

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE ESTUDIOS DE BACHILLERATO TÉCNICO EVA SÁMANO DE LOPEZ MATEOS.

**Informe Técnico de Residencia Profesional
que presenta el C.**

REYNA GUADALUPE MARTÍNEZ PÉREZ

Número de control: 11870111

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: Lic. Timoteo Hernández Martínez

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2015

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, REYNA GUADALUPE MARTÍNEZ PÉREZ**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno **LIC. TIMOTEO HERNÁNDEZ MARTÍNEZ**, el asesor externo el **LIC. GLADYS EDITH PRIETO MONTALVO**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE ESTUDIOS DE BACHILLERATO TÉCNICO EVA SÁMANO DE LÓPEZ MATEOS**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Timoteo Hernández Martínez

Asesor Externo



Lic. Gladys Edith Prieto Montalvo

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2015.

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE	i
ÍNDICE DE CUADROS	ii
ÍNDICE DE FIGURAS	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	3
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO	4
3.1 Antecedentes.....	4
3.2 Organigrama	7
3.3 Macro localización	9
3.4 Micro localización.....	10
IV. OBJETIVOS.....	11
4.1 Objetivo General	11
4.2 Objetivos Específicos	11
V. MATERIAL Y MÉTODOS	12
5.1 Clima laboral.....	12
5.2 Clima Organizacional.	12
5.3 Evaluación del clima organizacional.....	13
5.4 Observación.....	13
5.5 Observaciones directas	14
5.6 Cuestionarios	14
5.7 Entrevistas	14
5.8 Encuesta	15
5.9 Medición.....	16
5.10 Escala.....	16
5.11 El diferencial semántico.....	16
5.12 La escala de Guttman.....	16
5.13 Escala Likert.....	17
5.14 Diseño de la Investigación.....	18
5.15 Diseño del Instrumento	18

5.16 Recolección de Datos	19
5.17 ANALISIS Y RECOLECCIÓN DE DATOS	21
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.....	68
VII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....	69
IX. CONCLUSIONES	70
X. RECOMENDACIONES	71
ANEXOS.....	72
ENCUESTA PARA DETERMINACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Pregunta No. 1.1	22
Cuadro No. 2 Pregunta No. 1.2.....	22
Cuadro No. 3 Pregunta No. 1.3.....	22
Cuadro No. 4 Pregunta No. 1.4.....	23
Cuadro No. 5 Pregunta No. 1.5.....	23
Cuadro No. 6 Pregunta No. 1.6.....	23
Cuadro No. 7 Pregunta No. 1.7.....	23
Cuadro No. 8 Pregunta No. 1.8.....	24
Cuadro No. 9 Pregunta No. 1.9.....	24
Cuadro No. 10 Pregunta No. 2.1	24
Cuadro No. 11 Pregunta No. 2.2.....	24
Cuadro No. 12 Pregunta No. 2.3.....	25
Cuadro No. 13 Pregunta No. 2.4.....	25
Cuadro No. 14 Pregunta No. 2.5.....	25
Cuadro No. 15 Pregunta No. 3.1	25
Cuadro No. 16 Pregunta No. 3.2.....	26
Cuadro No. 17 Pregunta No. 3.3.....	26
Cuadro No. 18 Pregunta No. 3.4.....	26
Cuadro No. 19 Pregunta No. 3.5.....	26
Cuadro No. 20 Pregunta No. 3.6.....	27
Cuadro No. 21 Pregunta No. 3.7.....	27
Cuadro No. 22 Pregunta No. 3.8.....	27
Cuadro No. 23 Pregunta No. 4.1	27
Cuadro No. 24 Pregunta No. 4.2.....	28
Cuadro No. 25 Pregunta No. 4.3.....	28
Cuadro No. 26 Pregunta No. 4.4.....	28
Cuadro No. 27 Pregunta No. 4.5.....	28

Cuadro No. 28 Pregunta No. 4.6.....	29
Cuadro No. 29 Pregunta No. 5.1	29
Cuadro No. 30 Pregunta No. 5.2.....	29
Cuadro No. 31 Pregunta No. 5.3.....	29
Cuadro No. 32 Pregunta No. 5.4.....	30
Cuadro No. 33 Pregunta No. 5.5.....	30
Cuadro No. 34 Pregunta No. 5.6.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 Macro localización del proyecto.....	9
Figura No. 2 Croquis de la localización del CEBT Eva Sámano de López Mateos localizada en la ciudad de Chetumal.....	10
Figura No. 3 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.1	31
Figura No. 4 Gráfica correspondiente a la Pregunta 1.2.....	32
Figura No. 5 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.3	33
Figura No. 6 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.4	34
Figura No. 7 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.5	35
Figura No. 8 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.6	36
Figura No. 9 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.7	37
Figura No. 10 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.8	38
Figura No. 11 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.9	39
Figura No. 12 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.1	40
Figura No. 13 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.2	41
Figura No. 14 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.3	42
Figura No. 15 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.4	43
Figura No. 16 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.5	44
Figura No. 17 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.1	45
Figura No. 18 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.2	46
Figura No. 19 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.3	47
Figura No. 20 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.4	48
Figura No. 21 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.5	49
Figura No. 22 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.6	50
Figura No. 23 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.7	51
Figura No. 24 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.8	52
Figura No. 25 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.1	53
Figura No. 26 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.2	54

Figura No. 27 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.3	55
Figura No. 28 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.4	56
Figura No. 29 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.5	57
Figura No. 30 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.6	58
Figura No. 31 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.1	59
Figura No. 32 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.2	60
Figura No. 33 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.3	61
Figura No. 34 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.4	62
Figura No. 35 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.5	63
Figura No. 36 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.6	64

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones existe un factor de importancia, que no debe perderse de vista como es el clima organizacional, ya que este es un elemento fundamental que en él, reside el comportamiento de todos los trabajadores dentro del sistema laboral.

Un estudio de clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Este trabajo se realizó con el fin de identificar las percepciones de los trabajadores y los aspectos que afectan un su desempeño laboral.

El concepto de clima organizacional se introdujo por primera vez en la psicología industrial por Gellerman en el año de 1960 (Brunet, 1999).

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores: Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.) y factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros) (Brunet y Likert, 2001).

Las organizaciones son capaces de influenciar la naturaleza de su ambiente. Ellas juegan un rol activo en la delineación de un futuro exitoso, especialmente, cuando actúan concertadamente atendiendo su clima. De esta manera, señala Sulbarán (2002).

El instrumento de evaluación se llevo acabo con la aplicación de un cuestionario considerando cinco temas que abarcaran: Condiciones de trabajo, Cooperación, Supervisión, Condiciones físicas del trabajo y satisfacción en el trabajo.

Es de gran importancia, conocer el clima organizacional en el CEBT “Eva Sámano de López Mateos” para mejorar el servicio que brinda en la actualidad, contribuyendo en la formación del nivel medio superior, logrando un buen ambiente de trabajo ayuda a alcanzar los estándares de calidad.

Realizar una evaluación del clima organizacional nos ayuda a conocer las facilidades o complicaciones que se presentan dentro de una organización. La gran influencia que el Clima Organizacional en los trabajadores se ve reflejado en la productividad de cada uno de los miembros de manera negativa o positiva, dependiendo de la percepción que cada uno tenga; Conociendo esta percepción sobre los factores que influyen en el ambiente de trabajo se puede buscar o implementar un método y/o alternativas para mejorar o eliminar lo que afecta de manera negativa.

II. JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional es un conjunto de situaciones que se dan en el ambiente laboral, que son percibidas e influyen en la conducta de los empleados de manera positiva o negativa.

La importancia del estudio del clima organizacional en estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquellos que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Por lo tanto, evaluar las fuentes de conflicto, de insatisfacción o de estrés que dan como resultado actitudes negativas por parte de los empleados hacia la compañía, es una de la principales razones por las que se debe analizar y diagnosticar el clima de trabajo en cualquier organización (Brunet, 2007).

La importancia de esta investigación mediante el análisis del clima organizacional, permitirá contar con un panorama más amplio en base al diagnóstico de la situación, de cómo los trabajadores perciben el ambiente de trabajo, los factores que afectan en su entorno laboral e influyen en su desempeño y contar con información real que en la actualidad no ha obtenido la Institución; Con la finalidad que la información obtenida en este trabajo pueda servir en un futuro para alcanzar los estándares de calidad y mejorar los procesos administrativos, en beneficio de las personas que brindan y reciben servicios en el CEBT “Eva Sámano de López Mateos” de la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo.

Por lo que se justifica plenamente, el hecho de hacer un diagnóstico que permita conocer la situación real de la institución en proceso de mejora de la calidad hacia el desarrollo institucional.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

En la Ciudad de Chetumal Capital del Estado de Quintana Roo, y cabecera Municipal del H. Ayuntamiento Othón P. Blanco, se encuentra ubicado el Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “**Eva Sámano de López Mateos**” en la calle celúl, Col. Proterritorio, el cual cuenta con una plantilla de 88 trabajadores, 38 administrativos y 50 docentes. La población de alumnos es de 933 en ambos turnos en el ciclo escolar agosto 2015/enero 2016.

Una Institución donde las reformas educativas actuales se van presentando e impactan en forma significativa, el personal del Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “**Eva Sámano de López Mateos**” debe emplear actitudes, conducta y comportamiento de servicio ante situaciones que se relacionan con la personalidad mediante la aceptación o rechazo, con los conocimientos adquiridos a través de las experiencias de la vida.

3.1 Antecedentes.

El 17 de Mayo de 1962, abre sus puertas El Centro de Estudio de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos”, como Escuela de Enseñanzas Especiales, en ese entonces, es considerada como la casa máxima de estudios, ya que en el territorio sólo se impartía educación primaria y secundaria, quedando como única opción para los quintanarroenses, cursar una carrera de capacitación para el trabajo de las que ofrecía este Centro Educativo, las cuales eran:

- ✓ Modas
- ✓ Cultora de Belleza
- ✓ Secretaria Taquimecanógrafa
- ✓ Auxiliar de Contabilidad

En el año de 1993, surge la necesidad de preparar alumnos con otros perfiles, así como la actualización y la capacitación de los trabajadores para su superación profesional e incorporación al uso de nuevas tecnologías; por lo que se modifican los planes y programas de estudio de esta institución.

En el mes de septiembre de 1994, mediante Decreto de Creación emitido por el Gobierno del Estado, adquiere personalidad jurídica como Organismo Descentralizado de Interés Público, con la denominación de: **Centro de Capacitación Técnica para el Trabajo y de Educación Media Superior “Eva Sámano de López Mateos”**, ofertando las carreras con bachillerato en las especialidades de:

- ✓ Técnicos en Informática
- ✓ Técnicos en Recreación
- ✓ Técnicos en Deportes

Así como las del área de capacitación para el trabajo sin bachillerato:

- ✓ Modas
- ✓ Cultora de Belleza
- ✓ Contador Privado
- ✓ Secretaria Ejecutiva.

Que a efecto de cumplir con el logro de los objetivos para poder adaptarse a los procesos de cambio originados por la constante evolución, mediante Decreto publicado en el Diario oficial del Gobierno del Estado el 8 de diciembre del año dos mil cuatro, pasa a ser **Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos”**.

Misión

Formar individuos de nivel bachillerato técnico, con conocimientos y habilidades para cursar estudios de nivel superior y participar en el desarrollo de la región.

Visión

Ser una Institución líder en educación media superior, que egrese individuos capaces de contribuir al desarrollo de la región y de acceder a mejores condiciones de vida.

3.2 Organigrama

Dirección General

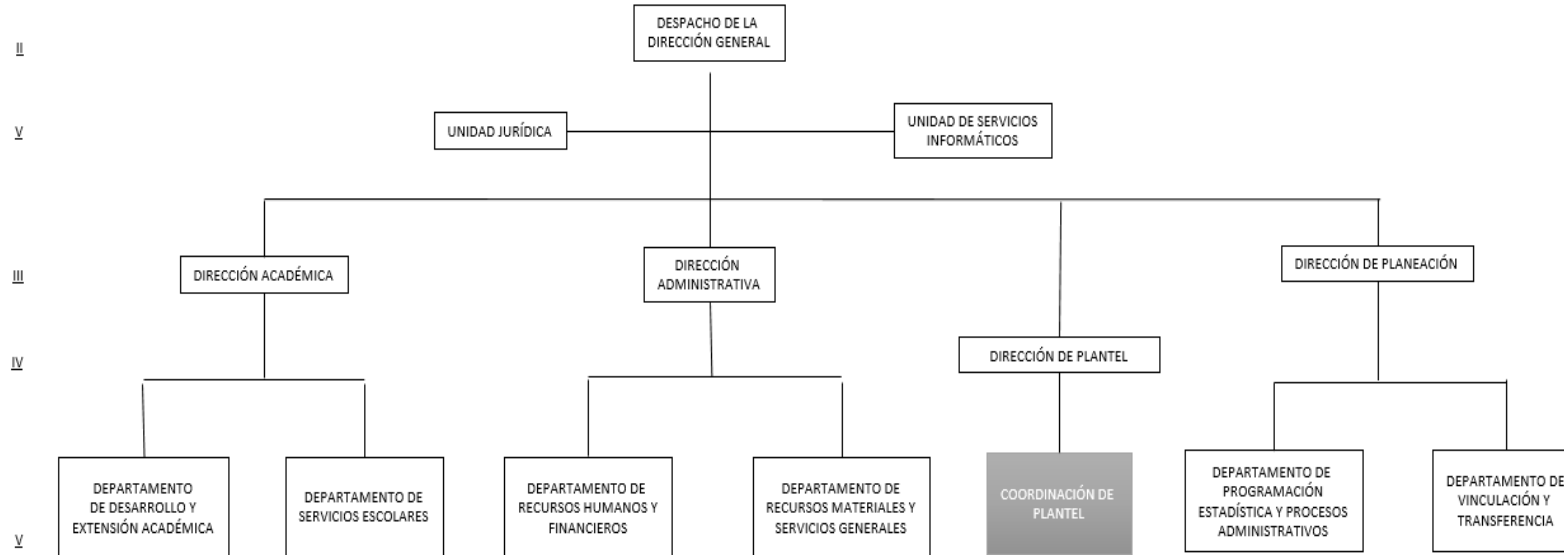


GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
CENTRO DE ESTUDIOS DE BACHILLERATO TÉCNICO
"EVA SÁMANO DE LÓPEZ MATEOS"
ORGANIGRAMA AUTORIZADO
FEBRERO 2015

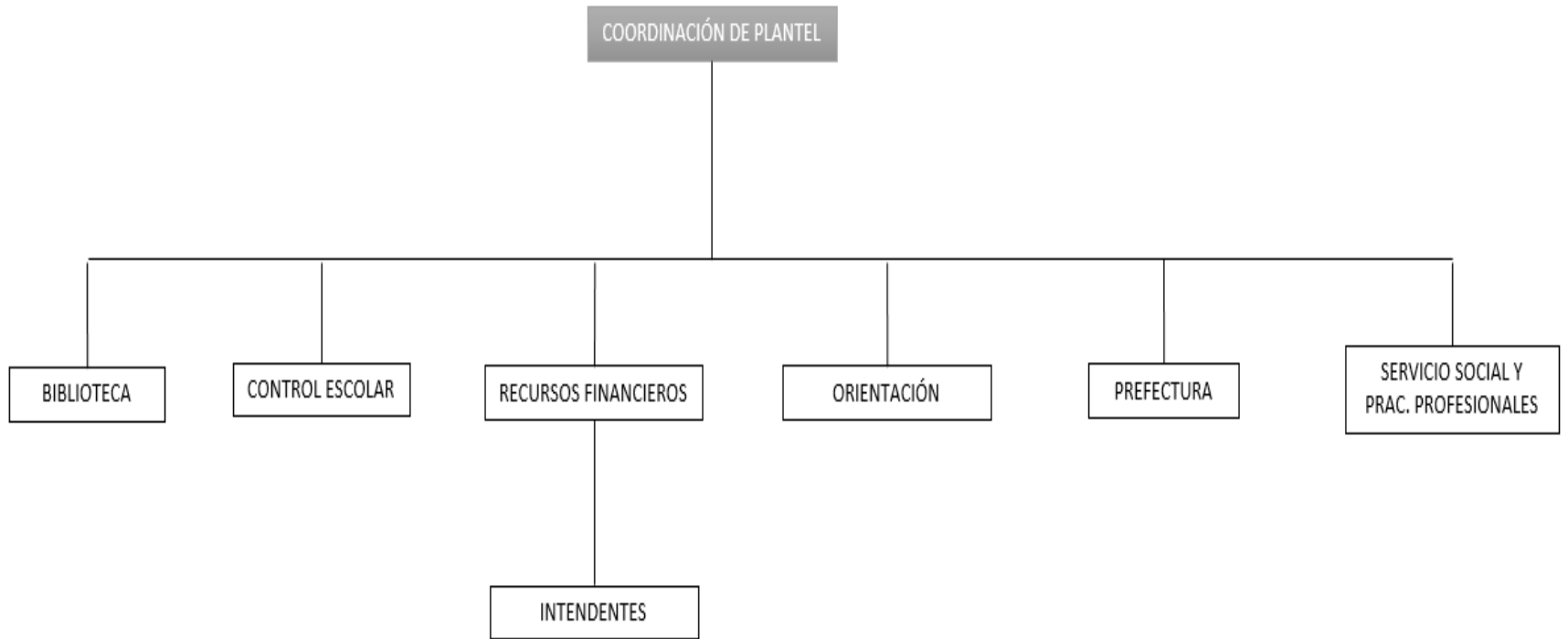
NIVEL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.
II	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL	1
III	DIRECCIÓN	3
IV	DIRECCIÓN DE PLANTEL	1
V	DEPARTAMENTO	6
V	COORDINACIÓN DE PLANTEL	1
V	UNIDAD	2
	TOTAL	14



NIVEL



Organigrama de Plantel



3.3 Macro localización

El trabajo denominado Evaluar el clima Organizacional del Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos” se realizó en el Estado de Quintana Roo, está situada en el extremo final de la costa del Mar Caribe perteneciente a México, en el punto donde el Río Hondo desemboca en la Bahía de Chetumal, sus coordenadas geográficas son 18°30'13"N 88°18'19"O y se encuentra a una altitud de 10 metros sobre el nivel del mar. Se localiza a 388 kilómetros al sur del centro turístico de Cancún, a 388 kilómetros al sureste de Mérida, Yucatán y una distancia aproximada de 1,550 kilómetros al sureste de la Ciudad de México.



Figura No. 1 Macro localización del proyecto

<http://www.dices.net/mapas/mexico/mapa.php?nombre=Ciudad-Chetumal&id=10191>

3.4 Micro localización

El trabajo de residencia profesional denominado Evaluar el clima Organizacional del Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos”, se realizó en Domicilio calle Celúl entre Chicozapote y 10 de abril en la colonia Proterritorio, ciudad de Chetumal municipio de Othón P. Blanco, Estado de Quintana Roo en donde se encuentra dicha institución.

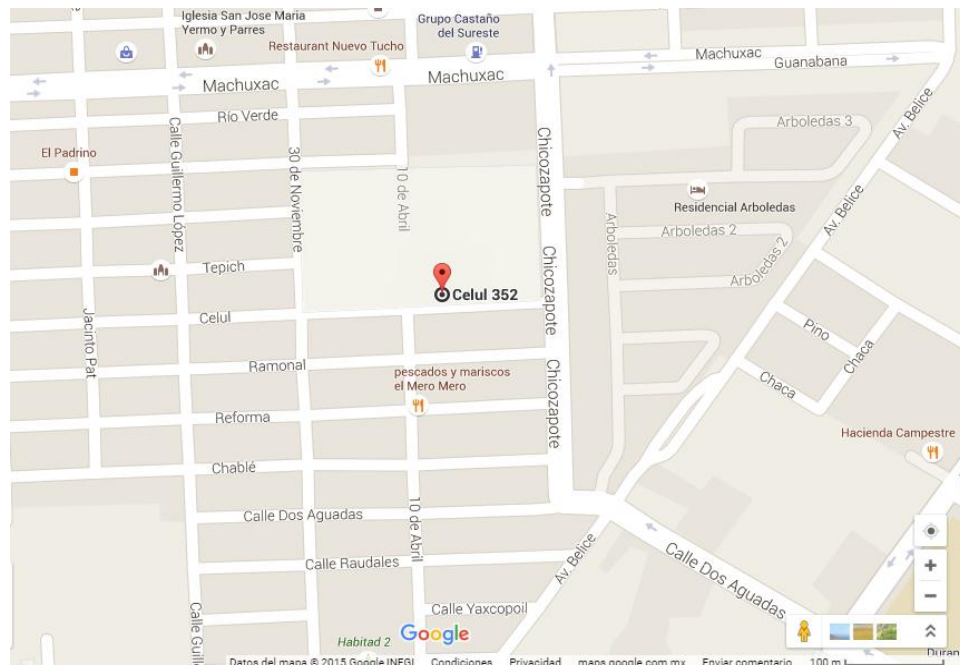


Figura No. 2 Croquis de la localización del CEBT Eva Sámano de López Mateos localizada en la ciudad de Chetumal.

<http://infolugares.com.mx/Quintana-Roo/Chetumal/Eva-Samano-De-Lopez-Mateos-Proterritorio>

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Evaluar el clima organizacional del Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos” de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, para identificar las condiciones actuales.

4.2 Objetivos Específicos

1. Realizar una investigación documental sobre el Clima Organizacional
2. Identificar las diferentes herramientas para evaluar el Clima Organizacional.
3. Definir un instrumento de medición para el análisis del clima organizacional.
4. Aplicar el instrumento de medición.
5. Analizar los resultados obtenidos a través del instrumento de medición
6. Obtener información que identifique y describa la situación real del clima organizacional de la institución.

V. MATERIAL Y MÉTODOS

5.1 Clima laboral

“Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características”. (Forehand y Gilmer, 1965).

5.2 Clima Organizacional.

El Clima Organizacional es algo que no se puede percibir a simple vista, no se ve ni se toca, es intangible, pero tiene una gran fuerza y en una Organización afecta todo lo que sucede dentro de ella.

El Clima Organizacional es el resultado de actitudes, emociones y sentimientos que se van dando de la interacción y la comunicación entre los integrantes de una Organización; Es la percepción en conjunto que tienen los empleados de las condiciones que rodea el ambiente de trabajo. Se va generando en las actitudes de las personas, estas son afectadas por eventos o situaciones que van ocurriendo en el interior de cada organización.

Existen factores que deterioran o mejoran las actitudes y motivaciones de cada persona, cuando existen personas motivadas en una Organización el Clima Organizacional de igual manera mejora dando como resultado buena actitud y disposición, en caso contrario cuando no hay motivación el clima se deteriora causando frustración, pesimismo y poca disposición para laborar.

El comportamiento de los empleados depende de la percepción que este tenga de los factores organizacionales, es decir dependen en medida de la interacción, actividades y otras experiencias que cada uno tenga en la Organización.

5.3 Evaluación del clima organizacional

La evaluación del clima organizacional, es un procedimiento elaborado para medir el medio ambiente organizacional mediante diversos instrumentos, de origen psicológico y sociológico, diseñados científicamente y aplicados en forma metodológica y sistematizada, asegurando así la validez y confiabilidad de sus resultados. (Martínez, 2002).

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. (Rodríguez Peñuelas, 2008)

En la práctica estos métodos son aplicados de acuerdo a las características de la organización y los objetivos que se persiguen.

5.4 Observación

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos (Pardinas, 2005).

5.5 Observaciones directas

Este método es basado en la observación directa de las actividades realizadas por los empleados y la manera de desarrollar la labor cada uno de los miembros de la Organización, durante toda la jornada laboral por periodos que abarcan ciclos completos, con el objetivo que cubrir todas las situaciones que se presenten, desechando aquellos eventos extraordinarios que no sean de interés para el objetivo de la investigación que se esté realizando.

Para este método el elemento esencial de los observadores es ser personal calificado con experiencia y capacidad de observación, formados específicamente para la tarea encomendada; Es un método que requiere de mucho tiempo y un costo elevado por las características y naturaleza de este.

5.6 Cuestionarios

Los cuestionarios son los más comunes de emplear, por la facilidad de obtener información en menos tiempo y por el bajo costo en su aplicación.

Los cuestionarios son de mayor aplicación, consiste en formular preguntas o afirmaciones escritas que expresan aspectos específicos relacionados con la organización, es preciso que las preguntas sean claras y que aborden situaciones actuales; Este debe ser llenado de forma anónima y aplicarse a un grupo de personas que caractericen una muestra representativa para que el análisis sea eficaz.

5.7 Entrevistas

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en

la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Galindo, 1998).

La entrevista es otro método para medir el clima organizacional, tiene una ventaja esencial que reside en que los mismos actores son quienes proporcionan los datos relativos a conductas, opiniones, actitudes y expectativas, dada su misma naturaleza es casi imposible observar desde afuera. Las entrevistas son utilizadas con frecuencia por la cantidad de los diversos datos que a través de ella se obtienen, esta también nos permite profundizar de manera directa con el entrevistado sobre aspectos diferentes e incluso si surgen en el momento de la entrevista.

Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados (Hernández, 2003).

5.8 Encuesta

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006).

El cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir, básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. (Gómez, 2006).

5.9 Medición.

La medición es un método que permite establecer correspondencias entre magnitudes de un mismo género, y ciertas clases de números (integrales, racionales o reales). (Russell, 1938).

Medir es asignar numerales a las propiedades de los sistemas materiales según las leyes que presiden esos atributos (Campbell, 1938).

Es la atribución de numerales a los objetos o sucesos conforme con leyes o reglas» (Stevens, 1951).

5.10 Escala.

Los métodos más conocidos para medir por escalas las variables que constituyen actitudes son: el diferencial semántico, la escala de Guttman y el método de escalamiento de Likert (Gómez, 2006).

5.11 El diferencial semántico.

Es una técnica de evaluación elaborada por Osgood y sus colaboradores en un intento por evaluar cuantitativa y sistemáticamente la significación semántica que posee un determinado concepto para una persona o grupo de personas (Buela y Sierra 1997)

5.12 La escala de Guttman

Fue concebida por Louis Guttman en 1940, para integrar la prueba empírica de unidimensionalidad como parte del proceso de elaboración de escalas (Namakforooch 2005). Estas escalas también conocidas como método de escalograma o análisis de escalograma son unidimensionales (en una dimensión

subyacente) y acumulativas, ésta última implica que los ítems se pueden ordenar por su grado de dificultad, y quien contestó afirmativamente a ítem (pregunta) difícil contestará siempre afirmativamente a un ítem menos difícil y viceversa, por lo que ninguna de las personas tiene una respuesta negativa (desacuerdo) antes de una respuesta positiva (acuerdo) o no tiene una actitud positiva después de una respuesta negativa, por tanto, la información de la posición de la última respuesta positiva de una persona, permitirá predecir todas sus respuestas a los ítems.

5.13 Escala Likert.

Es conceptuada, como la medida de una variable que consiste en pedir al encuestado que exprese su agrado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relativas a las actitudes que se evalúan (Santesmases, 2009).

Como un ejemplo, normalmente se utilizan cinco categorías para expresar el grado de acuerdo:

- 1) Completamente en desacuerdo
- 2) Moderadamente en desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) Moderadamente de acuerdo
- 5) Completamente de acuerdo.

Se puede obtener una medida global sumando las respuestas individuales.

En la escala de Likert a cada respuesta se le asigna un valor numérico, así el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación o negación y al final su puntuación total, se obtiene sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones o negaciones (Gómez, 2006).

5.14 Diseño de la Investigación

Dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello (García y Bedoya 1997).

El instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción (Brunet 1987).

En esta etapa se analizó cual método sería el más adecuado y se determinó que el cuestionario era el instrumento de evaluación más viable de aplicar para la recolección de datos, ya que este es el que nos proporciona en menor tiempo la información requerida para la elaboración del diagnóstico, nos permite recoger datos de un gran volumen de individuos o de una muestra que sea la que representa a la población total, sobre la que se pretende investigar.

5.15 Diseño del Instrumento

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa (Cruz, 2009).

En esta etapa se decidió abarcar cinco temas para la formulación de las preguntas del instrumento de medición; De igual manera se diseñó el cuestionario el cual nos permitió realizar el análisis de la situación real de la Institución. Dicho cuestionario

que se utilizó como la herramienta de recolección de datos abarco cinco temas los cuales son: las condiciones de trabajo, cooperación, supervisión, condiciones físicas y satisfacción en el trabajo.

La encuesta está conformada por 34 ítems, se consideró el formato escala tipo Likert en función de cinco puntos (Totalmente de acuerdo; De acuerdo; Indiferente; Parcialmente en desacuerdo, y Totalmente en desacuerdo).

El cuestionario que se utilizó se presenta en la sección de anexos.

5.16 Recolección de Datos

Méndez define las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento (Méndez 1999).

Hernández et al (2005), señala que para recolectar información implican tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí que son:

- Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos.
- Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos.
- Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas
(Hernández et al, 2006).

Una vez finalizado el diseño del cuestionario, se determinó la fecha en que se aplicaría, para esta actividad se desarrolló el siguiente procedimiento:

1. Determinar el número de la muestra que se tomara de toda la población para obtener los datos específicos de esta investigación
2. Establecer los horarios en la cual se aplicarían los cuestionarios.
3. Identificar la forma de registrar y analizar los datos obtenidos.

5.17 ANALISIS Y RECOLECCIÓN DE DATOS

La última etapa del proceso de la investigación consiste en interpretar los resultados obtenidos con la ayuda de los instrumentos contruidos para ello, Dicha interpretación es producto de la operación que se realiza entre el análisis y la síntesis (Zorrilla y Torres, 1992).

Una vez obtenida la información, es importante definir la forma por la cual será el tratamiento de la misma. (Méndez, 1999) señala que el tratamiento de la información es un proceso que consiste en el recuento, clasificación y ordenación en tablas o cuadros y que estos procedimientos dependen de la clase de estudio o investigación y del tipo de datos.

Una vez realizada la etapa de recolección de datos, se llevó a cabo la etapa de análisis y recolección de datos.

Se procedió a validar que las entrevistas se efectuaran correctamente, lo cual consiste en comprobar que los cuestionarios hayan sido llenados de forma correcta, el siguiente paso fue introducir los datos, el cual se realizó en unas tablas de Microsoft Excell 2013, con la ayuda de una computadora personal, estas tablas fueron diseñadas con este software.

El método que se utilizó estadístico descriptivo (Análisis de frecuencias), por último se realizó las gráficas con el mismo programa.

Cuadros de frecuencia por pregunta que se diseñaron en el Software Microsoft Excel 2013.

Frecuencia por pregunta: 1.1		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	34.29
Parcialmente de acuerdo	13	37.14
Indiferente	1	2.86
Parcialmente en desacuerdo	4	11.43
Totalmente en desacuerdo	5	14.29

Cuadro No. 1 Pregunta No. 1.1

Frecuencia por pregunta: 1.2		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	17.14
Parcialmente de acuerdo	5	14.29
Indiferente	20	57.14
Parcialmente en desacuerdo	2	5.71
Totalmente en desacuerdo	2	5.71

Cuadro No. 2 Pregunta No. 1.2

Frecuencia por pregunta: 1.3		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	8.57
Parcialmente de acuerdo	7	20.00
Indiferente	3	8.57
Parcialmente en desacuerdo	10	28.57
Totalmente en desacuerdo	12	34.29

Cuadro No. 3 Pregunta No. 1.3

Frecuencia por pregunta: 1.4		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	14.29
Parcialmente de acuerdo	3	8.57
Indiferente	7	20.00
Parcialmente en desacuerdo	12	34.29
Totalmente en desacuerdo	8	22.86

Cuadro No. 4 Pregunta No. 1.4

Frecuencia por pregunta: 1.5		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	28.57
Parcialmente de acuerdo	12	34.29
Indiferente	3	8.57
Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	10	28.57

Cuadro No. 5 Pregunta No. 1.5

Frecuencia por pregunta: 1.6		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	31.43
Parcialmente de acuerdo	12	34.29
Indiferente	4	11.43
Parcialmente en desacuerdo	5	14.29
Totalmente en desacuerdo	3	8.57

Cuadro No. 6 Pregunta No. 1.6

Frecuencia por pregunta: 1.7		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	34.29
Parcialmente de acuerdo	15	42.86
Indiferente	0	0.00
Parcialmente en desacuerdo	8	22.86
Totalmente en desacuerdo	0	0.00

Cuadro No. 7 Pregunta No. 1.7

Frecuencia por pregunta: 1.8		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	34.29
Parcialmente de acuerdo	15	42.86
Indiferente	0	0.00
Parcialmente en desacuerdo	8	22.86
Totalmente en desacuerdo	0	0.00

Cuadro No. 8 Pregunta No. 1.8

Frecuencia por pregunta: 1.9		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	25.71
Parcialmente de acuerdo	6	17.14
Indiferente	0	0.00
Parcialmente en desacuerdo	5	14.29
Totalmente en desacuerdo	15	42.86

Cuadro No. 9 Pregunta No. 1.9

Frecuencia por pregunta: 2.1		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	22.86
Parcialmente de acuerdo	9	25.71
Indiferente	5	14.29
Parcialmente en desacuerdo	5	14.29
Totalmente en desacuerdo	8	22.86

Cuadro No. 10 Pregunta No. 2.1

Frecuencia por pregunta: 2.2		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	14.29
Parcialmente de acuerdo	10	28.57
Indiferente	5	14.29
Parcialmente en desacuerdo	12	34.29
Totalmente en desacuerdo	3	8.57

Cuadro No. 11 Pregunta No. 2.2

Frecuencia por pregunta: 2.3		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	21	60.00
Parcialmente de acuerdo	3	8.57
Indiferente	5	14.29
Parcialmente en desacuerdo	3	8.57
Totalmente en desacuerdo	3	8.57

Cuadro No. 12 Pregunta No. 2.3

Frecuencia por pregunta: 2.4		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	34.29
Parcialmente de acuerdo	16	45.71
Indiferente	3	8.57
Parcialmente en desacuerdo	4	11.43
Totalmente en desacuerdo	0	0.00

Cuadro No. 13 Pregunta No. 2.4

Frecuencia por pregunta: 2.5		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	16	45.71
Parcialmente de acuerdo	6	17.14
Indiferente	8	22.86
Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	5	14.29

Cuadro No. 14 Pregunta No. 2.5

Frecuencia por pregunta: 3.1		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	20.00
Parcialmente de acuerdo	7	20.00
Indiferente	9	25.71
Parcialmente en desacuerdo	8	22.86
Totalmente en desacuerdo	4	11.43

Cuadro No. 15 Pregunta No. 3.1

Frecuencia por pregunta: 3.2		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	14.29
Parcialmente de acuerdo	7	20.00
Indiferente	6	17.14
Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	17	48.57

Cuadro No. 16 Pregunta No. 3.2

Frecuencia por pregunta: 3.3		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	25.71
Parcialmente de acuerdo	5	14.29
Indiferente	5	14.29
Parcialmente en desacuerdo	2	5.71
Totalmente en desacuerdo	14	40.00

Cuadro No. 17 Pregunta No. 3.3

Frecuencia por pregunta: 3.4		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	13	37.14
Parcialmente de acuerdo	5	14.29
Indiferente	5	14.29
Parcialmente en desacuerdo	3	8.57
Totalmente en desacuerdo	9	25.71

Cuadro No. 18 Pregunta No. 3.4

Frecuencia por pregunta: 3.5		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	16	45.71
Parcialmente de acuerdo	7	20.00
Indiferente	4	11.43
Parcialmente en desacuerdo	3	8.57
Totalmente en desacuerdo	5	14.29

Cuadro No. 19 Pregunta No. 3.5

Frecuencia por pregunta: 3.6		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	23	65.71
Parcialmente de acuerdo	8	22.86
Indiferente	0	0.00
Parcialmente en desacuerdo	4	11.43
Totalmente en desacuerdo	0	0.00

Cuadro No. 20 Pregunta No. 3.6

Frecuencia por pregunta: 3.7		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	22.86
Parcialmente de acuerdo	5	14.29
Indiferente	3	8.57
Parcialmente en desacuerdo	10	28.57
Totalmente en desacuerdo	9	25.71

Cuadro No. 21 Pregunta No. 3.7

Frecuencia por pregunta: 3.8		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	14.29
Parcialmente de acuerdo	5	14.29
Indiferente	9	25.71
Parcialmente en desacuerdo	6	17.14
Totalmente en desacuerdo	10	28.57

Cuadro No. 22 Pregunta No. 3.8

Frecuencia por pregunta: 4.1		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	28.57
Parcialmente de acuerdo	14	40.00
Indiferente	4	11.43
Parcialmente en desacuerdo	4	11.43
Totalmente en desacuerdo	3	8.57

Cuadro No. 23 Pregunta No. 4.1

Frecuencia por pregunta: 4.2		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	28.57
Parcialmente de acuerdo	11	31.43
Indiferente	12	34.29
Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	2	5.71

Cuadro No. 24 Pregunta No. 4.2

Frecuencia por pregunta: 4.3		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	40.00
Parcialmente de acuerdo	17	48.57
Indiferente	0	0.00
Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	4	11.43

Cuadro No. 25 Pregunta No. 4.3

Frecuencia por pregunta: 4.4		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	40.00
Parcialmente de acuerdo	10	28.57
Indiferente	3	8.57
Parcialmente en desacuerdo	5	14.29
Totalmente en desacuerdo	3	8.57

Cuadro No. 26 Pregunta No. 4.4

Frecuencia por pregunta: 4.5		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	34.29
Parcialmente de acuerdo	9	25.71
Indiferente	4	11.43
Parcialmente en desacuerdo	7	20.00
Totalmente en desacuerdo	3	8.57

Cuadro No. 27 Pregunta No. 4.5

Frecuencia por pregunta: 4.6		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	24	68.57
Parcialmente de acuerdo	3	8.57
Indiferente	2	5.71
Parcialmente en desacuerdo	3	8.57
Totalmente en desacuerdo	3	8.57

Cuadro No. 28 Pregunta No. 4.6

Frecuencia por pregunta: 5.1		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	26	74.29
Parcialmente de acuerdo	3	8.57
Indiferente	3	8.57
Parcialmente en desacuerdo	2	5.71
Totalmente en desacuerdo	1	2.86

Cuadro No. 29 Pregunta No. 5.1

Frecuencia por pregunta: 5.2		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	28	80.00
Parcialmente de acuerdo	3	8.57
Indiferente	0	0.00
Parcialmente en desacuerdo	2	5.71
Totalmente en desacuerdo	2	5.71

Cuadro No. 30 Pregunta No. 5.2

Frecuencia por pregunta: 5.3		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	17	48.57
Parcialmente de acuerdo	10	28.57
Indiferente	4	11.43
Parcialmente en desacuerdo	2	5.71
Totalmente en desacuerdo	2	5.71

Cuadro No. 31 Pregunta No. 5.3

Frecuencia por pregunta: 5.4		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	19	54.29
Parcialmente de acuerdo	5	14.29
Indiferente	5	14.29
Parcialmente en desacuerdo	2	5.71
Totalmente en desacuerdo	4	11.43

Cuadro No. 32 Pregunta No. 5.4

Frecuencia por pregunta: 5.5		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	20.00
Parcialmente de acuerdo	8	22.86
Indiferente	6	17.14
Parcialmente en desacuerdo	10	28.57
Totalmente en desacuerdo	4	11.43

Cuadro No. 33 Pregunta No. 5.5

Frecuencia por pregunta: 5.6		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	8.57
Parcialmente de acuerdo	9	25.71
Indiferente	4	11.43
Parcialmente en desacuerdo	4	11.43
Totalmente en desacuerdo	15	42.86

Cuadro No. 34 Pregunta No. 5.6

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.1 Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.1 de la encuesta realizada con el 34% totalmente de acuerdo, un 37% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 3% es indiferente, un 12% está parcialmente en desacuerdo, y un 14% contestaron que están totalmente de desacuerdo.

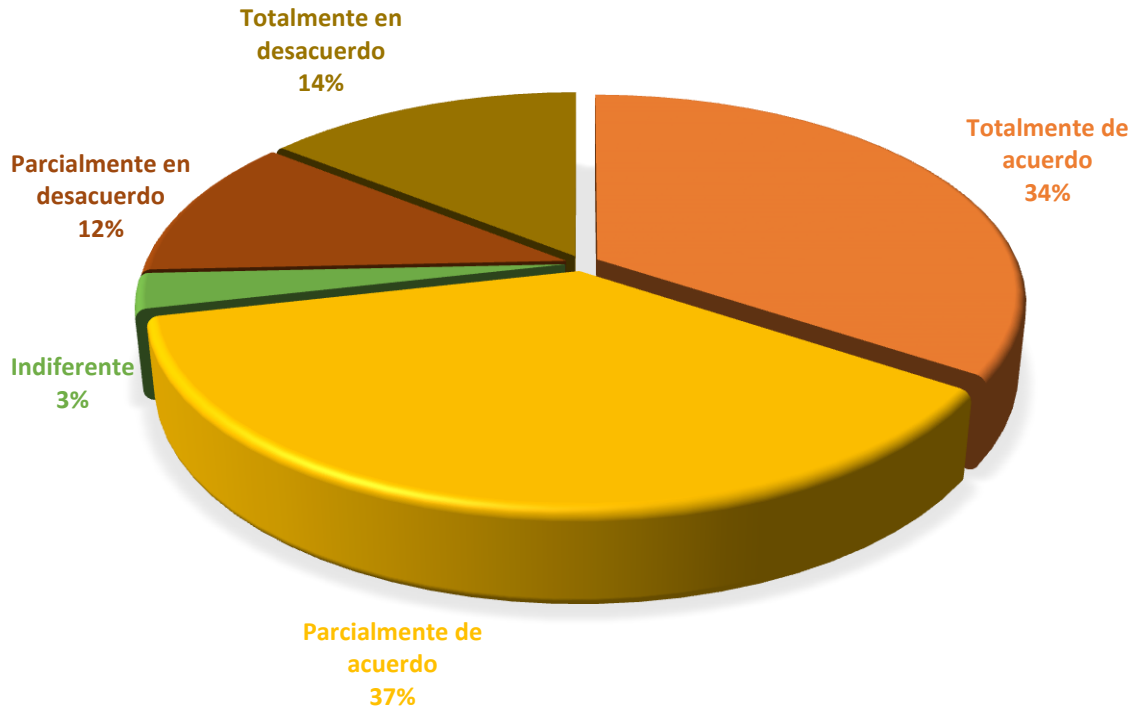


Figura No. 3 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.1

1.2 La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.2 de la encuesta realizada con el 17% totalmente de acuerdo, un 14% dicen estar parcialmente de acuerdo, un 57% le es indiferente, un 6% están parcialmente en desacuerdo, y otro 6% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

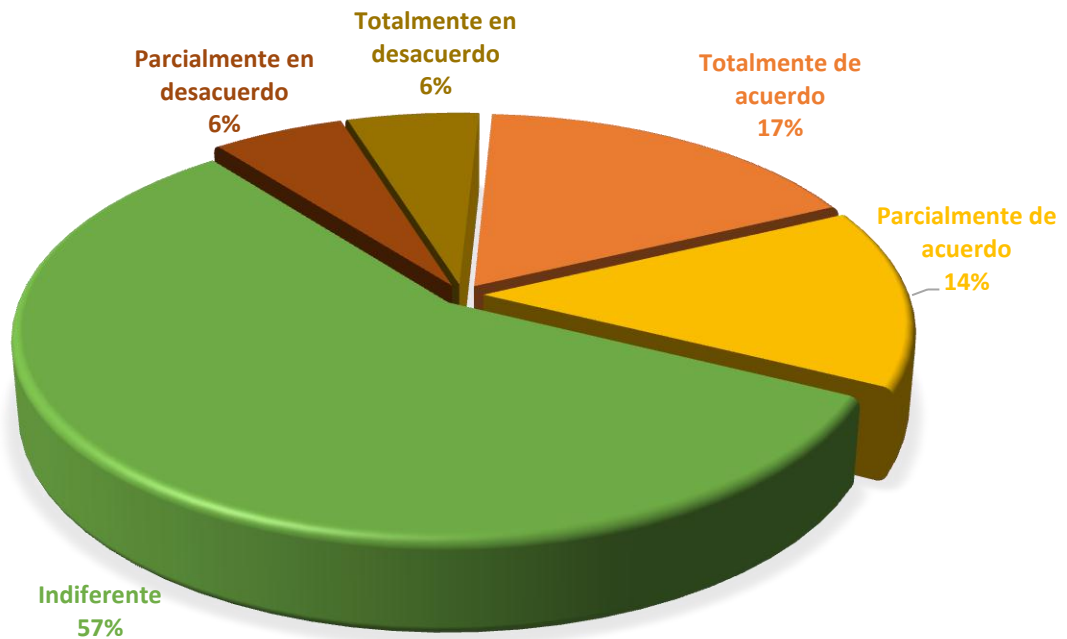


Figura No. 4 Gráfica correspondiente a la Pregunta 1.2

1.3 Cuento con los equipos y herramientas necesarias para realizar mi trabajo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.3 de la encuesta realizada con el 8% totalmente de acuerdo, un 20% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 9% es indiferente, un 29% está parcialmente en desacuerdo, y un 34% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

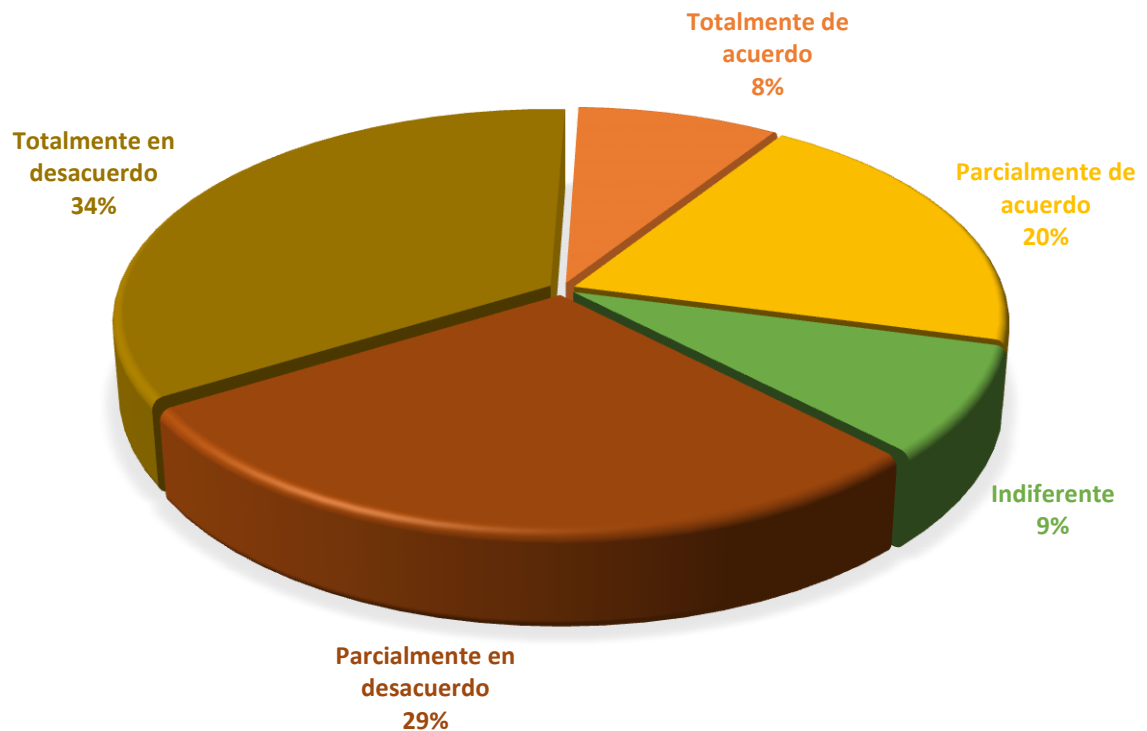


Figura No. 5 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.3

1.4 Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones seguras

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.4 de la encuesta realizada con el 14% totalmente de acuerdo, un 9% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 20% es indiferente, un 34% está parcialmente en desacuerdo, y un 23% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

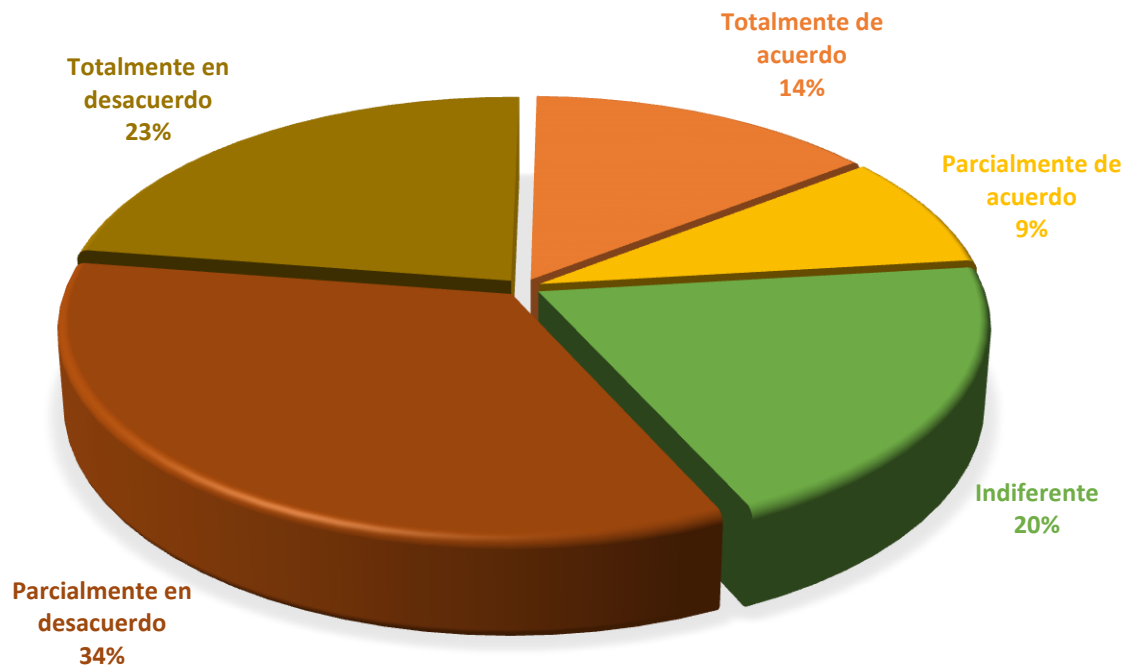


Figura No. 6 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.4

1.5 Mi trabajo no me estresa

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.5 de la encuesta realizada con el 29% totalmente de acuerdo, un 34% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 8% es indiferente, un 0% está parcialmente en desacuerdo, y un 29% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

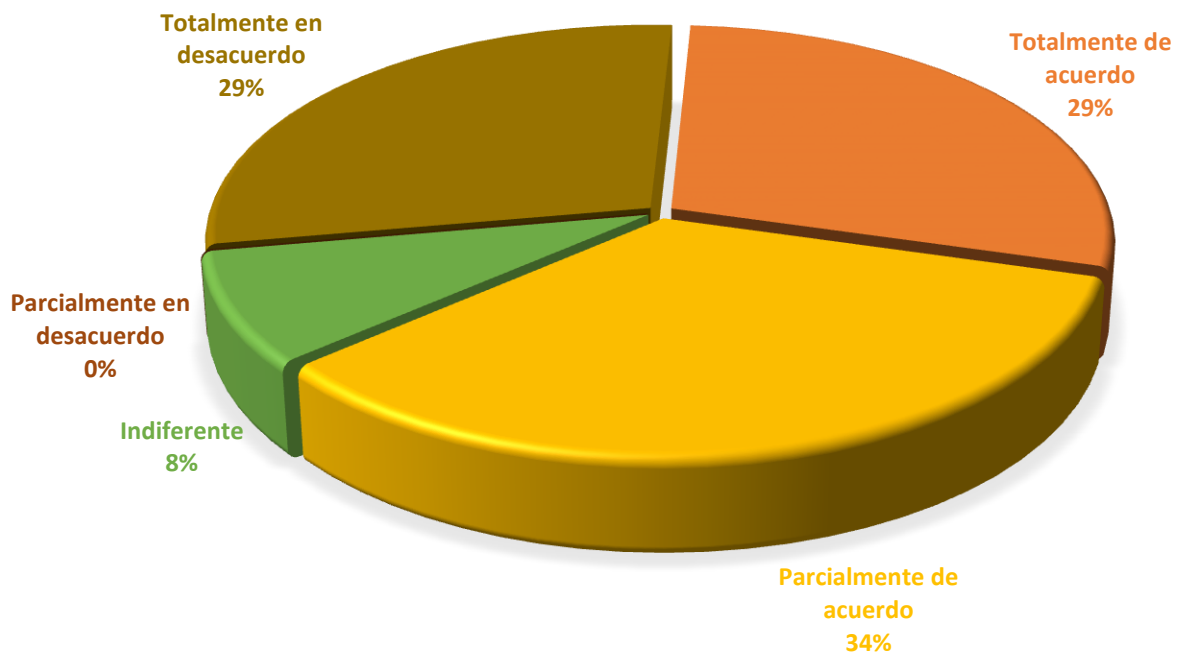


Figura No. 7 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.5

1.6 No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.6 de la encuesta realizada con el 31% totalmente de acuerdo, un 34% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 12% es indiferente, un 14% está parcialmente en desacuerdo, y un 9% contestaron que están totalmente en desacuerdo.



Figura No. 8 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.6

1.7 Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.7 de la encuesta realizada con el 34% totalmente de acuerdo, un 43% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 0% es indiferente, un 23% está parcialmente en desacuerdo, y un 0% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

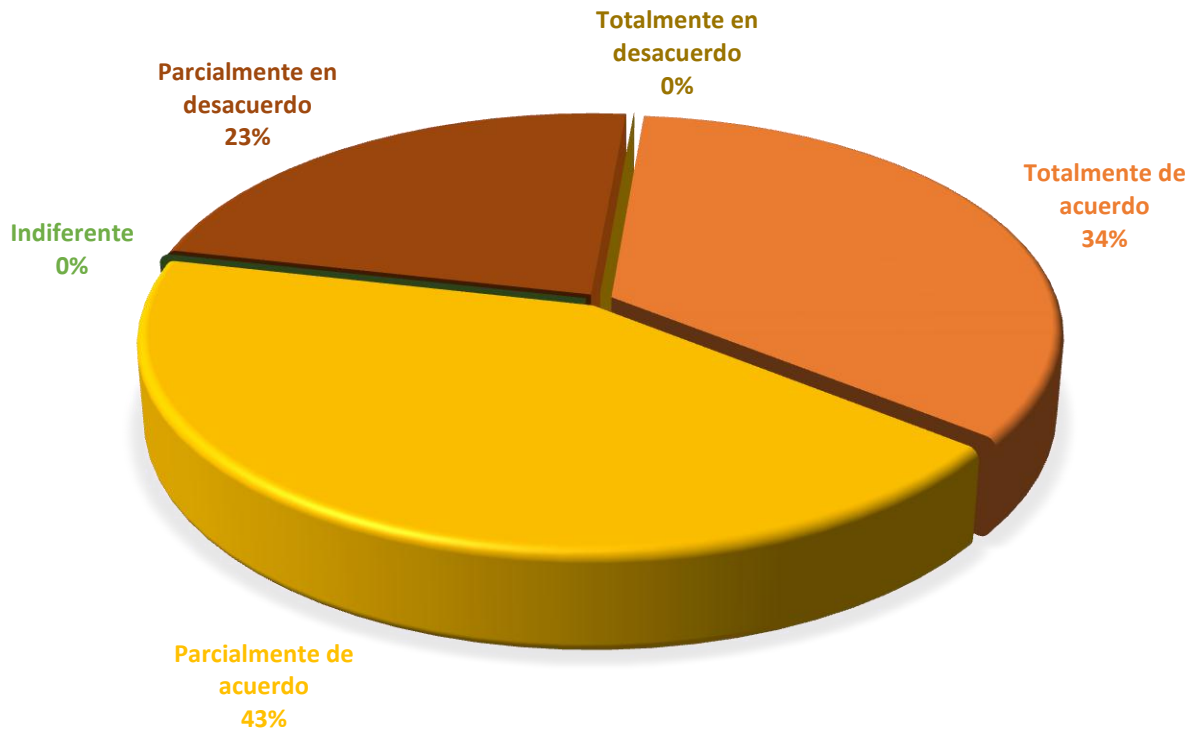


Figura No. 9 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.7

1.8 Desempeño cada una de las funciones de mi puesto señaladas en el momento sin necesidad de que me lo tengan que recordar.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.8 de la encuesta realizada con el 37% totalmente de acuerdo, un 52% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 0% es indiferente, un 11% está parcialmente en desacuerdo, y un 0% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

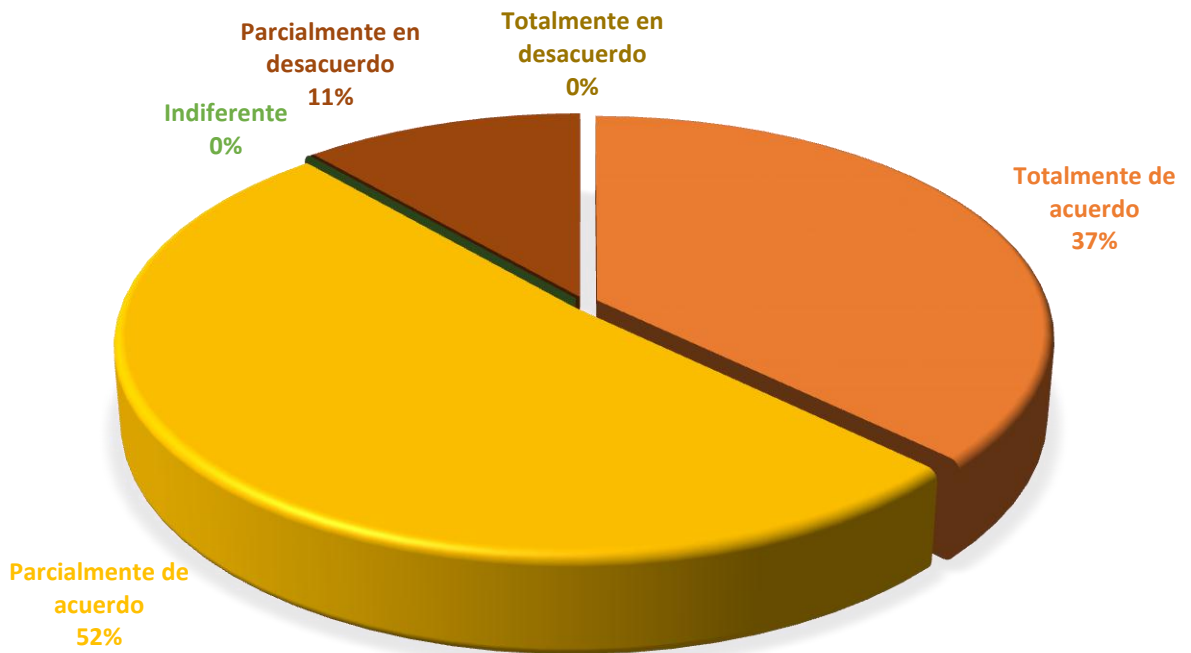


Figura No. 10 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.8

1.9 Considero que tengo mi puesto seguro

Los entrevistados respondieron en la pregunta 1.9 de la encuesta realizada con el 26% totalmente de acuerdo, un 17% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 0% es indiferente, un 14% está parcialmente en desacuerdo, y un 43% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

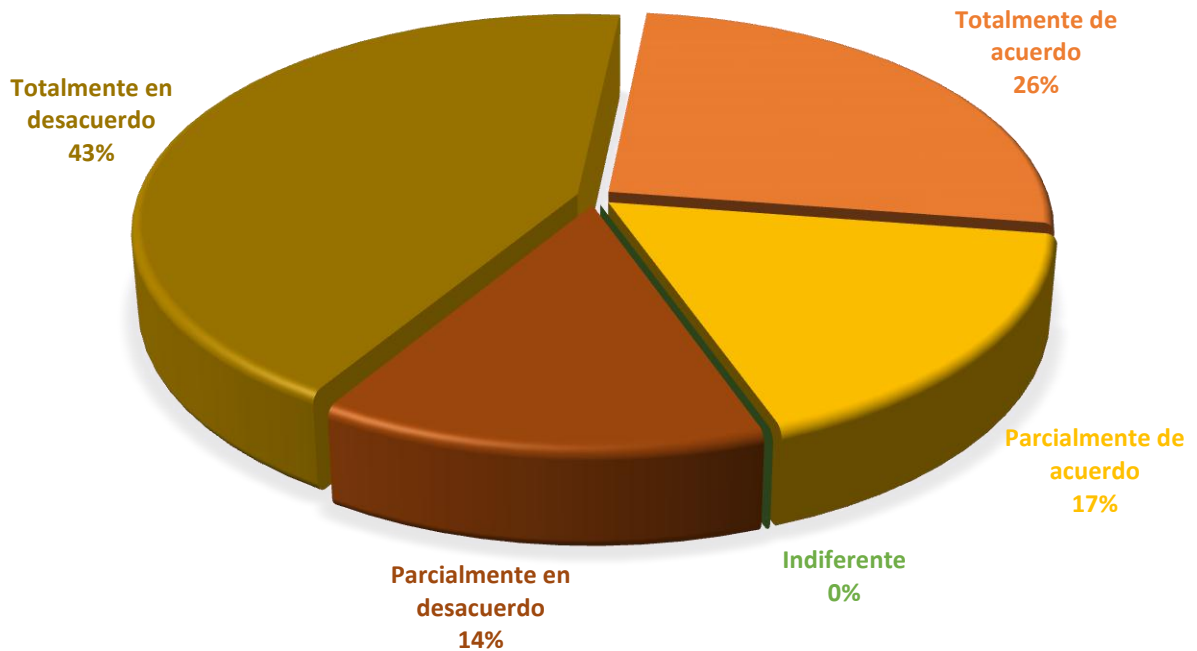


Figura No. 11 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.9

2.1 Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayude a realizar mi trabajo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 2.1 de la encuesta realizada con el 23% totalmente de acuerdo, un 26% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 14% es indiferente, un 14% está parcialmente en desacuerdo, y un 23% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

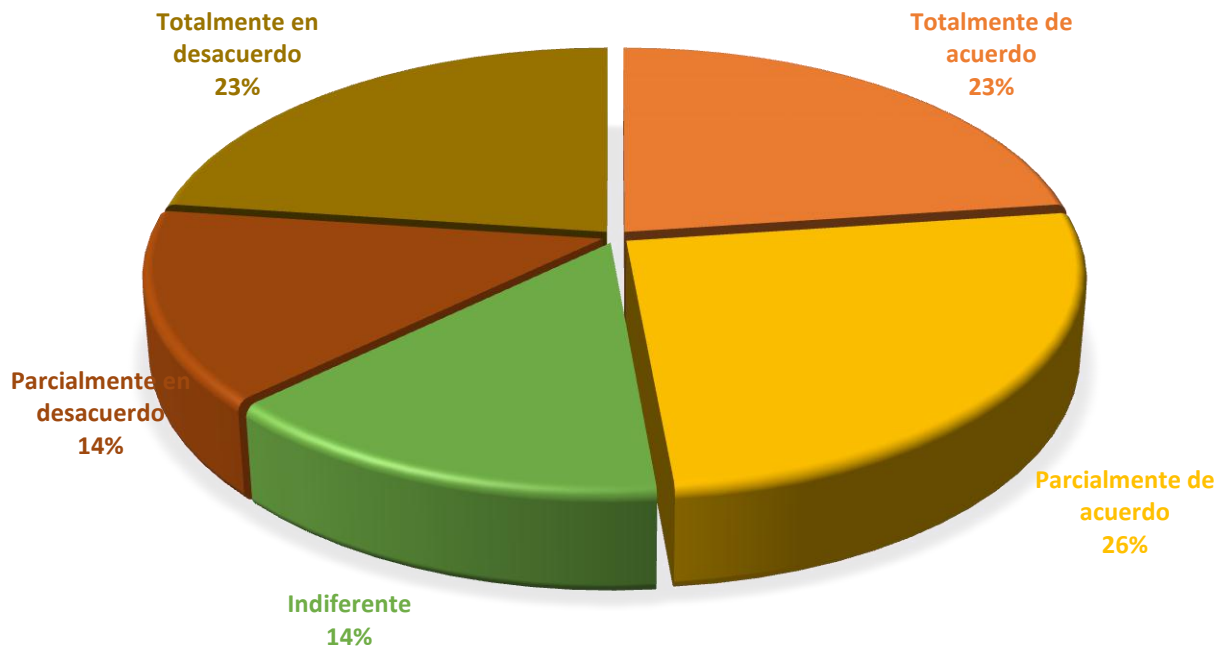


Figura No. 12 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.1

2.2 Las relaciones entre el personal de los departamentos es buena

Los entrevistados respondieron en la pregunta 2.2 de la encuesta realizada con el 14% totalmente de acuerdo, un 29% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 14% es indiferente, un 34% está parcialmente en desacuerdo, y un 9% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

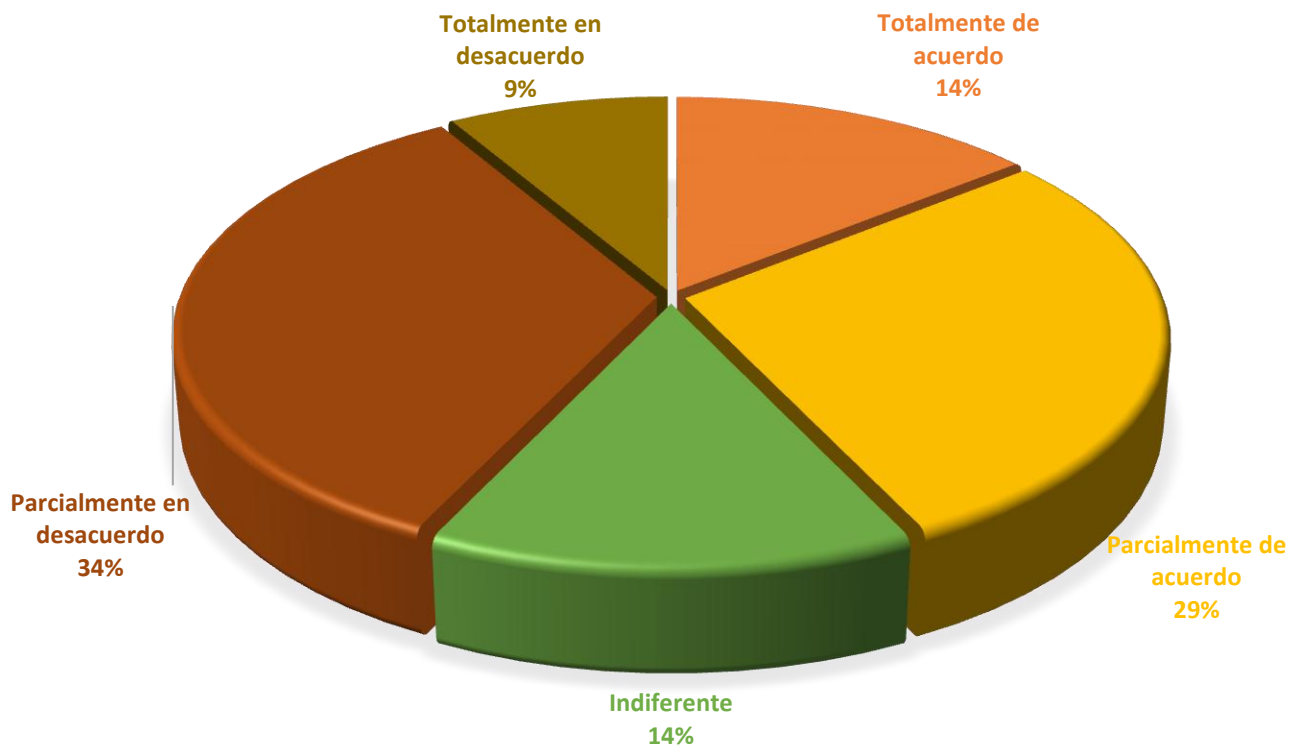


Figura No. 13 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.2

2.3 Considero que en mi área podemos trabajar en equipo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 2.3 de la encuesta realizada con el 60% totalmente de acuerdo, un 8% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 14% es indiferente, un 9% está parcialmente en desacuerdo, y un 9% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

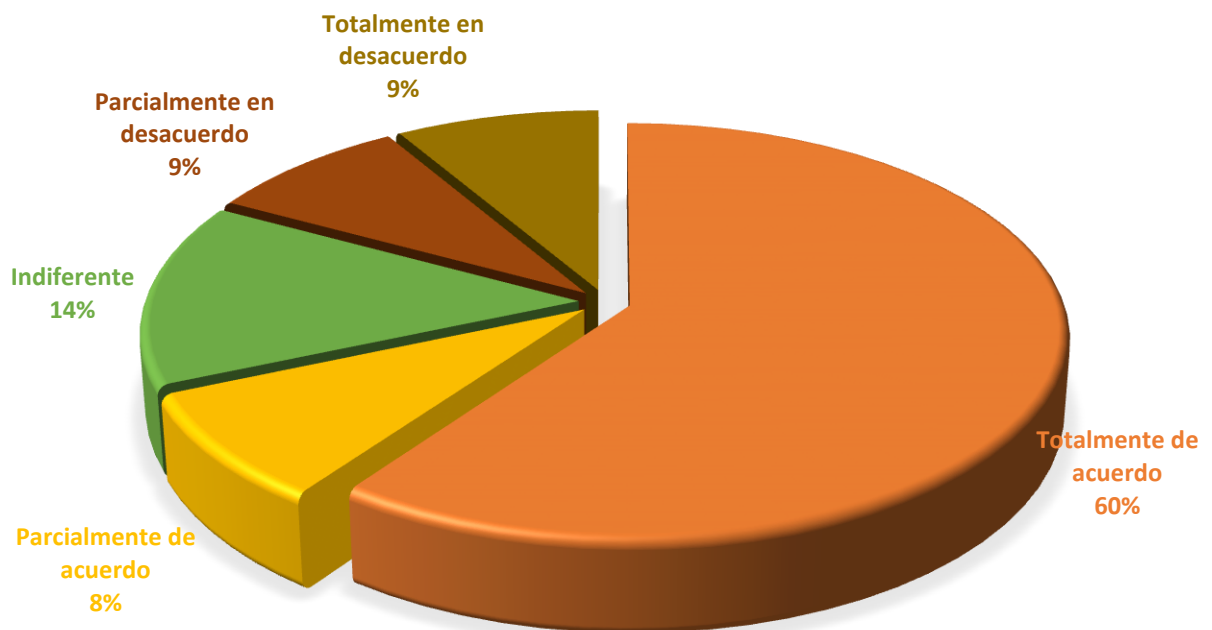


Figura No. 14 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.3

2.4 Considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 2.4 de la encuesta realizada con el 34% totalmente de acuerdo, un 46% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 9% es indiferente, un 11% está parcialmente en desacuerdo, y un 0% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

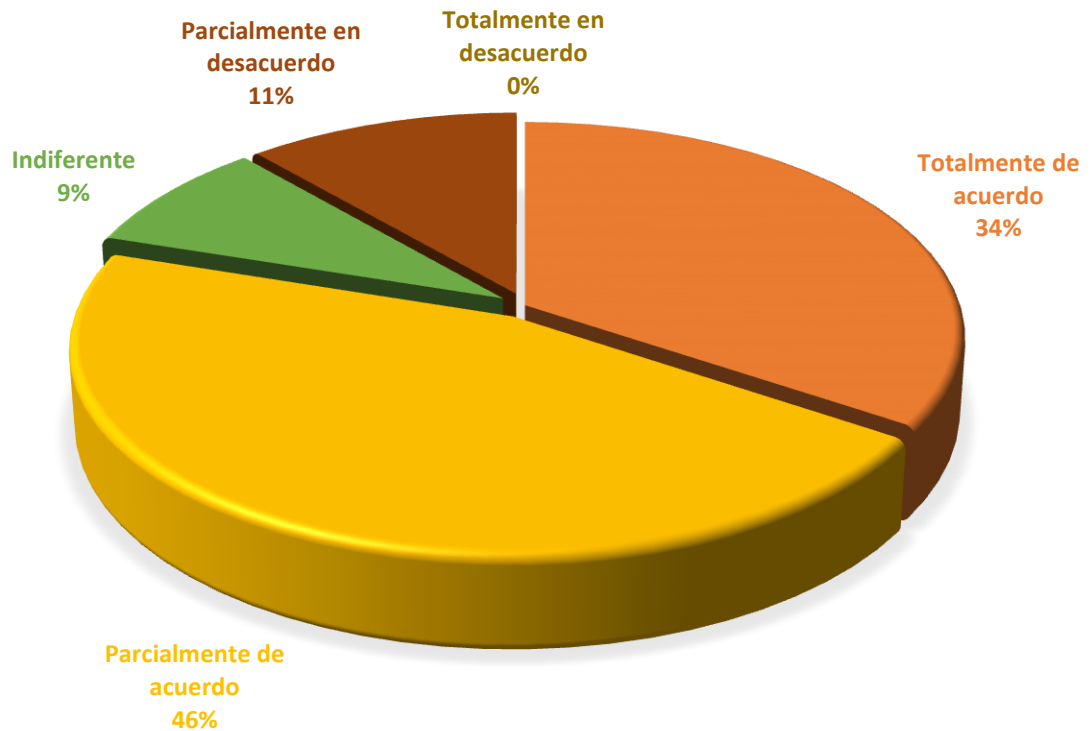


Figura No. 15 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.4

2.5 Existen áreas con las que me agrada trabajar mucho.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 2.5 de la encuesta realizada con el 46% totalmente de acuerdo, un 17% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 23% es indiferente, un 0% está parcialmente en desacuerdo, y un 14% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

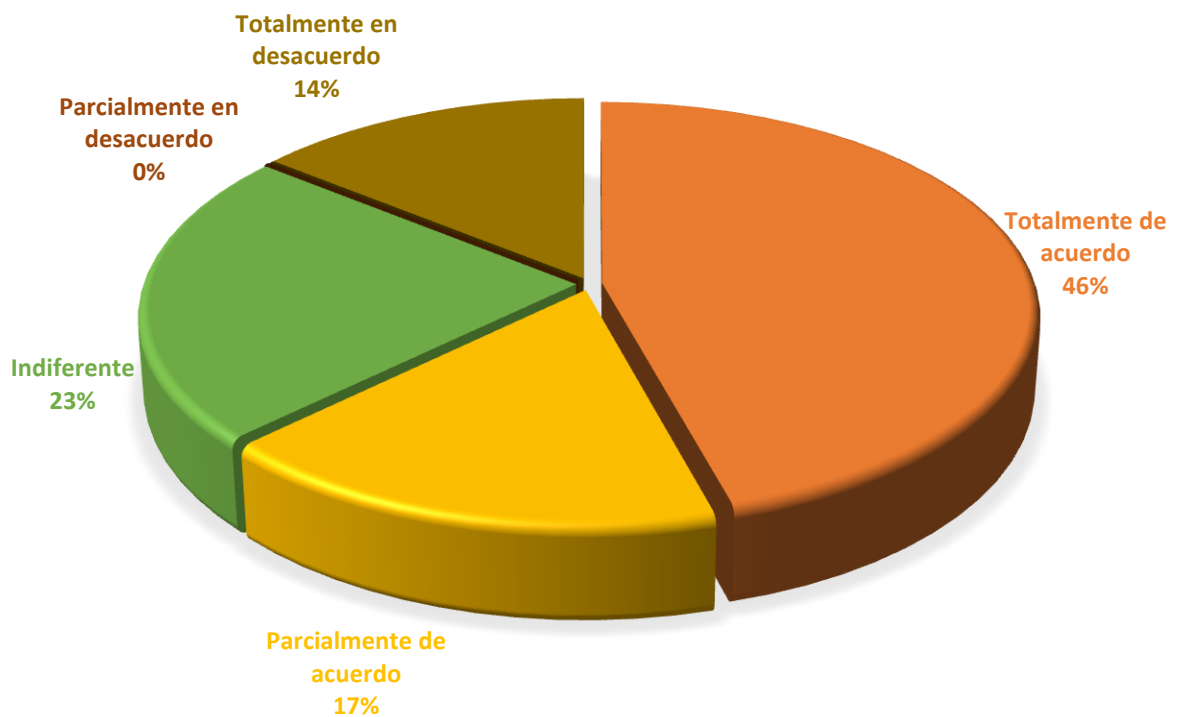


Figura No. 16 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.5

3.1 Mi jefe es respetuoso conmigo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 3.1 de la encuesta realizada con el 20% totalmente de acuerdo, un 20% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 26% es indiferente, un 23% está parcialmente en desacuerdo, y un 11% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

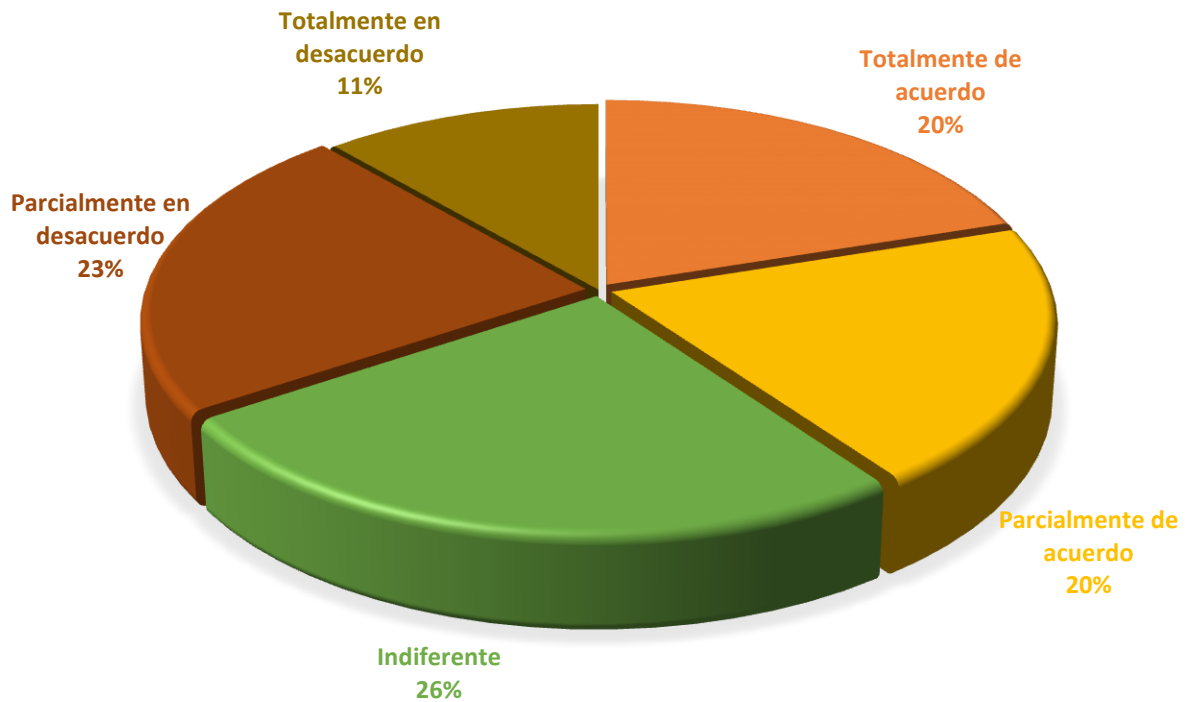


Figura No. 17 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.1

3.2 Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 3.2 de la encuesta realizada con el 14% totalmente de acuerdo, un 20% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 17% es indiferente, un 0% está parcialmente en desacuerdo, y un 49% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

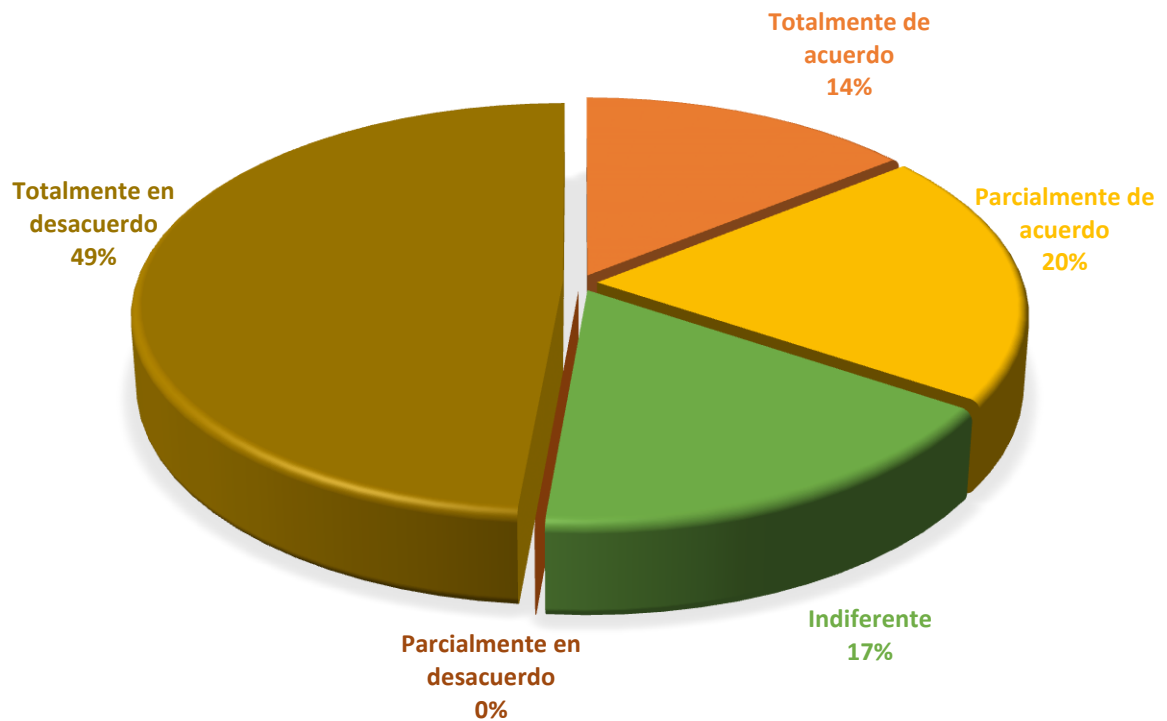


Figura No. 18 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.2

3.3 Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 3.3 de la encuesta realizada con el 26% totalmente de acuerdo, un 14% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 14% es indiferente, un 6% está parcialmente en desacuerdo, y un 40% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

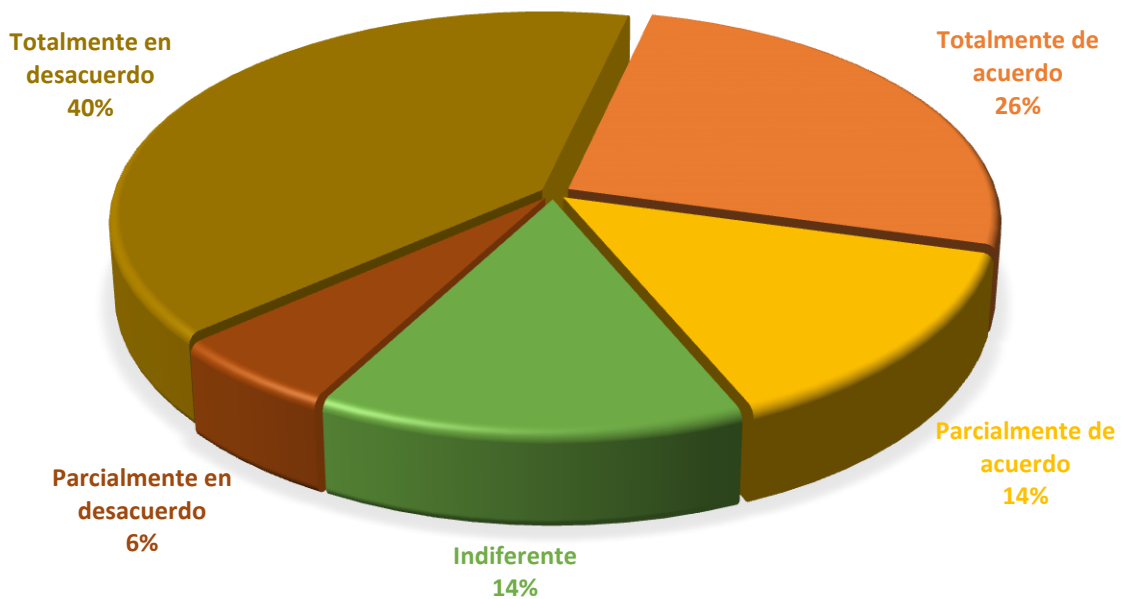


Figura No. 19 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.3

3.4 Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 3.4 de la encuesta realizada con el 37% totalmente de acuerdo, un 14% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 14% es indiferente, un 9% está parcialmente en desacuerdo, y un 26% contestaron que están totalmente en desacuerdo.



Figura No. 20 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.4

3.5 Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 3.5 de la encuesta realizada con el 46% totalmente de acuerdo, un 20% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 11% es indiferente, un 9% está parcialmente en desacuerdo, y un 14% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

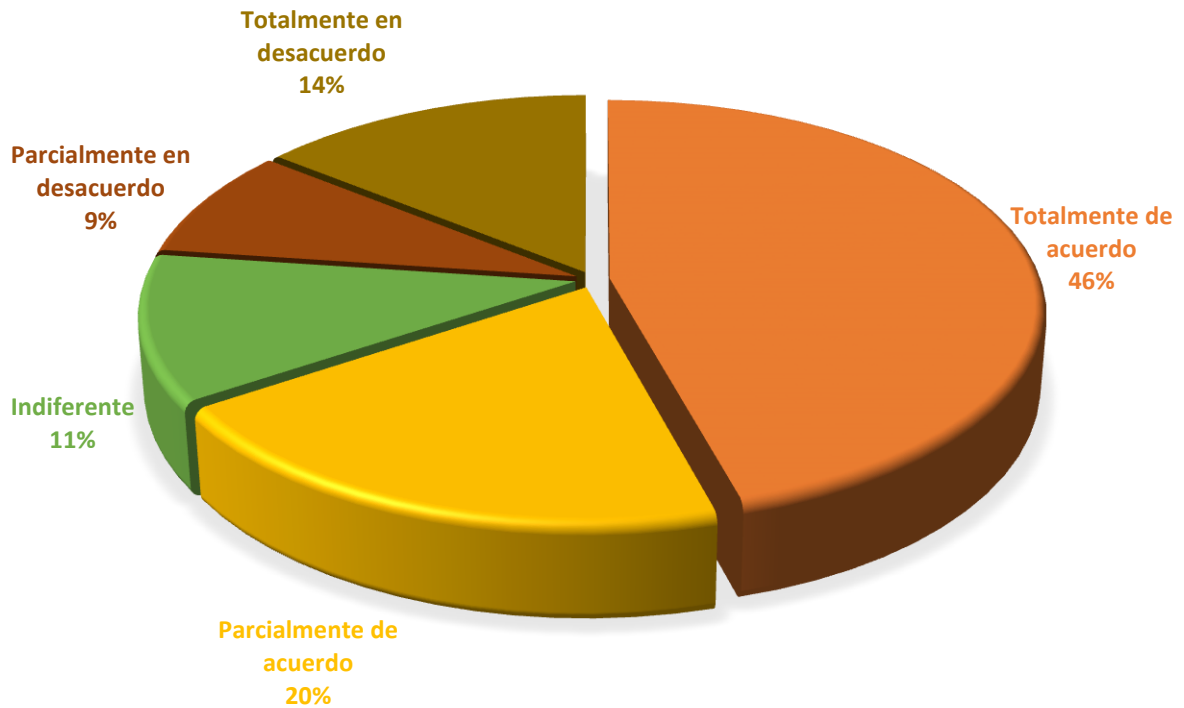


Figura No. 21 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.5

3.6 Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 3.6 de la encuesta realizada con el 66% totalmente de acuerdo, un 23% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 0% es indiferente, un 11% está parcialmente en desacuerdo, y un 0% están totalmente en desacuerdo.

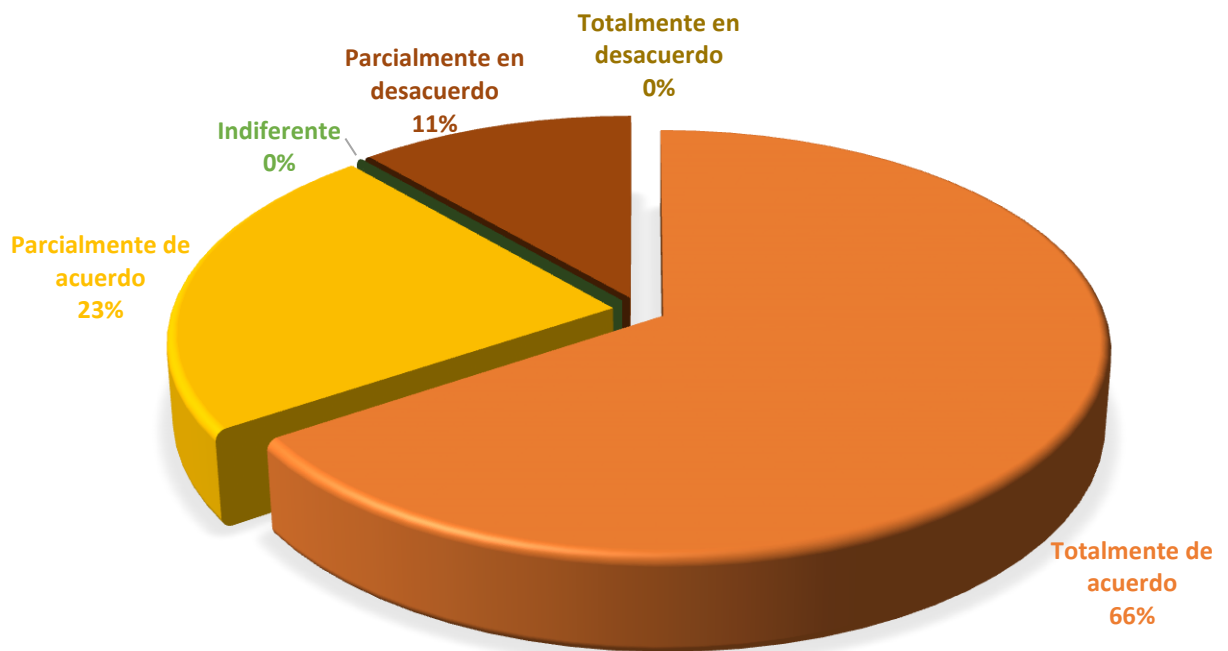


Figura No. 22 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.6

3.7 Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 3.7 de la encuesta realizada con el 23% totalmente de acuerdo, un 14% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 8% es indiferente, un 29% está parcialmente en desacuerdo, y un 26% contestaron estar totalmente en desacuerdo.

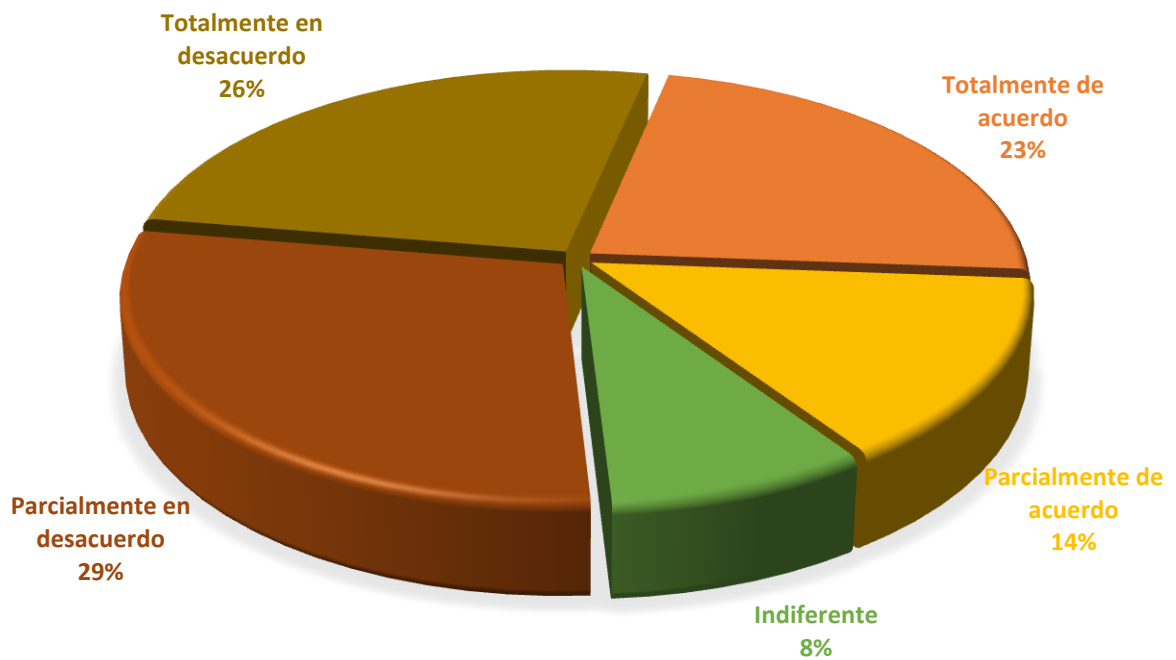


Figura No. 23 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.7

3.8 Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 3.8 de la encuesta realizada con el 14% totalmente de acuerdo, un 14% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 26% es indiferente, un 17% está parcialmente en desacuerdo, y un 29% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

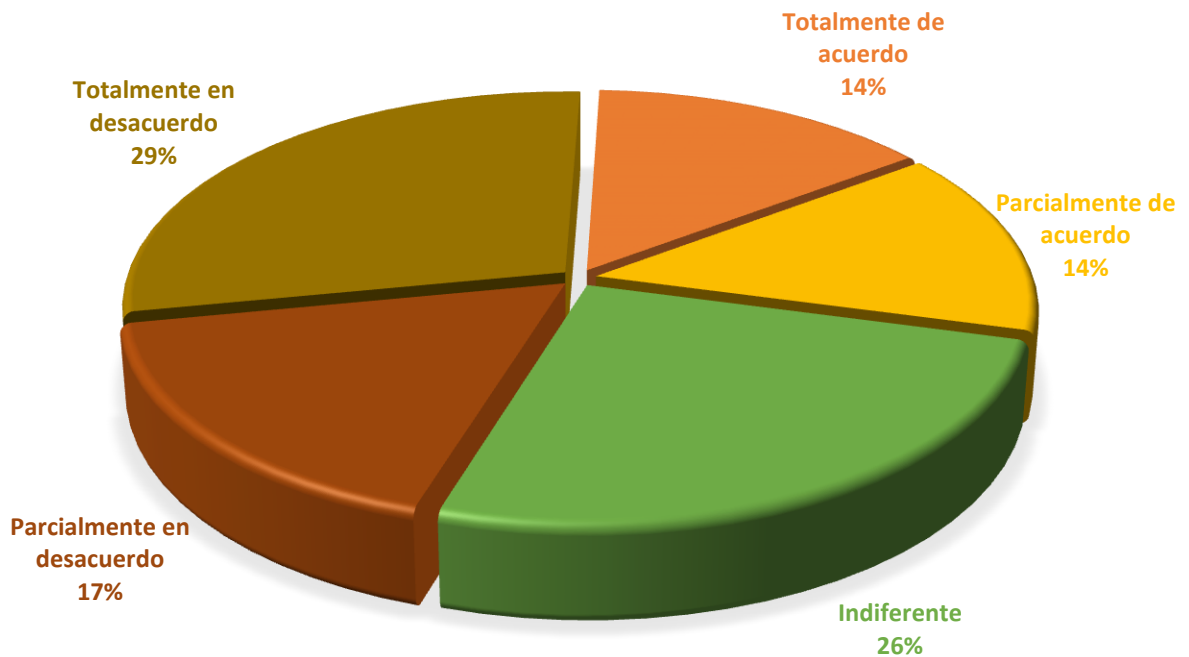


Figura No. 24 Gráfica correspondiente a la pregunta 3.8

4.1 Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 4.1 de la encuesta realizada con el 29% totalmente de acuerdo, un 40% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 11% es indiferente, un 11% está parcialmente en desacuerdo, y un 9% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

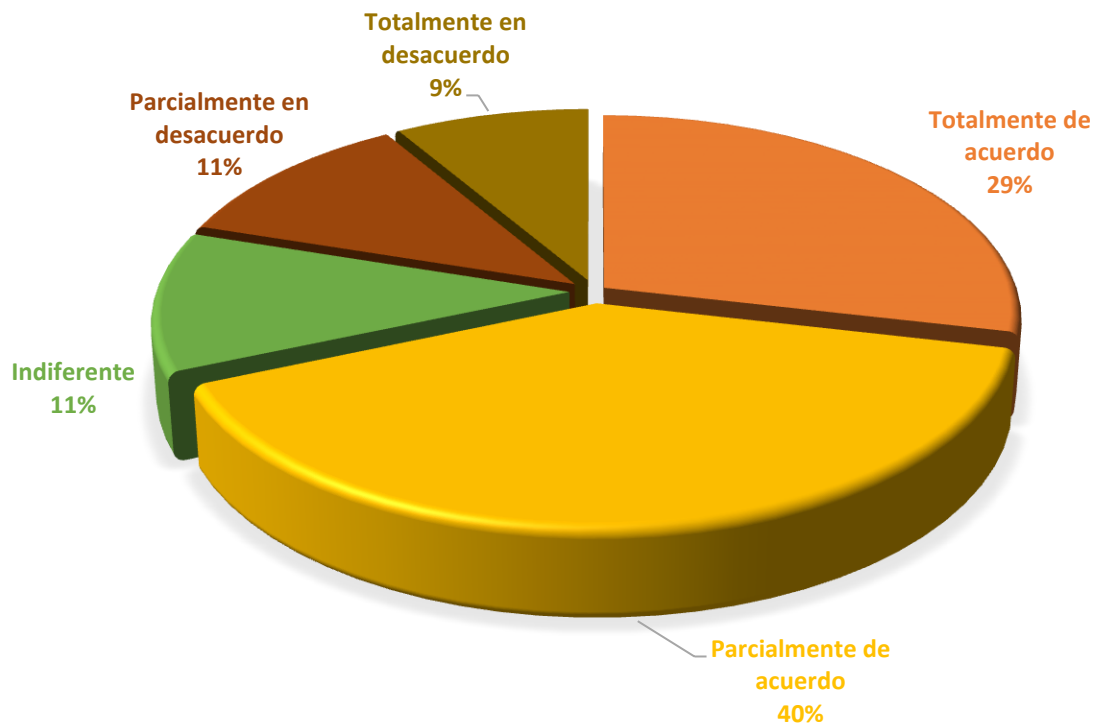


Figura No. 25 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.1

4.2 Realizas tu trabajo en condiciones seguras.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 4.2 de la encuesta realizada con el 29% totalmente de acuerdo, un 31% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 34% es indiferente, un 0% está parcialmente en desacuerdo, y un 6% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

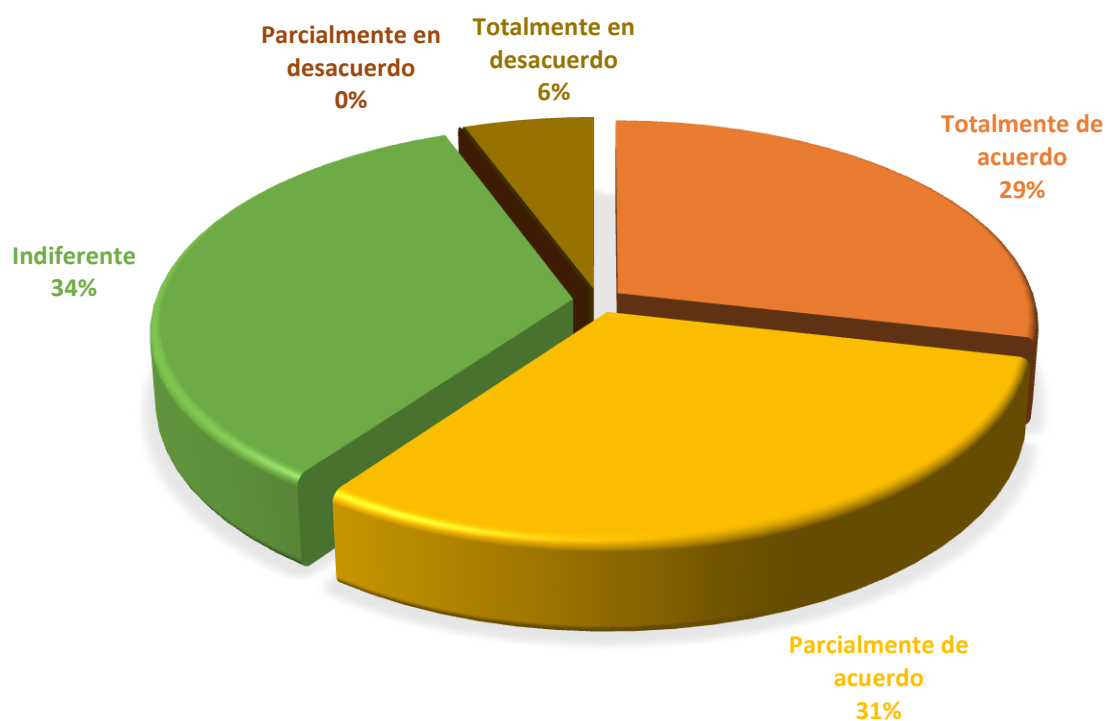


Figura No. 26 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.2

4.3 Los niveles de ruido son aceptables para la realización de sus actividades.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 4.3 de la encuesta realizada con el 40% totalmente de acuerdo, un 49% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 0% es indiferente, un 0% está parcialmente en desacuerdo, y un 11% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

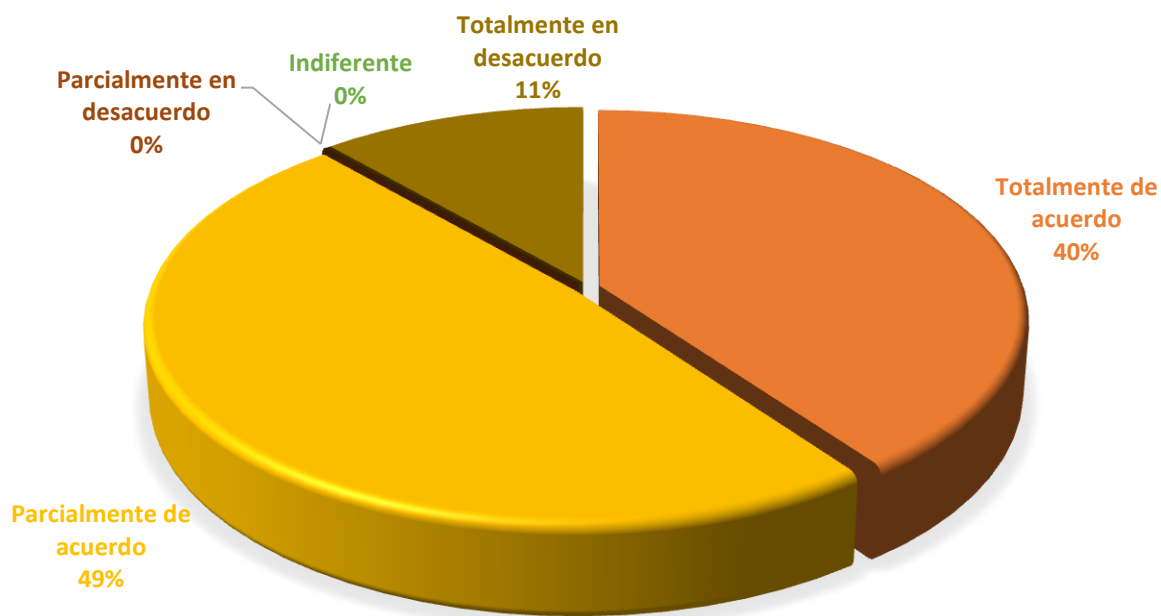


Figura No. 27 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.3

4.4 Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de sus actividades.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 4.4 de la encuesta realizada con el 40% totalmente de acuerdo, un 29% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 8% es indiferente, un 14% está parcialmente en desacuerdo, y un 9% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

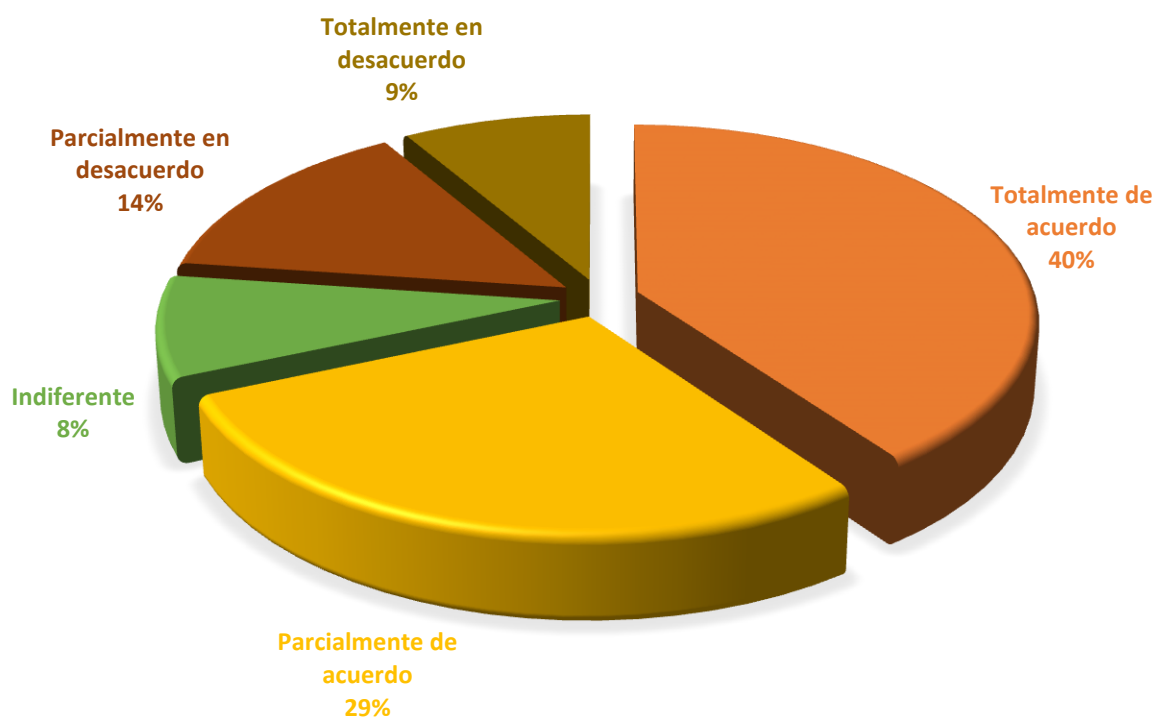


Figura No. 28 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.4

4.5 Los niveles de humedad son aceptables para la realización de sus actividades.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 4.5 de la encuesta realizada con el 34% totalmente de acuerdo, un 26% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 11% es indiferente, un 20% está parcialmente en desacuerdo, y un 9% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

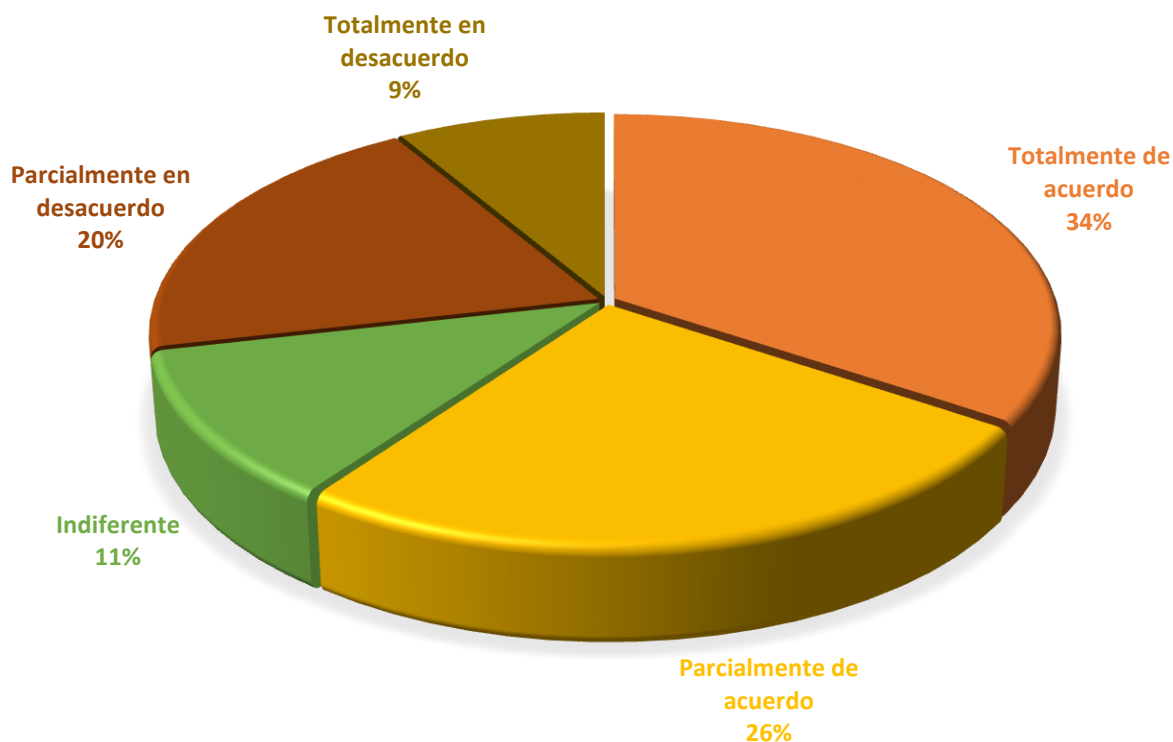


Figura No. 29 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.5

4.6 Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 4.6 de la encuesta realizada con el 68% totalmente de acuerdo, un 8% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 6% es indiferente, un 9% está parcialmente en desacuerdo, y un 9% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

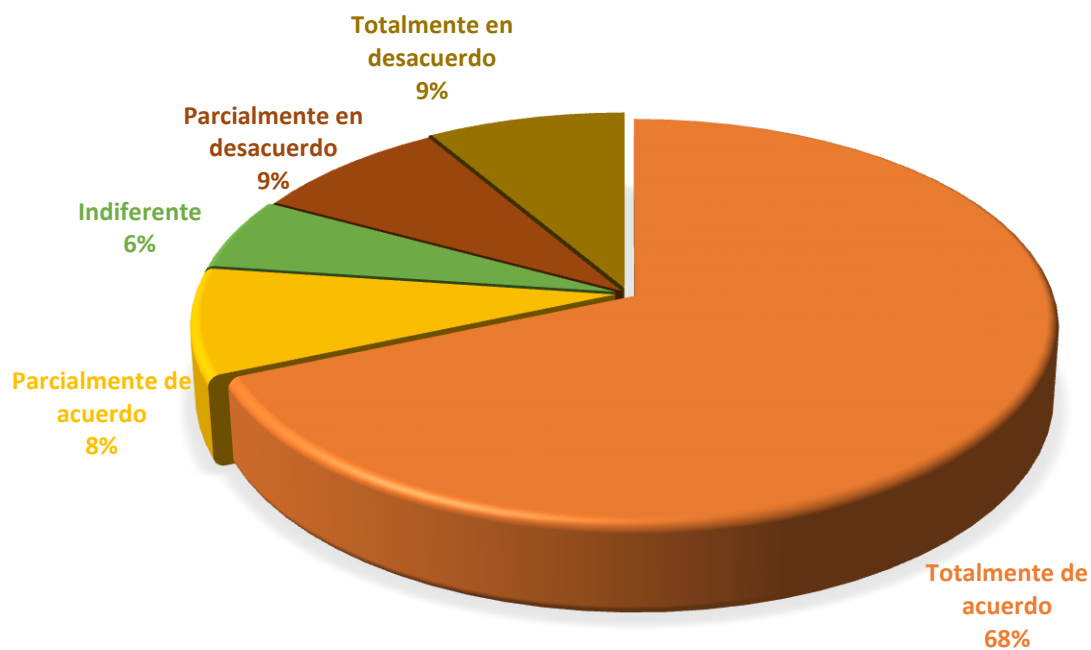


Figura No. 30 Gráfica correspondiente a la pregunta 4.6

5.1 Me gusta mi trabajo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 5.1 de la encuesta realizada con el 74% totalmente de acuerdo, un 8% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 9% es indiferente, un 6% está parcialmente en desacuerdo, y un 3% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

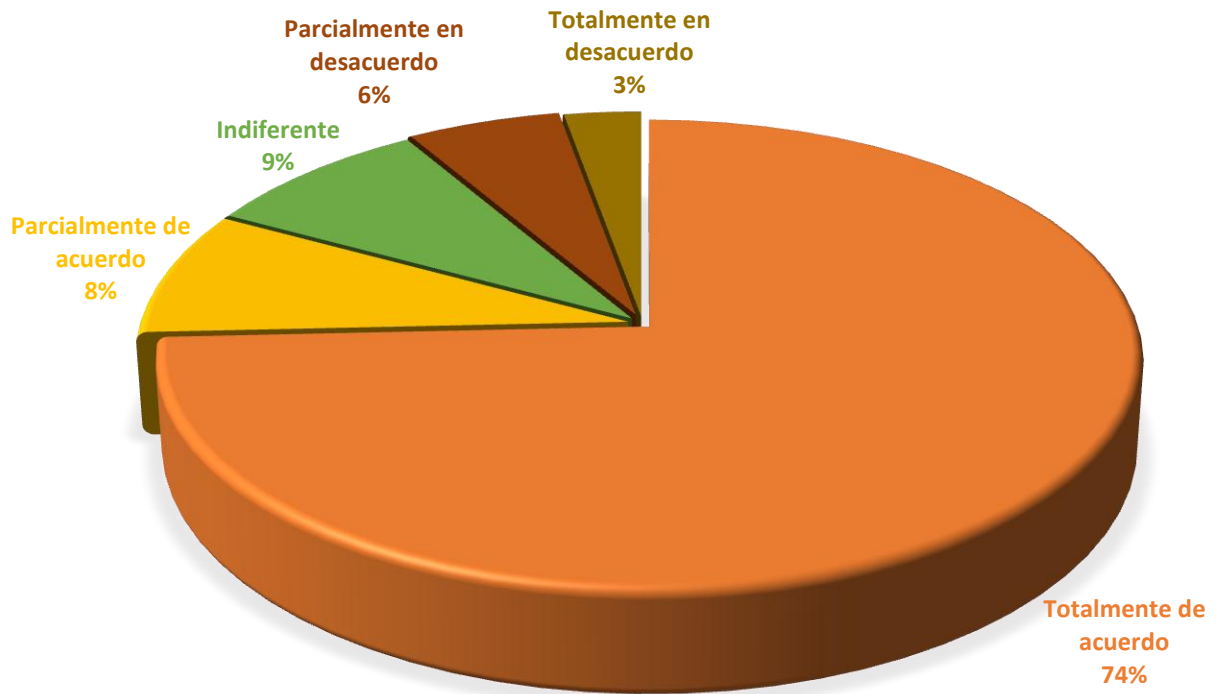


Figura No. 31 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.1

5.2 Me gusta mi horario.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 5.2 de la encuesta realizada con el 80% totalmente de acuerdo, un 8% dicen estar parcialmente de acuerdo, un 0% es indiferente, un 6% está parcialmente en desacuerdo, y un 6% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

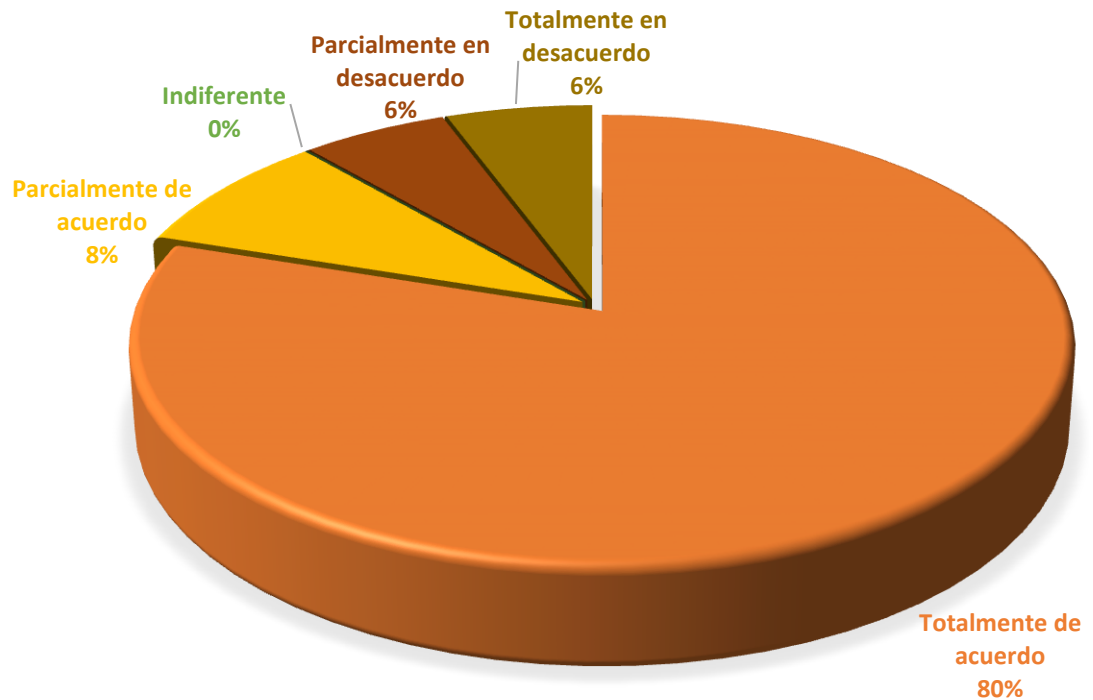


Figura No. 32 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.2

5.3 No me iría del CEBT “Eva Sámano de López Mateos” o centro aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 5.3 de la encuesta realizada con el 48% totalmente de acuerdo, un 29% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 11% es indiferente, un 6% está parcialmente en desacuerdo, y un 6% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

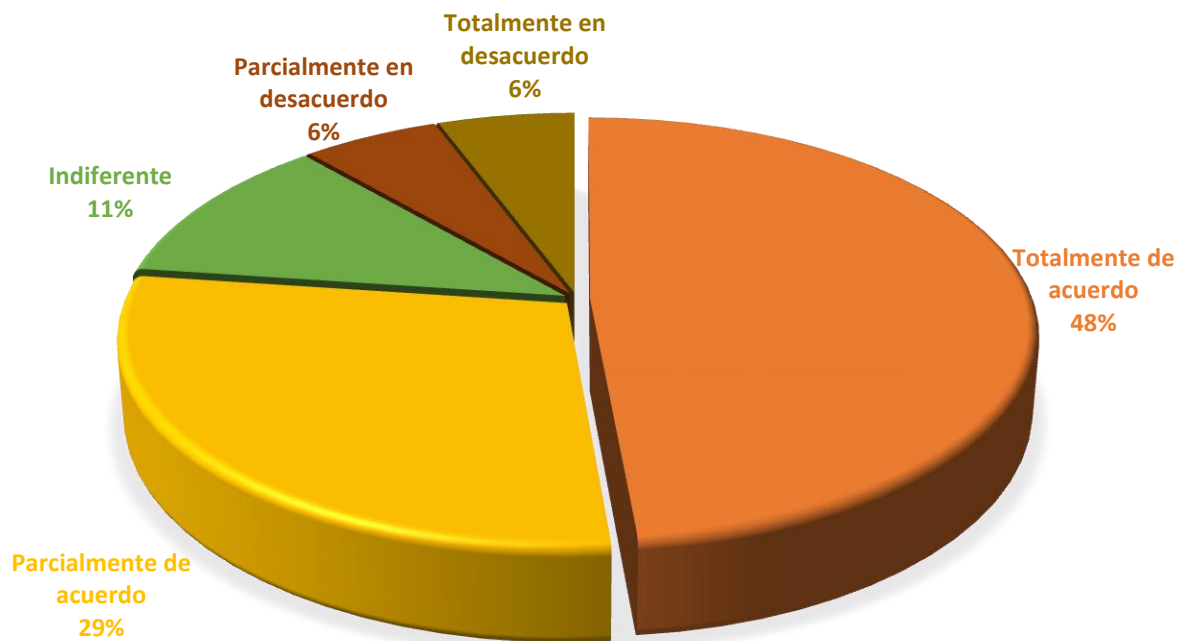


Figura No. 33 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.3

5.4 Me gustaría permanecer en mi departamento.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 5.4 de la encuesta realizada con el 54% totalmente de acuerdo, un 14% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 14% es indiferente, un 6% está parcialmente en desacuerdo, y un 12% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

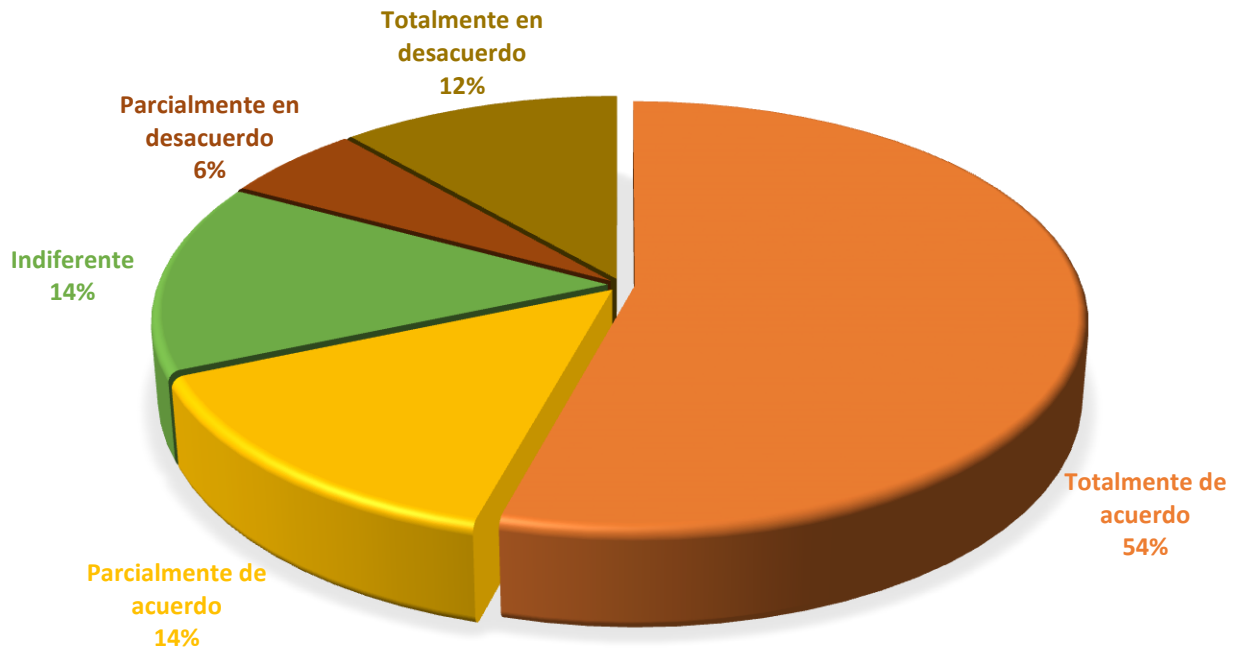


Figura No. 34 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.4

5.5 Me siento satisfecho con mi jefe.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 5.5 de la encuesta realizada con el 20% totalmente de acuerdo, un 23% dicen estar parcialmente de acuerdo, el 17% es indiferente, un 29% está parcialmente en desacuerdo, y un 11% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

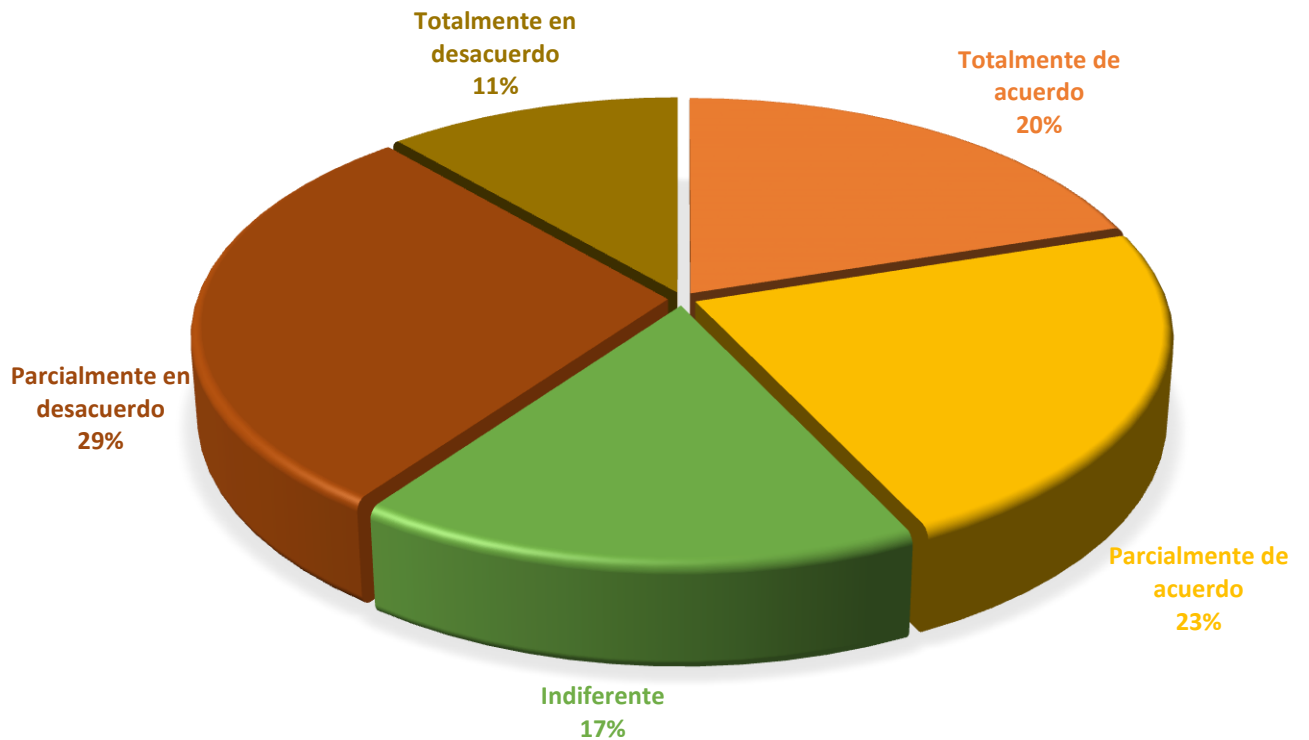


Figura No. 35 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.5

5.6 Estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo.

Los entrevistados respondieron en la pregunta 5.6 de la encuesta realizada con el 9% totalmente de acuerdo, un 26% dicen estar parcialmente de acuerdo, un 11% es indiferente, un 11% está parcialmente en desacuerdo, y un 43% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

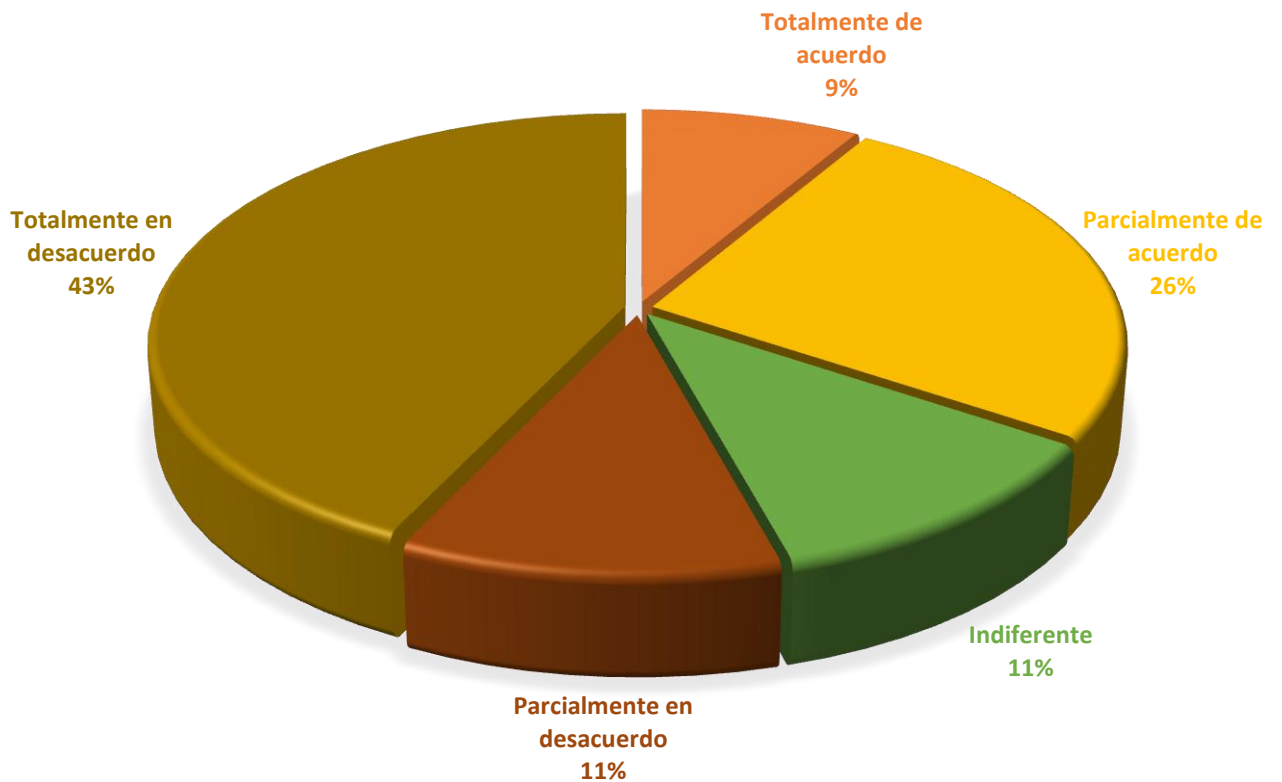


Figura No. 36 Gráfica correspondiente a la pregunta 5.6

El cuestionario está compuesto por treinta y cuatro preguntas las cuales están clasificadas en: Condiciones de trabajo, Cooperación, Supervisión, Condiciones físicas de trabajo y Satisfacción en el trabajo, los resultados obtenidos son:

El primer tema es referente a las **CONDICIONES DE TRABAJO** las preguntas son del 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, según la encuesta realizada un 25.55% está totalmente de acuerdo, un 28.88% dicen estar parcialmente de acuerdo, un 12.11% es indiferente, un 15.88% está parcialmente en desacuerdo, y un 17.55% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

El segundo tema es referente a la **COOPERACIÓN** las preguntas son del 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, según la encuesta realizada un 35.4% está totalmente de acuerdo, un 25.2% dicen estar parcialmente de acuerdo, un 14.8% es indiferente, un 11.8% está parcialmente en desacuerdo, y un 11% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

El tercer tema es referente a la **SUPERVISIÓN** las preguntas son del 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, según la encuesta realizada un 30.75% está totalmente de acuerdo, un 17.37% dicen estar parcialmente de acuerdo, un 14.5% es indiferente, un 13% está parcialmente en desacuerdo, y un 24.75% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

El cuarto tema es referente a las **CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO** las preguntas son del 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, según la encuesta realizada un 40% está totalmente de acuerdo, un 30.5 % dicen estar parcialmente de acuerdo, un 11.66% es indiferente, un 9% está parcialmente en desacuerdo, y un 8.8% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

El quinto tema es referente a la **SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO** las preguntas son del 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, según la encuesta realizada un 48% está

totalmente de acuerdo, un 17% dicen estar parcialmente de acuerdo, un 12.33% es indiferente, un 7.66% está parcialmente en desacuerdo, y un 15% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

La investigación nos arrojó que en el Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos”, en las condiciones de trabajo el 28.88% está parcialmente de acuerdo con las condiciones de trabajo que se presenta en la actualidad, no hay que perder de vista que la encuesta presenta un alto índice en desacuerdo en el punto referente a las herramientas y equipos necesarios para realizar el trabajo.

El 35.4% están totalmente de acuerdo en el tema de cooperación; por áreas se puede trabajar en equipo, pero haciendo referencia a las relaciones entre el personal de los departamentos es buena se reflejó un alto porcentaje parcialmente en desacuerdo.

En supervisión un 30.75% está totalmente de acuerdo con este tema, un alto índice está de acuerdo con ser supervisado, pero otro manifiesta estar totalmente en desacuerdo con la pregunta mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan.

En las condiciones físicas del trabajo un alto índice de encuestados está totalmente de acuerdo con las preguntas de la encuesta.

El 48% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la satisfacción del trabajo, pero existe un alto índice que nos dice estar totalmente en desacuerdo con la pregunta: estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo.

En las condiciones de trabajo es importante proveer al personal de los equipos y herramientas necesarias de trabajo para poder obtener un buen resultado en las actividades que se realizan.

En el tema de cooperación hay que trabajar con el personal con talleres y actividades de capacitación para reforzar las relaciones laborales que se dan entre el personal y lograr resultados efectivos.

Definir y seleccionar los perfiles de los puestos a ocupar en especial el de los jefes, teniendo en cuenta que cubra con los conocimientos y habilidades para poder resolver los problemas o conflictos que se presenten día a día, que tengan la disponibilidad de atender y dar soluciones a dudas e inquietudes inmediatas, brindando apoyo al personal en los problemas laborales, con el propósito de lograr satisfacción, creando un clima agradable.

Dar reconocimiento al personal para motivarlo por parte de los jefes y/o directivos.

VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

Se logró conocer la situación actual del Clima Organizacional actual del CEBT Eva Sámano de López Mateos a través de un estudio realizado en el cual se entrevistó a 43 personas, referente a los temas: Condiciones de trabajo, Cooperación, Supervisión, Condiciones físicas de trabajo y Satisfacción en el trabajo; Solo fue aplicada al personal que labora en el plantel Proterritorio, con estos resultados se tiene una radiografía del C.O. para realizar ajustes en beneficio de la Institución.

Este trabajo se realizó con fines académicos, se aplicó la encuesta solamente al personal del Centro de Estudios de Bachillerato “Técnico Eva Sámano de López Mateos”, sin el afán de perjudicar a nadie, las encuestas fueron respondidas anónimamente.

Este es una radiografía actual de la percepción que tienen los trabajadores y está sujeta a cambio por parte de las autoridades y a las Políticas de Gobierno del Estado de Quintana Roo.

VII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

De las materias siguientes se aplicó:

Taller de Investigación II

- Seleccionar, clasificar y analizar información.
- Observar su entorno e identificar oportunidades de desarrollo de proyectos generando ideas innovadoras de la aplicación de la investigación en su área profesional.
- Utilizar en forma adecuada el lenguaje técnico-científico de su disciplina.
- Conocer como citar las fuentes de información de acuerdo a su disciplina.
- Conocer y desarrollar los elementos que integran un protocolo de investigación.
- Utilizar paquetes computacionales de texto, animaciones e imágenes entre otros.
- Identificar los diferentes tipos de investigación.

Estadística Inferencial II

- Analizar y aplicar conceptos y técnicas de la probabilidad y elementos de muestreo en la solución de problemas en áreas de su competencia.
- Formular Modelos para la interpretación cuantitativa de los fenómenos de su entorno en las áreas de su competencia.
- Saber identificar intervalos de crecimiento y decrecimiento, Interpretación de gráficas y concepto de derivadas.
- Utilizar la Tecnología de la información para facilitar la realización de actividades administrativas.

IX. CONCLUSIONES

Respecto a los temas evaluados en el Centro de Estudios de Bachillerato Técnico Eva Sámano de López Mateos, en el ambiente que vive el personal refleja una satisfacción por debajo del 50 % en los resultados obtenidos.

En relación a las condiciones de trabajo el personal se ve afectado por la falta de herramientas de trabajo, en cooperación se refleja una mejor relación entre el personal, pero no entre los diferentes departamentos; En supervisión existe disponibilidad para ser supervisados, pero no son atendidas sus dudas e inquietudes de manera inmediata; en las condiciones físicas de trabajo resalta una mejor calificación de satisfacción; en el tema de satisfacción en el trabajo es donde se refleja un mejor resultado con respecto a los demás temas, aun cuando el personal no se sienten motivados por parte de los jefes o directivos del CEBT Eva Sámano De López Mateos.

X. RECOMENDACIONES

- Diseñar un programa de motivación o reconocimientos por logros.
- Implementar cursos de formación, como inteligencia emocional, comunicación asertiva, liderazgo efectivo, trabajo en equipo.
- Realizar reuniones o actividades para la integración entre los diferentes departamentos.
- Establecer lineamientos específicos.
- Crear los manuales de procedimientos.
- Implementar entre las políticas de la institución la evaluación en desempeño y clima organizacional.

ANEXOS

ENCUESTA PARA DETERMINACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO

El propósito de esta encuesta es identificar las áreas de oportunidad que nos permitan determinar y gestionar el ambiente de trabajo colaborando para cumplir con los requerimientos del Servicio Educativo.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

Por favor, te pedimos que leas cuidadosamente cada una de las preguntas y marques el número que describa mejor tu opinión, con base a la escala siguiente:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Tus opiniones son confidenciales.

Gracias por tu colaboración.

TEMA 1: Condiciones de trabajo						
		5	4	3	2	1
1.1	Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto					
1.2	La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros					
1.3	Cuento con los equipos y herramientas necesarias para realizar mi trabajo.					
1.4	Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones seguras					
1.5	Mi trabajo no me estresa					
1.6	No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo					
1.7	Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo					
1.8	Desempeño cada una de las funciones de mi puesto señaladas en el momento sin necesidad de que me lo tengan que recordar					
1.9	Considero que tengo mi puesto seguro					

TEMA 2: Cooperación						
		5	4	3	2	1
2.1	Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayude a realizar mi trabajo					
2.2	Las relaciones entre el personal de los departamentos es buena					
2.3	Considero que en mi área podemos trabajar en equipo					
2.4	Considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo					
2.5	Existen áreas con las que me agradan trabajar mucho					
TEMA 3: Supervisión						
		5	4	3	2	1
3.1	Mi jefe es respetuoso conmigo					
3.2	Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan					
3.3	Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.					
3.4	Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe					
3.5	Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario					
3.6	Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado					
3.7	Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo					
3.8	Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe					
TEMA 4: Condiciones físicas de trabajo						
		5	4	3	2	1
4.1	Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades					
4.2	Realizas tu trabajo en condiciones seguras					
4.3	Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad					
4.4	Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad					
4.5	Los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad					
4.6	Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad					
TEMA 5: Satisfacción en el trabajo						
		5	4	3	2	1
5.1	Me gusta mi trabajo					
5.2	Me gusta mi horario					
5.3	No me iría del CEBT "Eva Sámano de López Mateos" o centro aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo					
5.4	Me gustaría permanecer en mi departamento					
5.5	Me siento satisfecho con mi jefe					
5.6	Estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo					

Si usted fuera Director, ¿Qué haría por mejorar el desempeño del CEBT “**Eva Sámano de López Mateos**” o Centro?

1. _____
2. _____
3. _____

¿Qué le gustaría que el CEBT “**Eva Sámano de López Mateos**” o Centro hiciera por usted?

1. _____
2. _____
3. _____

¿Qué haría usted para que el CEBT “**Eva Sámano de López Mateos**” o Centro mejorara en su ambiente de trabajo?

1. _____
2. _____
3. _____

Algún otro comentario que nos quiera compartir

1. _____
2. _____

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<http://www.rieoei.org/rie67a10.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/sistemas-informacion-medir-clima-organizacional/>

<http://evasamano.edu.mx/portal/index.php>

<http://infolugares.com.mx/Quintana-Roo/Chetumal/Eva-Samano-De-Lopez-Mateos-Proterritorio>

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

<http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/11/006diseno2011-2.pdf>

http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1609/1/digital_21646.pdf

<http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/articloe/view/695/2526>

www.google.com/maps/dir//18.5301327,-88.2865432/@18.5300258,88.2887963,17z/data=!4m2!4m1!3e0

www.fder.edu.uy/contenido/rll/contenido/curricular/.../modulo-1.doc