguridad

El 10% del personal del área de Planeación está totalmente de acuerdo conocer los protocolos para resguardar sus seguridad, un 70% está de acuerdo, en el área Administrativa el 44% está totalmente de acuerdo y en el área Administrativa el 20% está totalmente de acuerdo un 67% está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

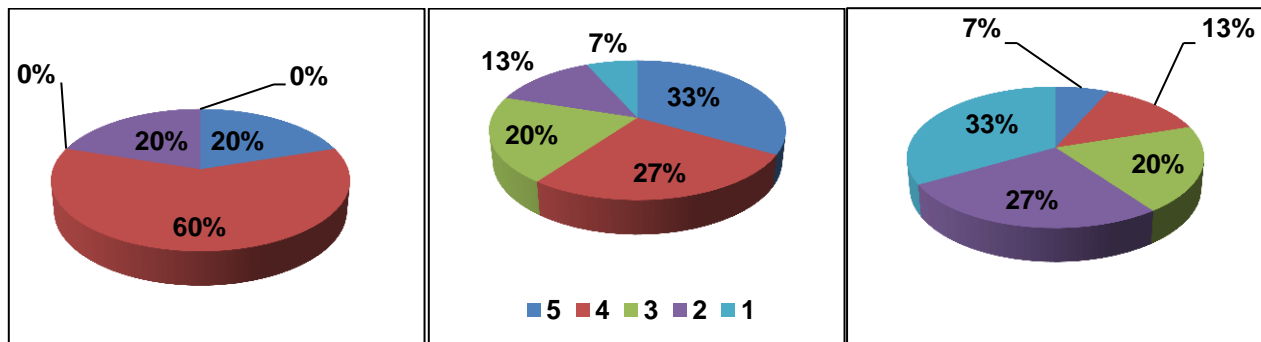


Figura 29. Mi lugar de trabajo está limpio.

En la figura anterior observamos que el 20% del personal del área de Planeación está de acuerdo que el lugar de trabajo está limpio un 60 % está de acuerdo, en el área Administrativa el 33 % está totalmente de acuerdo un 27% está de acuerdo 20%

es indiferente el 20 % restante está en desacuerdo, en el área Académica solo el 7% está totalmente de acuerdo un 13% está de acuerdo el 27 % está en desacuerdo y el 33% está totalmente en desacuerdo.

6.4 Infraestructura y Recursos

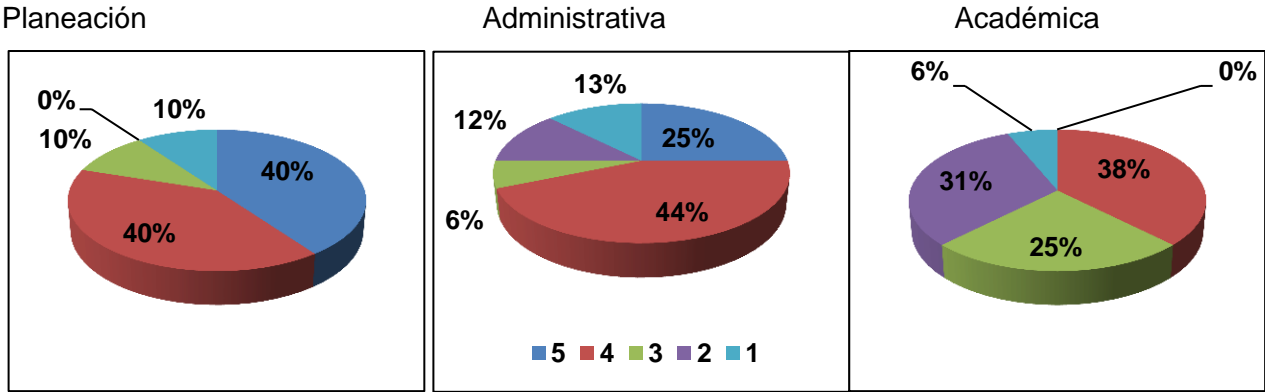


Figura 30. El espacio físico (tamaño) de mi área de trabajo es adecuado para realizar mis actividades.

En el área de Planeación el 40% del personal está totalmente de acuerdo y el mismo porcentaje está de acuerdo que el tamaño del área de trabajo es adecuado para realizar sus actividades, en el área administrativa el 25% está totalmente de acuerdo y el 44% está de acuerdo, en el área Académica el 38% está de acuerdo y un 25% es indiferente.

Planeación

Administrativa

Académica

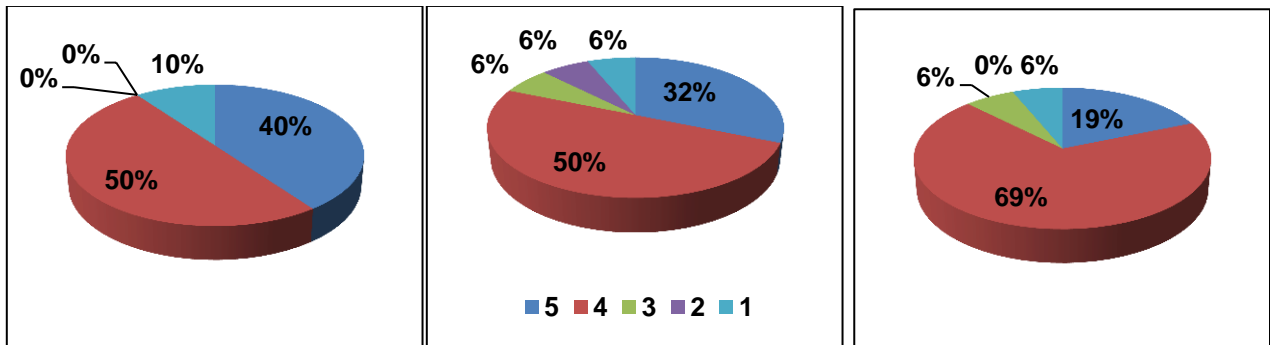


Figura 31. Tengo el mobiliario necesario para realizar mis actividades diarias

En la figura anterior podemos observar que el 50% del personal de las áreas de Planeación y Administrativa están de acuerdo que tienen el mobiliario necesario para realizar sus actividades y el 40 y 32% respectivamente está totalmente de acuerdo, en el área Académica el 195 está totalmente de acuerdo y un 69% está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

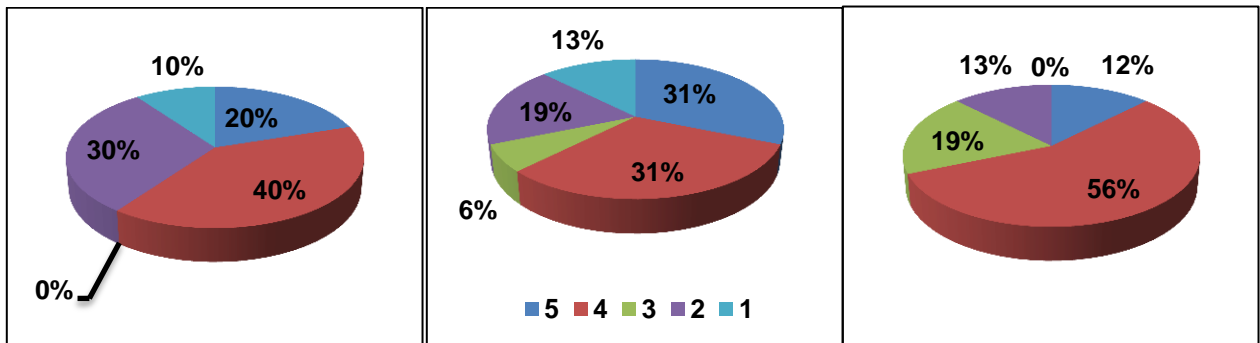


Figura 32. El mobiliario para resguardar documentación de mi depto./área es adecuada

En el área de Planeación el 20% del personal está totalmente de acuerdo que cuentan con el mobiliario adecuado para resguardar documentación y el 30% este en desacuerdo, en el área administrativa el 31% está totalmente de acuerdo el mismo

porcentaje está de acuerdo, en el área Académica el 12% está totalmente de acuerdo y el 56% está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

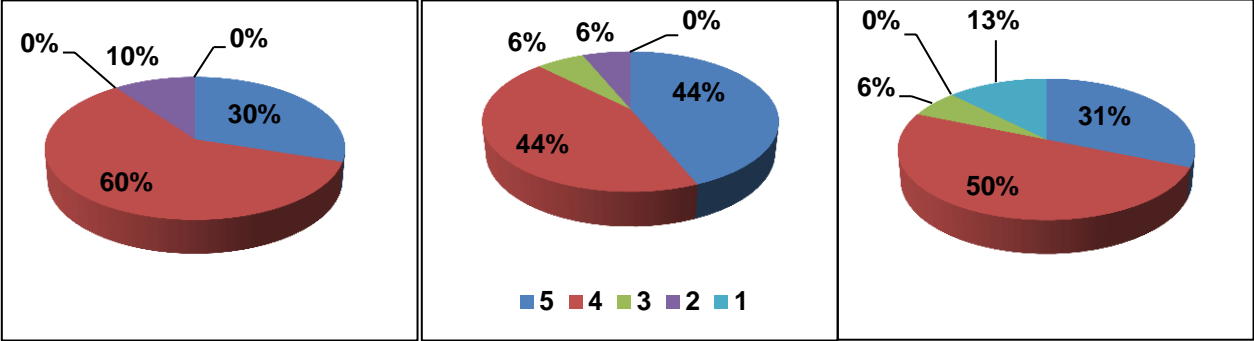


Figura 33. Cuento con las herramientas informáticas para realizar mis actividades diarias.

El 30% del personal del área de Planeación está totalmente de acuerdo y el 60% está de acuerdo que cuenta con las herramientas informáticas para realizar sus actividades diarias, en el área Administrativa el 44% del personal está totalmente de acuerdo y el mismo porcentaje está de acuerdo, en el área Académica el 31% está totalmente de acuerdo y el 50% está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

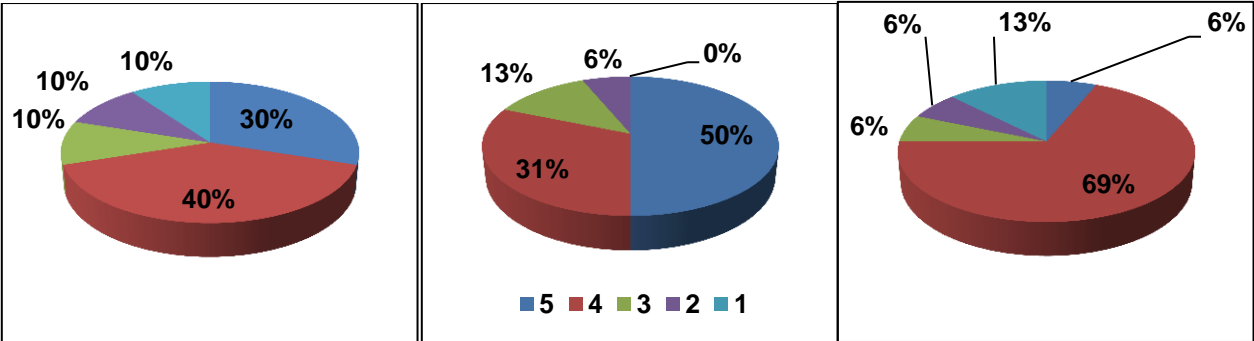


Figura 34. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.

En el área de Planeación el 30% del personal está totalmente de acuerdo que las herramientas informáticas que utilizan están bien adaptadas a sus necesidades laborales y el 40% está de acuerdo, en el área Administrativa el 50% está totalmente de acuerdo un 31% está de acuerdo, en el área administrativa el 69% está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

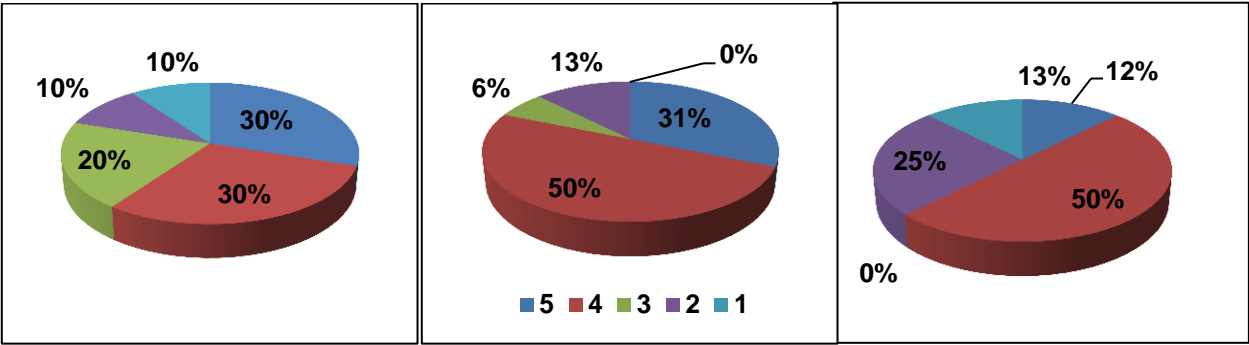


Figura 35. Las herramientas informáticas que utilizo están actualizadas.

El 30% del personal encuestado en el área de Planeación está totalmente de acuerdo que las herramientas informáticas utilizadas para realizar sus funciones están actualizadas, en el área Administrativa el 31% está totalmente de acuerdo un 50% está de acuerdo, en el área Académica solo el 12% está totalmente de acuerdo y el 50% está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

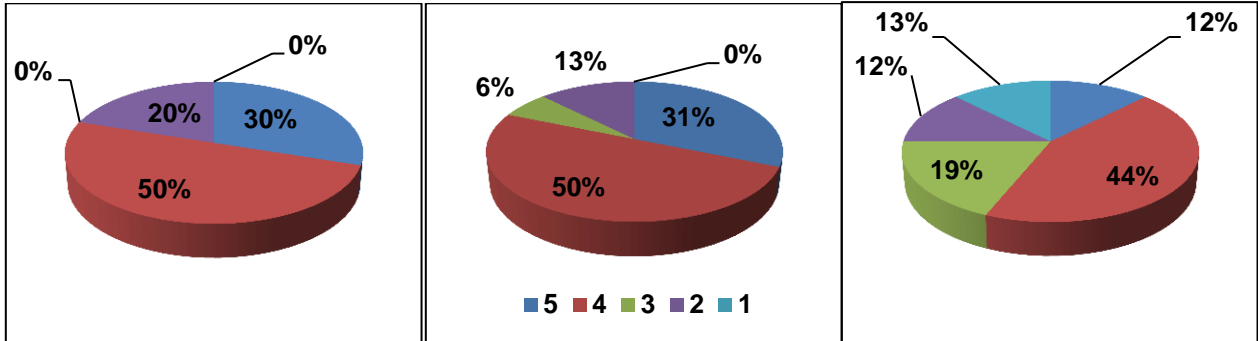


Figura 36. Cuento con los insumos necesarios para realizar mis actividades diarias

En el área de Planeación y administrativa el 30% del personal está totalmente de acuerdo y 50% del personal está de acuerdo que cuenta con los insumos necesarios para realizar sus actividades laborales, en el área Académica el 12% está totalmente de acuerdo y el 44% está de acuerdo un 19% es indiferente.

6.5 Logística

Planeación

Administrativa

Académica

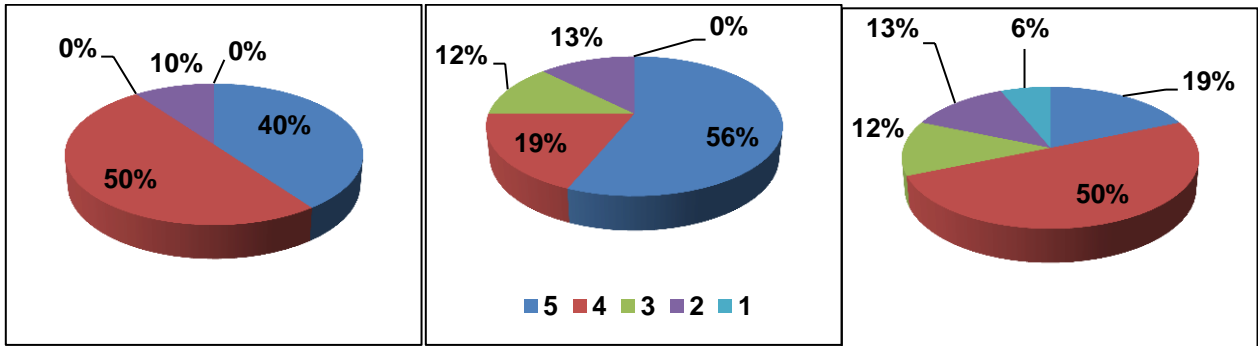


Figura 37. Mi lugar de trabajo está libre de obstáculos para facilitar realizar mis labores.

Podemos observar que el 40% del personal que labora en el área de Planeación está totalmente de acuerdo que su lugar de trabajo está libre de limitaciones para realizar sus funciones, el 50% está de acuerdo, en el área administrativa el 56% está totalmente de acuerdo y un 19% está de acuerdo, en el área Académica el 19% está totalmente de acuerdo el 50% está de acuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

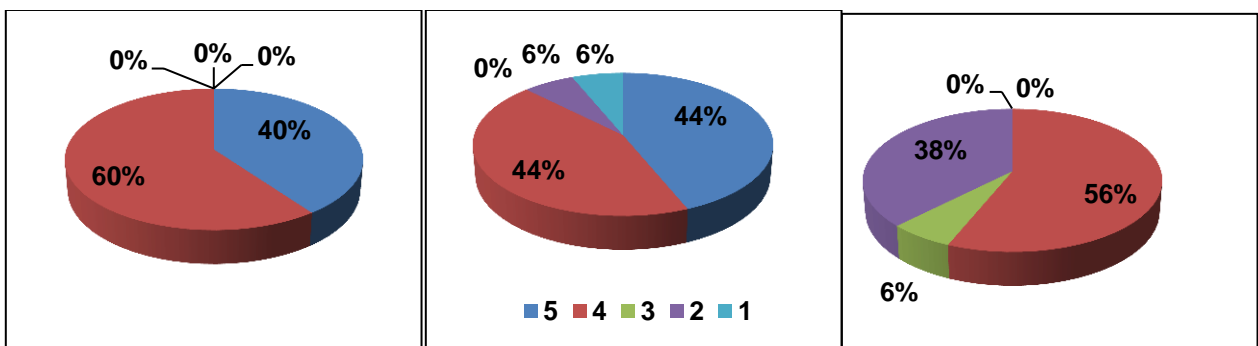


Figura 38. Los demás depts. /áreas con los que tengo relación por mis actividades, están cerca de mi lugar de trabajo

En el área de Planeación el 40% del personal está totalmente de acuerdo que las áreas relacionadas con su departamento está cerca de sus lugar de trabajo el 60% restante está de acuerdo, en el área Administrativa el 44% está de acuerdo y el mismo porcentaje está de acuerdo, en el área Académica el 56% está de acuerdo y el 38% está en desacuerdo.

Planeación

Administrativa

Académica

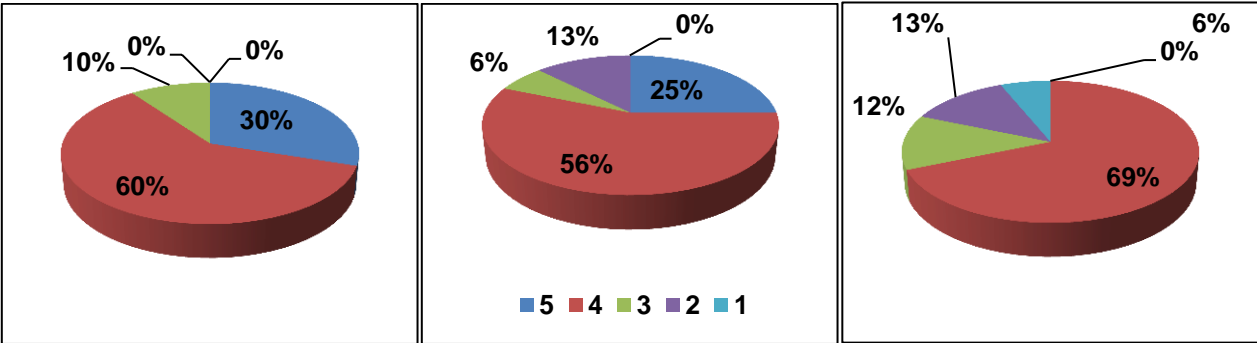


Figura 39. La ubicación de los demás puestos de mi depto. /área permite una adecuada coordinación con mis compañeros para realizar mis actividades

De acuerdo a la figura anterior el 30% del personal que labora en el área de Planeación está totalmente de acuerdo y el 60% está de acuerdo que la ubicación de los puestos del departamento les permite coordinarse para realizar sus actividades, en el área Administrativa el 25% está totalmente de acuerdo y el 56% está de acuerdo, en el área Académica el 69% está de acuerdo un 12% es indiferente y el 13% está en desacuerdo

Planeación

Administrativa

Académica

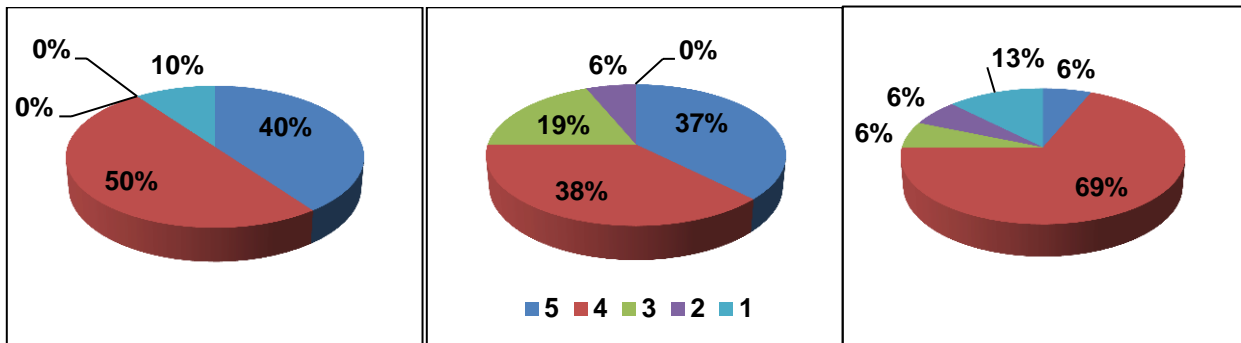


Figura 40. El mobiliario y equipo de mi lugar de trabajo está ubicado y organizado para facilitarme realizar mis actividades diarias

En la figura anterior observamos que el 40% del personal de planeación está totalmente de acuerdo que la ubicación y organización del mobiliario le facilita la realización de sus tareas el 50% está de acuerdo, en el área administrativa 37% está totalmente de acuerdo el 38% está de acuerdo un 19% es indiferente, en el área Académica el 6% está totalmente de acuerdo el 69% está de acuerdo el 6% es indiferente y el 13% está en desacuerdo.

VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

PROBLEMAS

El motivo de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción de los empleados del colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo, ya que se observaron las instalaciones pudiendo constatar la falta de espacio en las áreas, así como el mal estado en que se encuentra el edificio, la falta de actualizar el mobiliario y la manera en que esta distribuidas las áreas.

Se pudo constatar que el problema que presenta el edificio, el mobiliario y equipo no afecta a los trabajadores de esta institución para poder desarrollar sus actividades cotidianas referentes a sus puestos de trabajo; Esto se refleja en los resultados de los trabajos, así como en la atención a los clientes.

LIMITANTES

El tiempo es un factor que no permite realizar un estudio eficaz sobre la satisfacción ya que de acuerdo el estado de ánimo en que se encuentren los empleados es como interpretan sus respuestas en el cuestionario, otra limitante para que el resultado de este estudio, no sea el que se observa físicamente en las instalaciones puede ser por que los empleados emitieron respuestas erróneas en el cuestionario, por temor a represalias por parte de los directivos ya que en la encuesta algunos tenían que poner su nombre entre otras cosas. Por otra parte la falta de presupuesto para desarrollar actividades de mantenimiento y edificación de nuevas instalaciones son parte de las limitantes de esta administración.

VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

A continuación se mencionan las materias relacionadas con el presente trabajo de residencia así como las competencias que se desarrollaron

Software de Aplicación Ejecutivo:

Habilidad para buscar y analizar información.

Capacidad de análisis y síntesis

Habilidades de investigación.

Gestión Estratégica

Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas

Capacidad de organizar y planificar

Habilidades Directivas I

Habilidad para trabajar en forma autónoma.

Habilidades Directivas II

Capacidad de organizar información.

Capacidad para generar nuevas ideas

Gestión de la Calidad

Capacidad de síntesis y abstracción

Capacidad para resolver problemas

Capacidad de trabajo en equipo

Habilidad de investigación

Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.

IX. CONCLUSIONES

El personal de la Dirección General demuestra un espíritu de compañerismo y amistad, en las áreas se trabaja con entusiasmo y dinamismo a lo largo de las horas que dura la jornada laboral.

Con respecto a la organización de las funciones y responsabilidades en el trabajo, desarrollar habilidades, recibir retroalimentación conocer las actividades que hacen otros departamentos y estar a gusto en su puesto ya que la mayoría de los empleados están satisfechos y solo un bajo porcentaje se encuentran insatisfechos.

Es importante señalar, que el personal adscrito a las diferentes áreas que conforma la Dirección General del Colegio de Bachilleres, se siente orgulloso de pertenecer a la organización, además están identificados con la organización, e integrados de manera adecuada en los puestos que ocupan, pues piensan que estos son apropiados a las actividades que realizan en el área de trabajos.

Las herramientas utilizadas para realizar sus actividades están actualizadas la mayoría de los empleados están de acuerdo con lo que le proporcionan para desarrollar sus actividades, manifestando la buena disposición para realizar sus actividades, la infraestructura es un ámbito del cual no todos se expresaron de igual manera, ya que algunos manifestaron , molestia por la falta de iluminación en sus áreas, y el tamaño de su área para desarrollar sus actividades, de logística podemos concluir que solo los empleados de la dirección académica manifestaron cierta inconformidad para poder realizar sus actividades por la ubicación de su centro de trabajo

X. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenidos se recomienda:

- Que se den cursos de motivación laboral ya que el ambiente de trabajo produce stress en un porcentaje de los trabajadores.
- Fomentar la buena comunicación y las buenas relaciones interpersonales del departamento, mediante actividades sociales o de integración
- La iluminación de las áreas debe ser de acuerdo a la cantidad de trabajadores que laboran en ella.
- Que se impartan talleres para que los empleados aprendan a trabajar en equipo
- Que la relación entre jefe y subordinados se siga manteniendo en un ambiente de respeto y buena comunicación.

Cuando hay áreas con demasiada población laboral la intensidad de ruido es mayor por lo tanto produce stress, afectando las actividades diarias.

Se debe poner atención en la limpieza de los departamentos ya que la imagen sucia del lugar perjudica la realización de las funciones de los trabajadores

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez L. L. 2005. "La Satisfacción Laboral: su medición y evaluación; una Experiencia cubana"
- García, MSc Silvia, Artículo "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LOS DIRECTIVOS: SU INTERACCIÓN" ISBN 978-959-282-095-1
- García, MSc Silvia, (2002). "Definición de Tipologías: un instrumento de diagnóstico" publicado en el libro "Gerencia: del propósito a la acción" publicado por la Editorial "Félix Varela",
- Hill, Whittaker, James O. (2003) Psicología McGraw.
- Hernández Metodología de la investigación (Quinta edición) (2010); McGraw-Hill Interamericana editores, s.a. de C.V.
- Ramírez García. Jorge Ricardo. "Un acercamiento al vínculo entre calidad y Satisfacción laboral".
- Robbins, Stephen P., "Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica", Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., Séptima Edición, México, 2000.
- Rojas, Fernando (2005) "Directivos y Gestión Renovadora"
- Schein, Edgar H. "Cultura y Liderazgo Empresarial". MES.
- Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) Postgrado En Gerencia De Proyectos. MATERIA: PSICOLOGÍA FUNCIONAL "ACTITUD DE LOS EMPLEADOS", 11 De Octubre De 2002. Santo Domingo, Rep. Dom.
- Friedmann, Georges y Naville, Pierre (1971). "Tratado de Sociología del Trabajo", Fondo de Cultura Económica, México DF.

XII. ANEXOS

Anexo A

Compañeros les invito a contestar el siguiente cuestionario ya que nos servirá para identificar oportunidades de mejora para la satisfacción laboral de los empleados que laboramos en esta Dirección General de Bachilleres del Estado de Quintana Roo.

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre:	
Antigüedad en el trabajo:	No. de puestos que has tenido en tu trabajo:
Nombre del puesto:	Antigüedad en el puesto actual:

PERCEPCIÓN EN EL ÁMBITO DE TRABAJO

Marca con una X la respuesta que consideres más conveniente.

Puesto de Trabajo	Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalment e en desacuerdo
1	El trabajo en mi depto./área está bien organizado.				
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.				
3	En mi depto./área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.				
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.				
5	Recibo retroalimentación de cómo desempeño mi puesto de trabajo.				
6	Conozco las actividades que desempeñan otros puestos de mi depto./área				
7	Conozco las actividades que desempeñan otros deptos./áreas				
8	Me gustan las actividades que realizo en mi puesto				

Relaciones Interpersonales		Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Indiferent e	En desacuer do	Totalment e en desacuer do
9	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
10	Es habitual la colaboración con mis compañeros para sacar adelante las tareas.					
11	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
12	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
13	El ambiente de trabajo me produce stress.					
14	Me resulta fácil estar en contacto y en comunicación con mi responsable directo					
15	Las indicaciones de trabajo de mi superior me son dadas de forma clara y entendible					

Condiciones Ambientales		Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Indiferent e	En desacuer do	Totalment e en desacuer do
16	La decoración y el diseño de mi depto./área es acorde a las actividades que se realizan en él					
17	La decoración y el diseño de mi depto./área me produce bienestar durante mi permanencia en él					
18	La iluminación de mi depto./área me facilita realizar mis actividades diarias					
19	El nivel de ruido de mi depto./área interfiere significativamente en el desarrollo de mis funciones					
20	La ventilación/climatización de mi depto./área es la adecuada para realizar mis actividades diarias					
21	Las condiciones de trabajo de mi depto./área son seguras (no representan riesgos para mi salud).					
22	En caso de emergencia, conozco los protocolos para mantener y resguardar mi seguridad					
23	Mi lugar de trabajo está limpio					

Infraestructura y Recursos		Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Indiferent e	En desacuer do	Totalment e en desacuer
-----------------------------------	--	------------------------------	---------------	-----------------	----------------------	-------------------------------

						do
24	El espacio físico (tamaño) de mi área de trabajo es adecuado para realizar mis actividades					
25	Tengo el mobiliario necesario para realizar mis actividades diarias					
26	El mobiliario para resguardar documentación de mi depto./área es adecuado					
27	Cuento con las herramientas informáticas para realizar mis actividades diarias					
28	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.					
29	Las herramientas informáticas que utilizo están actualizadas					
30	Cuento con los insumos necesarios para realizar mis actividades diarias					

Logística		Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Indiferent e	En desacuer do	Totalment e en desacuer do
31	Mi lugar de trabajo está libre de obstáculos para facilitar realizar mis labores					
32	Los demás deptos./áreas con los que tengo relación por mis actividades, están cerca de mi lugar de trabajo					
33	La ubicación de los demás puestos de mi depto./área permite una adecuada coordinación con mis compañeros para realizar mis actividades					
34	El mobiliario y equipo de mi lugar de trabajo está ubicado y organizado para facilitarme realizar mis actividades diarias					

Muchas gracias por su participación