

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

Análisis del Clima Organizacional en el “EMSaD 08 El Civalito”

Reporte Preliminar de Residencia Profesional
que presenta la C.

Erika Gómez Ortega

N° de Control 12870027

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: M en C. Mario Manzanero Salazar

Juan Sarabia, Quintana Roo Diciembre 2016.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Erika Gómez Ortega**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno M en C. Mario Manzanero Salazar, el asesor externo la Lic. Elizabeth Arevalo Pereyra, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **ANÁLISIS DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL EMSAD 08 EL CIVALITO**; 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.

A T E N T A M E N T E

Asesor Interno



M en C. Mario Manzanero Salazar

Asesor Externo



Lic. Elizabeth Arevalo Pereyra

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2016.

Resumen

El resultado de la medición del clima organizacional en el EMSaD 08 El Civalito, arroja un resultado positivo.

La estrategia que debe implementarse es la medición periódica que va ligada con la motivación del personal, el cual puede repercutir sobre su comportamiento y desempeño.

La mejora continua de las actividades que se ven relacionadas en las dimensiones estudiadas en este proyecto puede hacer una importante diferencia en los resultados de los objetivos del centro EMSaD 08 El Civalito.

El clima organizacional es la clave para el éxito de la institución ya que condiciona las actividades y el comportamiento de sus trabajadores, es por ello que todas las instituciones requieren contar con mecanismos de medición periódica del clima organizacional.

Tabla de contenido

I.	Introducción.....	9
II.	Descripción de la Empresa.....	11
	2.1 Antecedentes de la Educación Media Superior a Distancia	11
	2.2 Ubicación.....	12
	2.3 Aspectos Administrativos del Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche	13
	2.3.1 Misión	13
	2.3.2 Misión	13
	2.3.3 Política de Calidad	13
III.	Problemas a resolver.....	14
IV.	Objetivos.....	15
	4.1 Objetivo general.....	15
	4.2 Objetivos específicos:.....	15
V.	Justificación	16
VI.	Marco Teórico	17
	6.1 Desarrollo Organizacional.....	17
	6.2 Teoría del Comportamiento Organizacional.....	17
	6.3 Clima Organizacional.....	18
	6.4 Satisfacción Laboral	18
	6.6 El clima organizacional y la satisfacción laboral.....	21
7	Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.....	23
	7.1 Recopilación de información documental	23
	7.1.1 Aplicación de cuestionario	23
	7.2 Condiciones de trabajo	23
	7.3 Cooperación.....	24
	7.4 Supervisión	24
	7.5 Condiciones físicas de trabajo	25
	7.6 Satisfacción en el trabajo	25
	7.7 Interpretación de la información	25
	7.8 Determinación de la muestra.....	25
	7.8.1 Acciones correctivas.....	26

7.8.2	Acción preventiva	26
7.8.3	Excelente clima organizacional.....	26
8	Resultados y discusión.....	27
8.1	Condiciones de trabajo	27
8.2	Cooperación.....	32
8.3	Supervisión	36
8.4	Condiciones físicas de trabajo	41
8.5	Satisfacción en el trabajo.....	48
9	Conclusiones.....	52
10	Competencias Desarrolladas y/o Aplicadas	54
	Competencias instrumentales	54
	Competencias interpersonales.....	55
	Competencias sistémicas.....	55
11	Fuentes de Información.....	56
12	Anexos:.....	57
	ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	57

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Satisfacción laboral.....pág. 21

Cuadro 2. Satisfacción Laboral y sus características, elaborado por Chiang, Martín & Núñez (2010).....pág. 23

Índice de Figuras

Figura 1. EMSaD 08 EL CIVALITO.....	pág. 13
Figura 2. Comunidad José María Morelos y Pavón.....	pág.14
Figura 3. ¿Tiene claramente definidas las funciones de su puesto?.....	pág. 28
Figura 4. ¿Considera que se actualiza constantemente para mejorar su desempeño en su área de trabajo, tomando en cuenta las necesidades actuales?.....	pág. 29
Figura 5. ¿Las funciones de su puesto, las desempeña conforme a lo que se pide en el manual de organización?.....	pág. 30
Figura 6. ¿Considera que el puesto que usted tiene actualmente es de alguna manera seguro?.....	pág. 31
Figura 7. Dimensión Condiciones de trabajo.....	pág. 32
Figura 8. ¿Sus compañeros de trabajo comparten información que le ayude a realizar su trabajo?.....	pág. 33
Figura 9. ¿En relación con las demás áreas donde usted labora considera que se trabaja en equipo?.....	pág. 34
Figura 10. ¿Hay áreas específicas con las que más se desenvuelva usted?..	pág. 35
Figura 11. Dimensión Cooperación.....	pág. 36
Figura 12. ¿Su jefe genera respeto entre ambos?.....	pág. 37
Figura 13. ¿Considera que su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan en el área de trabajo?.....	pág. 38
Figura 14. ¿Dentro del área de supervisión su jefe atiende sus dudas e inquietudes con prontitud?.....	pág. 39
Figura 15. ¿Está de acuerdo que su trabajo sea supervisado?.....	pág. 40
Figura 16. Dimension Supervisión.....	pág. 41
Figura 17. ¿Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades?.....	pág. 42
Figura 18. ¿Realiza su trabajo en condiciones seguras?.....	pág. 43

Figura 19. ¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar su trabajo?.....	pág. 44
Figura 20. ¿En su centro de trabajo considera que los niveles de ruido son aceptables para realizar su labor profesional?.....	pág. 45
Figura 21. ¿En su centro de trabajo considera que los niveles de temperatura son aceptables para realizar su labor profesional?.....	pág. 46
Figura 22. ¿En su centro de trabajo considera que los niveles de iluminación son aceptables para realizar su labor profesional?.....	pág. 47
Figura 23. Dimensión Condiciones físicas de trabajo.....	pág. 48
Figura 24. ¿Dentro de la labor que usted realiza encuentra plena satisfacción en ella?.....	pág. 49
Figura 25. ¿Considera que su horario está adecuado a las necesidades que usted tiene?.....	pág. 50
Figura 26. Si le ofrecieran la oportunidad de cambiar de centro de trabajo, teniendo los mismos beneficios que tiene actualmente, ¿lo haría?.....	pág. 51
Figura 27. Dimensión satisfacción en el trabajo.....	pág. 52

I. Introducción

El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. (Solarte, 2009)

El clima laboral u organizacional afecta al rendimiento del trabajador y del equipo. Cuando hablamos del rendimiento, no sólo nos referimos a la capacidad productiva del personal, sino también a la mejor utilización de sus habilidades y potencialidades que se ven perjudicadas cuando los empleados no conviven en un clima favorable a la evolución del conjunto.

Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades objetivas, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la empresa. (Ucrós Brito & Gamboa Cáceres, 2009)

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. El clima organizacional es el ambiente humano en el cual las personas desarrollan sus actividades; también podríamos decir que son las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta. (GUADALUPE & ALBERTO, 2012)

El ambiente laboral o clima organizacional donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un director o jefe puede tener con sus colaboradores, la relación entre el personal de la escuela y otros elementos más,

puede ser un vínculo para un buen desempeño de la institución en su conjunto o determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ellas, puede ser un factor de institución e influencias en comportamiento de quienes lo integran.

Las autoridades educativas, visualizan la necesidad de ofrecer a los jóvenes que egresan de las diferentes escuelas secundarias, la oportunidad de continuar sus estudios en una Institución de nivel medio superior de carácter terminal, es por ello que tener una mejor ambiente laboral contribuirá a tener mejores resultados y cumplir con los objetivos de la institución.

II. Descripción de la Empresa

2.1 Antecedentes de la Educación Media Superior a Distancia

“EMSaD 08 EL CIVALITO”

La Educación Media Superior a Distancia (EMSaD) es una opción educativa de calidad donde los estudiantes basan su aprendizaje en el empleo de materiales impresos y multimedia, como videos, audio cintas y programas de computación, así como en asesorías grupales e individuales impartidas por docentes. (superior, 2015)

Es una opción educativa para quienes habitan en comunidades lejanas con pocos habitantes y en las que no se cuenta con otras opciones educativas. (superior, 2015)

Actualmente existen 1,038 centros donde se imparte la Educación Media Superior a Distancia (EMSAD) distribuidos en todas las entidades federativas. El 82% de los centros están en localidades con menos de 2,500 habitantes, y el 5% se encuentran en localidades con más de 5,000 habitantes. (superior, 2015)

La Educación Media Superior a Distancia atiende a 30,727 estudiantes indígenas, lo que representa alrededor del 33% de la matrícula nacional de este servicio. (superior, 2015)

Los EMSaD son coordinados por instituciones que ofrecen el servicio educativo del tipo medio superior como los Colegios de Bachilleres o los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos y, generalmente, se ubican en las instalaciones de escuelas secundarias generales o técnicas, albergues, casas ejidales, presidencias municipales, escuelas primarias y telesecundarias, entre otras. En este caso, el “EMSaD 08 El Civalito” pertenece al Colegio de Bachilleres del estado de Campeche, el cual se ubica en la localidad de José María Morelos y Pavón, mejor conocido como El Civalito. (superior, 2015)

El EMSaD 08 El Civalito cuenta con terreno y construcción propia, de la cual podemos decir que ha sido gracias al esfuerzo en conjunto del Colegio de Bachilleres y el Gobierno del Estado.

El edificio consta de cinco salones: Centro de Cómputo, Laboratorio de Química, Biblioteca, Dirección y Control Escolar, así como una Bodega y Desayunador.

El personal que labora en este centro está compuesto por un director, un responsable de control escolar, siete docentes, un responsable del centro de cómputo y un intendente.

Se cuenta con una matrícula actual de 145 alumnos de primero, segundo y tercer semestre de bachillerato.



Figura 1. EMSaD 08 EL CIVALITO

2.2 Ubicación

El EMSaD 08 El Civalito se ubica en la localidad de José María Morelos y Pavón, Calakmul, Campeche.



Figura 2. Comunidad José María Morelos y Pavón.

2.3 Aspectos Administrativos del Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche

2.3.1 Misión

Educar y formar a jóvenes bachilleres capaces y comprometidos con su desarrollo individual y el de su sociedad. (Cobacam, 2000)

2.3.2 Misión

Ser una institución de nivel medio superior que ofrezca servicios educativos de calidad en el Estado de Campeche, misma que conduzca al camino de la excelencia educativa. (Cobacam, 2000)

2.3.3 Política de Calidad

Mediante la mejora continua de nuestros procesos, ser una institución de nivel medio superior que ofrezca servicios educativos de calidad en el Estado de Campeche, formando jóvenes capaces con su desarrollo individual y el de su sociedad. (Cobacam, 2000)

III. Problemas a resolver.

La finalidad del Análisis del Clima Organizacional en el Colegio de Bachilleres EMSaD 08 "EL CIVALITO" es determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores buscando la identificación de aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados, así como fuentes de conflicto que puedan dar resultados inadecuados, valorar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica, y proporcionándoles la información para que en su caso el Centro EMSaD 08 El Civalito aplique las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones y/o consolidando las existentes y corregir comportamientos de los jefes y personal en general.

IV. Objetivos

4.1 Objetivo general.

Diagnóstico del Clima Organizacional en el Colegio de Bachilleres “EMSaD 08 EL CIVALITO”

4.2 Objetivos específicos:

- Análisis inicial general del área de estudio.
- Generación y aplicación de un instrumento para recabar datos.
- Análisis de la información recabada.
- Generar conclusiones y diagnóstico.

V. Justificación

El clima organizacional forma parte importante de la determinación de una institución, siendo el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una institución por lo tanto tendrá consecuencias para el colegio a nivel positivo y negativo, definidas por las percepciones que los miembros tienen de la institución.

El análisis de clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización y del ambiente laboral en el que se desarrollan ya que esto afecta el desempeño empresarial.

Cada institución es distinta debido a sus propias particularidades ya que tienen su propia forma de realizar sus actividades; los resultados con que obtienen y también su ambiente interno.

El realizar una evaluación del Clima Organizacional en el Colegio de Bachilleres EMSaD 08 EL CIVALITO, permite aportar información como punto de partida para que se atiendan las necesidades que se requieran y mejorar así el funcionamiento del centro.

Este proyecto, ayudará a reforzar los conocimientos adquiridos en el Instituto de la Zona Maya, específicamente en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.

VI. Marco Teórico

6.1 Desarrollo Organizacional

Bennis Warren G. define el Desarrollo Organizacional (DO) como una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios. (Bennis, 1969)

Burke W. W. y Hornstein, conceptualizan al D.O. como un proceso de cambio planeado, cambio de la cultura de una organización que pasa:

- De un estado que evita examinar los procesos sociales (especialmente la toma de decisiones, planeación y comunicación), a un estado que institucionaliza y legitima este examen; y
- De un estado que se resiste a la innovación, a un estado que planea y utiliza procedimientos para promover la adaptación a los cambios necesarios día a día. (Burke, 1972)

6.2 Teoría del Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional es el estudio del funcionamiento y dinámica de las organizaciones, y de cómo se comportan los grupos y los individuos dentro de ellas. (Chiavenato, 2000)

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano.

La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros.

6.3 Clima Organizacional

El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona.

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (chiavenato, 2009)

6.4 Satisfacción Laboral

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes. (Robbins, 2008)

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran

sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Se entiende por satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, condiciones de trabajo y la vida propia.

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins, 2008)

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

A continuación se muestra cuadro de satisfacción laboral:

VARIABLES		SU RELACION CON LA SATISFACCION (SL) O LA INSATISFACCION LABORAL (ISL)	
TIPO	DEFINICION	SIGNO (*)	INVESTIGACIONES
INFLUYENTES O MODERADORAS	Niveles profesionales superiores sobre los inferiores dentro de una misma organización.	SL+	Armstrong 1971; Dull y Gunderson 1969; England y Stein 1961; Muller-Boling 1978; Monford 1972; Schwatic 1977; Stencevich 1972; Vecchio 1980.
	Nivel de educación y formación.	SL+	Klein y Maher 1966.
	Ocupación a tiempo completo sobre ocupación a tiempo parcial.	SL+	Logan, O'Reilly y Roberts 1973; Miller y Terborg 1979.
	Nivel de la organización. Fijación de objetivos laborales.	SL+	Graham 1969; Porter y Lawier 1964-65-68 Porter y Siegel 1964; Ronen 1979; Terberg y Miller 1978.
	La edad.	SL+	Glen, Taylor y Weaver 1977.
DETERMINANTES	Trabajo positivo o factores intrínsecos del trabajo - Herberg - tales como: Posibilidad de utilización talentos y aptitudes. Trabajo variado, creativo, de desafío mental. Trabajo de iniciativa y responsabilidad. Logros.	SL+	Herberg 1966-7; Barnowe, Mangione y Quinn 1972; Cooper, Hackman, Lawler 1971; Locke 1973, Sanerman 1975; etc.
	Salario.	ISL-	Porter, Nealey, Adams 1963; Opsahl y Dunnette 1966, Hinrichs 1969; Bryan y Kendall 1968; Lawlwe 1971; Evans y Molinari 1970; Fiu y Lee 1972; Meyer 1975.
	Reconocimiento verbal.	SL+	Locke, Cartledge y Koepped 1968; Herberg 1957.
	Interacción social positiva. Liderazgo participativo.	ISL-	Barnowe, Mangione y Quinn 1972; Landy-Barnes 1980; Claveland 1980; House y Rizzo 1972.
	Buenas condiciones de trabajo. Malas condiciones de trabajo.	SL+ ISL+	E. Mayo, 1933, 1945; Roethlisberger y Dickson 1939. Herberg, Mausnery Snyderman 1967; Lawler 1973; Dunnette 1965; Kerr, Harlan 1974, etc.
DETERMINADA POR LA SL	Actitudes positivas en la vida privada y buen estado de ánimo.	SL+	Dubin 19567; Iris y Barret 1972; Champoux y Porter 1975; Orpeu 1978, etc.
	Salud física y psíquica.	SL+	Brousseau 1978; Burke 1970; Frese y Greil 1978; Weaber 1979, etc.
	Absentismo, horas perdidas, falta de puntualidad.	SL-	Brayfield 1955; Kraut 1970; Taylor y Weiss 1972; Porter 1973; Waters i Roach 1979, etc.
	Capacidad de adaptación; buena disposición al cambio.	SL+	Ford 1969; Maher 1971.
	Reclamaciones de los colaboradores.	SL-	Fleishman y Harris 1962.

(*) SL+ Correlación positiva con SL o relación directamente proporcional al nivel de satisfacción laboral
ISL- Correlación negativa con ISL o relación inversamente proporcional al nivel de insatisfacción laboral

Cuadro 1. Satisfacción laboral

6.6 El clima organizacional y la satisfacción laboral

El clima organizacional de cualquier institución es propio de ella no solo por sus características, sino por las ideas que cada persona tiene del medio ambiente donde trabaja, percepciones que influyen por aspectos culturales que cada trabajador tiene. Es por esto que no es posible encontrar instituciones que tengan un mismo clima organizacional, ya que presentan características diferentes en cada individuo.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y, que en consecuencia, afectan su desempeño. (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010)

Es importante reconocer que el clima organizacional juega un papel primordial en las organizaciones, puesto que éste incurre de manera positiva o negativa en el entorno. Es importante crear ambientes de trabajo agradables, puesto que proporciona armonía en las actividades diarias, con lo cual se crean climas organizacionales sanos.

A continuación se muestra cuadro de satisfacción laboral y sus características:

AÑO	AUTOR	RESULTADOS
1967	Friedlander y Margulies	La percepción del clima de la empresa: espíritu de solidaridad, eliminación de barreras, estímulos de la dirección, etc., condicionan varias dimensiones de la satisfacción laboral, principalmente en el campo de las relaciones interpersonales.
1974	Tannenbaum, Kavcic, Rosner, Vianeld y Wieser.	El puesto ocupado en la estructura jerárquica de la empresa, guarda una relación con el nivel de satisfacción en el trabajo en todos los países estudiados. Observaron diferencias en las actitudes de los trabajadores de los Kibutz de Israel y en las empresas yugoslavas donde la participación de los trabajadores está mucho más estructurada e institucionalizada.
1975	Ivancevich y Donnelly	Los vendedores de empresas con estructura horizontal, en las que los niveles jerárquicos eran reducidos, tenían un nivel de satisfacción superior al de otros trabajadores integrados en empresas con una estructura jerárquica media o vertical.
1977	Argyle	En su tratado de Psicología social del trabajo señala 3 aspectos, referidos a la empresa, y que inciden positivamente en el nivel de satisfacción del empleado: 1. la forma y el tamaño de la empresa. 2. El grado de participación en la dirección. 3. Otros aspectos peculiares de cada empresa: políticas de personal, sistemas de valoración, relación con los sindicatos.
1977	Drake y Mitchell	Encuentran que la distribución horizontal y vertical del poder afecta a la satisfacción laboral.
1981	Brass	Apoya el efecto mediador positivo de la percepción del trabajo entre estructuras de la organización y satisfacción laboral.
1983	Snizek y Bullard	Encuentran que la división del trabajo y la centralización disminuyen la satisfacción laboral, mientras que la estandarización hace que ésta aumente.

Cuadro 2. Satisfacción Laboral y sus características, elaborado por Chiang, Martín & Núñez (2010).

7 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

Se llevará a cabo el proceso de recolección de datos a través la aplicación de encuestas.

Se elaboró un test o cuestionario basado en la escala de Likert sobre el clima organizacional el cual abarco las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, cooperación, supervisión, condiciones físicas del trabajo y satisfacción en el trabajo.

Se reunió al personal que integra el EMSaD 08 “EL CIVALITO” para realizar la aplicación de la encuesta y se les explico la importancia de responder dicho cuestionario con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas, concluida la aplicación a las 11 personas, se concentró la información obtenida en una base de datos.

7.1 Recopilación de información documental

7.1.1 Aplicación de cuestionario

Se realizara a través la aplicación de cuestionarios utilizando Diseño del test según la escala de Likert, correspondientes a las dimensiones relevantes del clima organizacional que son: condiciones de trabajo, cooperación, supervisión, condiciones físicas del trabajo y satisfacción el en trabajo, los cuales se describen a continuación:

7.2 Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo según la organización mundial de trabajo (OIT), son: “conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores”

Por ello, se mencionan algunos de los factores más importantes a la hora de desarrollar las actividades laborales, y mejor aún si la actividad o trabajo se realiza

por primera vez, así que, tanto empleados, como empresa deben cumplir con estos factores:

- Tener definidas claramente las funciones del puesto.
- Una carga de trabajo justo.
- Contar con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las actividades o acciones inherentes al trabajo.
- Realizar el trabajo bajo condiciones seguras.
- Generar un ambiente de bienestar emocional.
- Contar con la capacitación suficiente para hacer bien el trabajo.
- Desempeñar las funciones del puesto de acuerdo a como se declaran en el manual de organización.
- Sentir estabilidad laboral.

7.3 Cooperación

Es útil partir del significado etimológico; “acción simultanea de dos o más agentes que obran juntos y producen un mismo e idéntico efecto”.

Barnard propuso la teoría de cooperación de las organizaciones, planteando que las personas no actúan aisladamente, sino a través de interacciones con otras personas, para poder alcanzar sus objetivos de la mejor manera. Las organizaciones son sistemas sociales basados en la cooperación entre las personas. Una organización solamente existe cuando se presentan tres condiciones:

- Interacción entre dos o más personas.
- Deseo y disposición para la cooperación.
- Finalidad de alcanzar algún objetivo común. (chiavenato, 2009)

7.4 Supervisión

La actividad de supervisar involucra, respeto hacia el trabajador, conocimiento de las actividades que se realizan y con ello la solución de los problemas que se

presentan, habilidades políticas y técnicas para lograr motivar y convencer sobre su liderazgo, al personal a su cargo.

7.5 Condiciones físicas de trabajo

Ambiente físico: las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Además, las evidencias indican que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, seguridad, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado.

7.6 Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral.

7.7 Interpretación de la información

- Para realizar la interpretación y graficar la información recabada a través de los cuestionarios se utilizará el procesador de Excel.
- Análisis de la información recopilada: se analizará los gráficos realizados en Excel.
- Elaboración de conclusiones: se utilizará Word para realizar dichas conclusiones y propuestas.
- Elaboración del informe técnico de residencia profesional: se utilizará Word

7.8 Determinación de la muestra

El test se aplicará a todo el personal del EMSaD 08 el Civalito con base en el sistema Likert. Los resultados serán representados por medio de gráficas.

Se establece el semáforo de acciones a emprender según sea el caso, de la siguiente manera:

66 – 100	Mejora Continua
31 – 65	Realizar acción preventiva
30 o <	Realizar acción correctiva

Cuadro 3. Indicadores

7.8.1 Acciones correctivas

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o problema existente, con objetivo de evitar su recurrencia. Se le da seguimiento mediante un plan de acción correctiva (PAC). Esta acción será presentada en color rojo para señalar su rango de ponderación, su relevancia, así como, la acción que se debe llevar a cabo.

7.8.2 Acción preventiva

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o problema potencial, con el objetivo de evitar su ocurrencia. Se le da seguimiento mediante un plan de acción preventiva (PAP). Esta acción será presentada en color amarillo para señalar su rango de ponderación, su relevancia, así como, la acción que se debe llevar a cabo.

7.8.3 Excelente clima organizacional

Se han tomado buenas decisiones que han generado un excelente ambiente laboral o clima organizacional. Solo en caso, necesario si alguna ponderación o indicador está fuera de las expectativas de los directivos, entonces, adopte un plan de mejora para reforzar los indicadores y el clima organizacional.

8 Resultados y discusión

8.1 Condiciones de trabajo

PREGUNTA 1

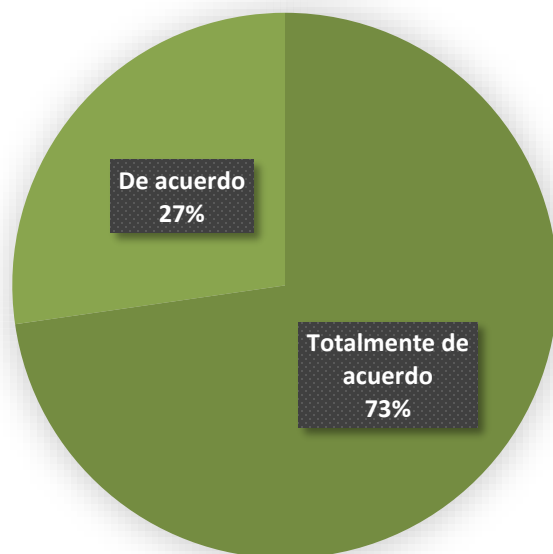


Figura 3. ¿Tiene claramente definidas las funciones de su puesto?

Como se muestra en la figura anterior, el 73% de los trabajadores del EMSaD 08 El Civalito tienen totalmente definidas las funciones de su puesto y el 27% considera que están definidas pero aún existen actividades las cuales no les quedan muy claras, por lo cual se recomienda hacer uso del manual de organización del centro educativo.

PREGUNTA 2

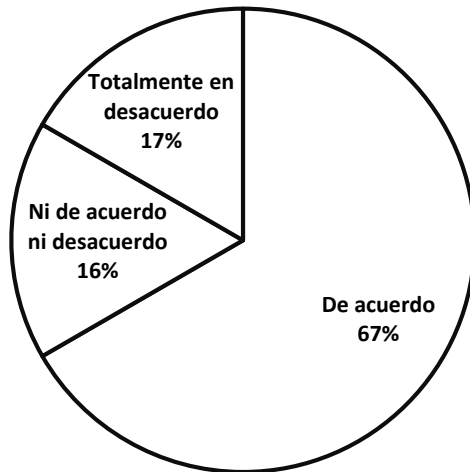


Figura 4. ¿Considera que se actualiza constantemente para mejorar su desempeño en su área de trabajo, tomando en cuenta las necesidades actuales?

En esta figura podemos observar que el 67% del personal considera que se actualiza constantemente y el resto del personal considera que las actualizaciones no han sido de modo que se suplan sus necesidades. Esto se debe a que dicho personal son recientemente contratados por el Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche.

PREGUNTA 3

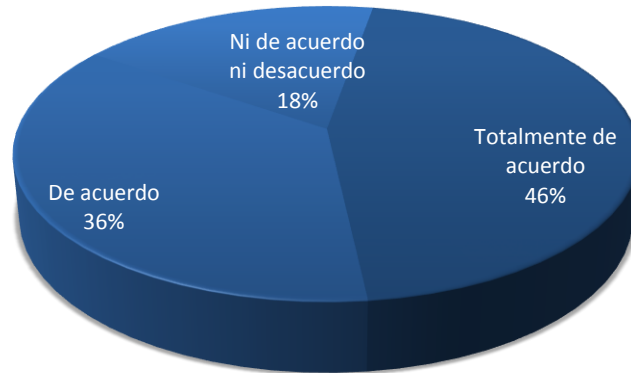


Figura 5. ¿Las funciones de su puesto, las desempeña conforme a lo que se pide en el manual de organización?

El 46% de los encuestados consideran que realizan sus funciones de acuerdo al manual de organización, sin embargo el 36% se encuentra de acuerdo y el 18% ni de acuerdo ni desacuerdo, lo cual recalca que aún no se encuentran totalmente definidas las funciones que realizan, cuestión que podría cambiar si se hiciera hincapié en utilizar el manual de organización con el que cuentan.

PREGUNTA 4



Figura 6. ¿Considera que el puesto que usted tiene actualmente es de alguna manera seguro?

El 64% de los encuestados consideran que se encuentran totalmente de acuerdo en que su puesto es seguro, el 27% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 9% se encuentran en desacuerdo y esto es debido a que con las nuevas reformas los docentes tienen que ganar el derecho de dar clases, la dirección y control escolar son puestos de confianza, con lo cual son pocas las personas que cuentan con base laboral.

Resultado general en base a la dimensión Condiciones de Trabajo:

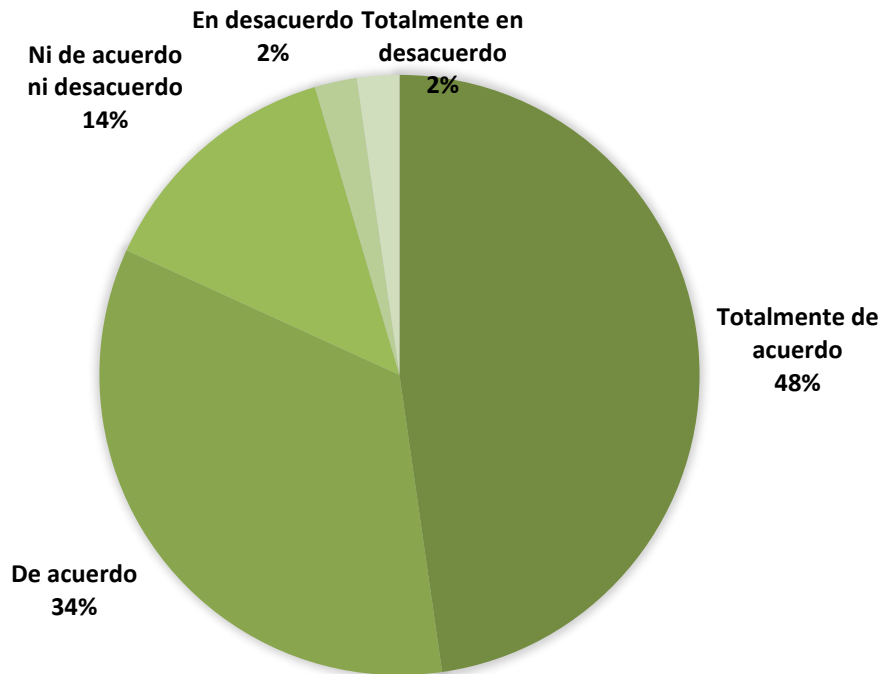


Figura 7. Dimensión Condiciones de trabajo.

Según resultados obtenidos a la dimensión “Condiciones de Trabajo”, podemos observar que exactamente el 82% de los encuestados consideran que las condiciones de trabajo en las que laboran son buenas, el 14 % no se encuentran ni de acuerdo ni desacuerdo, y el 4% creen que las condiciones de trabajo no son buenas.

En base al estudio realizado, las condiciones de trabajo del centro son óptimas, la preocupación de algunos empleados es la permanencia en el trabajo, como se mencionó anteriormente la dirección de la escuela y el área de control escolar son puestos que no pueden basificarse, y el personal docente están sometidos a la evaluación docente, así como también es importante hacer llegar a cada trabajador el manual de organización.

8.2 Cooperación

PREGUNTA 1

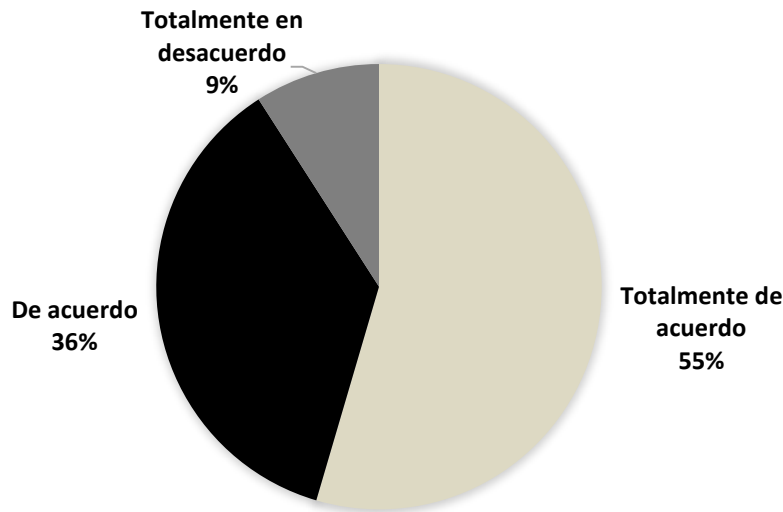


Figura 8. ¿Sus compañeros de trabajo comparten información que le ayude a realizar su trabajo?

De acuerdo a los resultados se obtuvo que el 55% considera que están totalmente de acuerdo que los compañeros de trabajo comparten información y el 36% están de acuerdo; con el 81% según la encuesta, existe buena comunicación entre los trabajadores y esto ayuda a que se realice de forma más rápida y efectiva cada actividad.

El 9% que se encuentra en total desacuerdo se debe a que el área que trabaja es intendencia; por lo cual las actividades que realiza son totalmente independientes a las del resto del personal que labora en el centro.

PREGUNTA 2



Figura 9. ¿En relación con las demás áreas donde usted labora considera que se trabaja en equipo?

Se obtuvo que un 55% está totalmente de acuerdo que se puede trabajar con las demás áreas y un 45% se considera de acuerdo, con lo que se entiende que el 100% del personal considera que existe la disponibilidad de las demás áreas para trabajar en equipo.

PREGUNTA 3

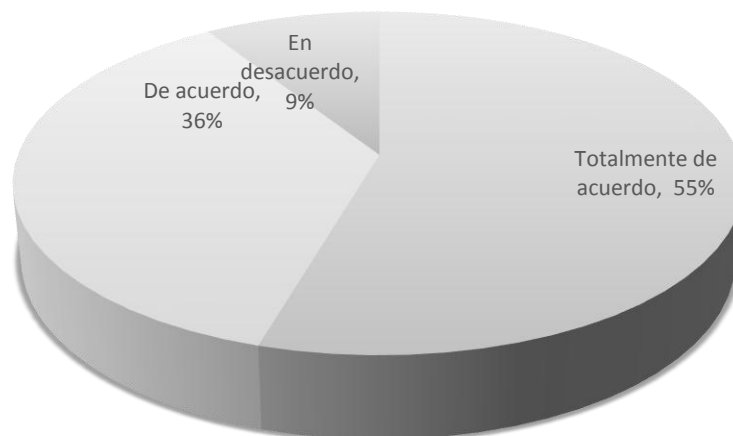


Figura 10. ¿Hay áreas específicas con las que más se desenvuelva usted?

Se obtuvo que el 91% de los encuestados dice que existen áreas con las que trabajan más, esto se debe a que la plantilla docente, la dirección de la escuela, el centro de cómputo y control escolar trabajan de la mano, mientras que intendencia trabaja de manera individual.

Resultado general en base a la dimensión Cooperación:

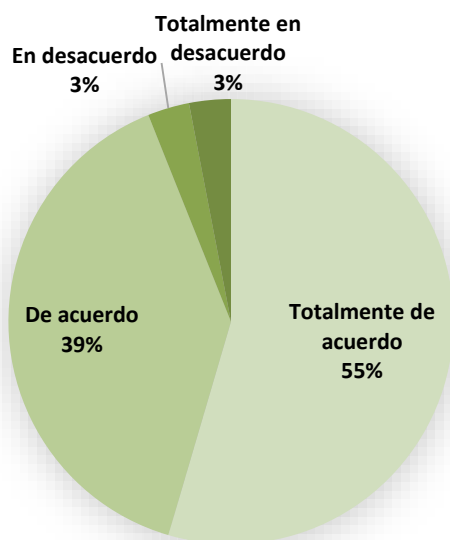


Figura 11. Dimensión Cooperación.

En base a los resultados de la dimensión Cooperación, logramos ver que en el Centro EMSaD 08 El Civalito, el 55% los trabajadores realizan sus actividades en coordinación y de forma cooperativa, sumándole el 39% que considera que se realiza el trabajo en equipo pero que se puede hacer más tenemos que el 96% de los encuestados se sienten satisfechos del trabajo en equipo.

Se recalca que el 6% que resta, es personal del área de intendencia el cual por las actividades que realiza y conforme al manual de organización son específicamente de esa área.

Se le recomienda a la dirección de la escuela que se siga realizando trabajo en equipo con todas las áreas y a la vez que impulsen el trabajo en equipo para que la escuela siga mejorando.

8.3 Supervisión

PREGUNTA 1

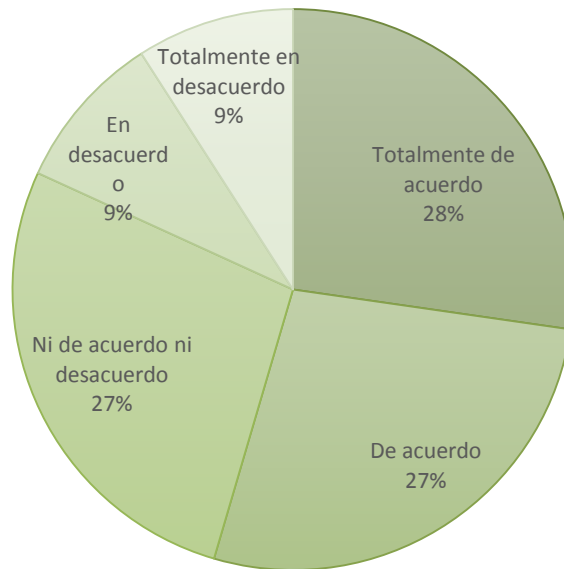


Figura 12. ¿Su jefe genera respeto entre ambos?

Como se refleja en este indicador, solo el 28% del personal considera que el director de la escuela genera respeto entre ambos, cuestión que es preocupante ya que es muy importante sentir que el trabajo que se realiza es respetado por el superior; el 27% del personal piensa que hay respeto pero que debería existir más, sin embargo el resto de los encuestados, el 46%, consideran que no se genera el respeto necesario.

PREGUNTA 2

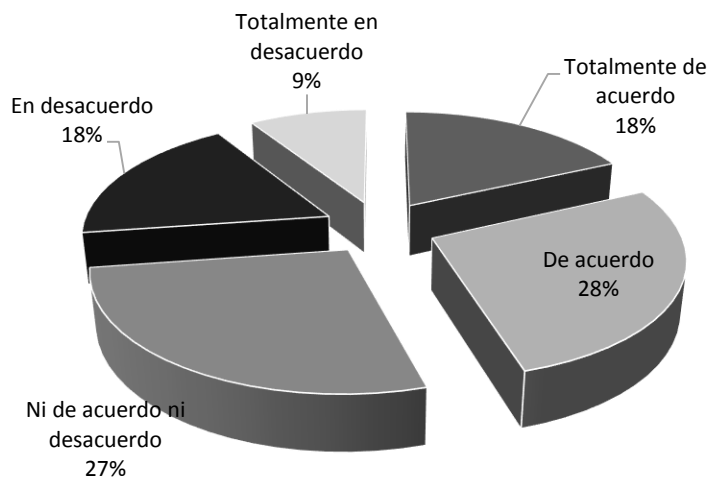


Figura 13. ¿Considera que su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan en el área de trabajo?

Solo el 46% del personal consideran que el jefe tiene el suficiente conocimiento para resolver los problemas que se llegaran a suscitar en las diferentes áreas, y esto se debe a que el director de la escuela anteriormente fungía como docente; para mediados de agosto de 2016 le asignaron la dirección de modo temporal.

El 54% del personal piensan que es necesario que el director se involucre más en las actividades de cada área y de esa forma apoyarlos cuando sea necesario.

PREGUNTA 3

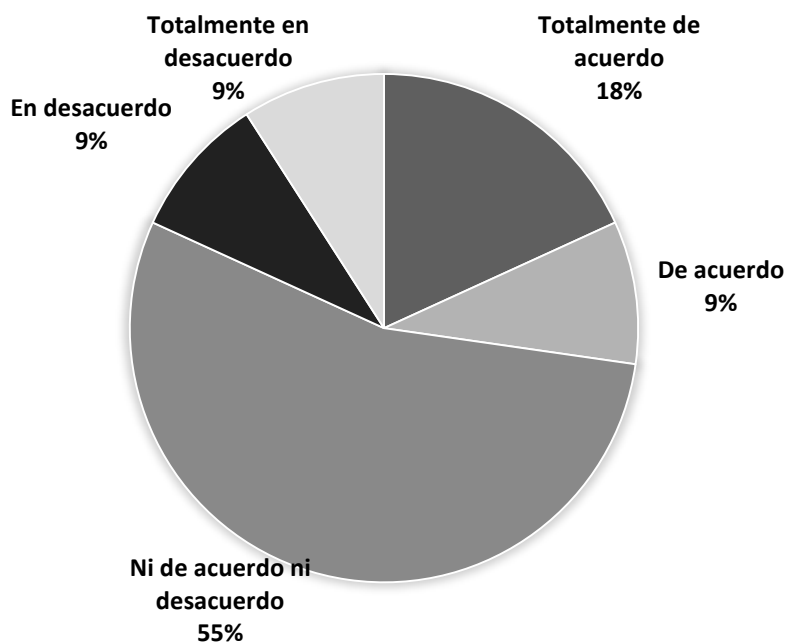


Figura 14. ¿Dentro del área de supervisión su jefe atiende sus dudas e inquietudes con prontitud?

Nuevamente se refleja en la gráfica la falta de experiencia de parte del director de la escuela, ya que solo el 18% del personal siente que su jefe atiende sus dudas e inquietudes con prontitud; el 9% considera que si las atiende pero no en el tiempo esperado y el resto del personal piensa que no son atendidas sus inquietudes ni dudas.

El 73% del personal se encuentra inconforme debido al tiempo de respuesta por parte del director del centro ante las dudas e inquietudes que se generan.

PREGUNTA 4

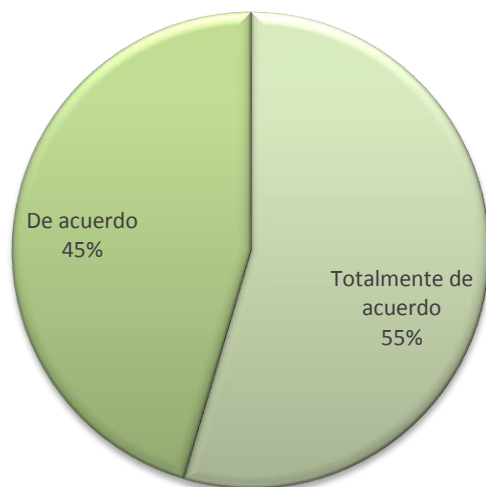


Figura 15. ¿Está de acuerdo que su trabajo sea supervisado?

Según la encuesta aplicada, se obtuvo que el 55% de los trabajadores considera que están de acuerdo con que su trabajo sea supervisado ya que con las supervisiones pueden mejorar las actividades que realizan en el centro; el 45% consideran que pueden ser supervisados pero piensan que no debe ser con mucha frecuencia, ya que eso interrumpe sus actividades y de cierto modo los atrasa con la programación que tienen.

Resultado general en base a la dimensión Supervisión:

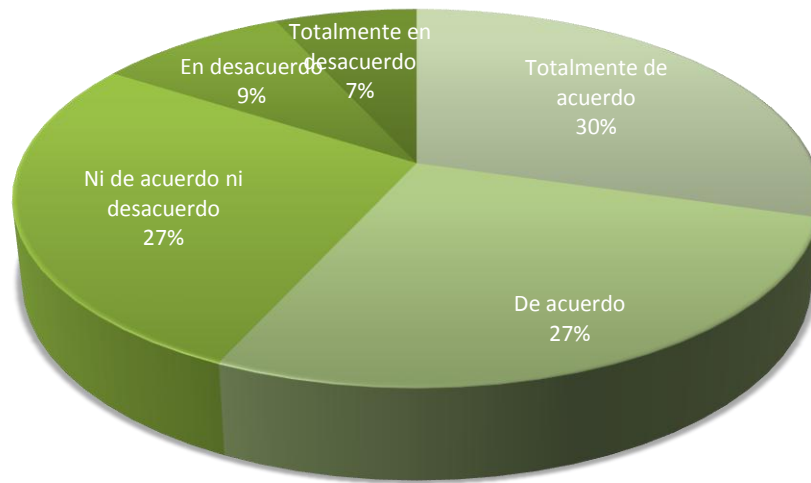


Figura 16. Dimension Supervisión

En base al estudio realizado, vemos que en la dimension de supervision se necesitan tomar acciones de modo urgente ya que el personal del centro se encuentra inconforme con el modo de operar del director del centro.

Por otro lado, consideran que es importante ser supervisados y se encuentran en la mejor disposicion.

Sumando los resultados anteriores contamos con un 53% de satisfaccion por parte del personal que labora en el centro lo cual recae como accion preventiva ya que se encuentra en el rango 31-65 y por ello es de suma importancia que la direccion de la escuela se documente sobre las actividades que se realizan en cada area y asi dar el apoyo necesario para que el personal pueda realizar sus actividades en tiempo y forma.

8.4 Condiciones físicas de trabajo

PREGUNTA 1

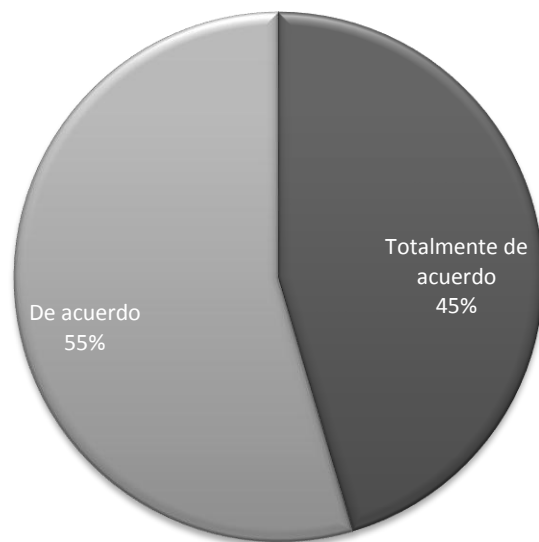


Figura 17. ¿Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades?

El 45% de los encuestados consideran que si cuentan con el espacio físico necesario para realizar sus actividades y el 55% considera que aún les faltan ciertos espacios para desempeñar bien sus actividades, tal es el caso de la falta de cubículos para los docentes.

PREGUNTA 2

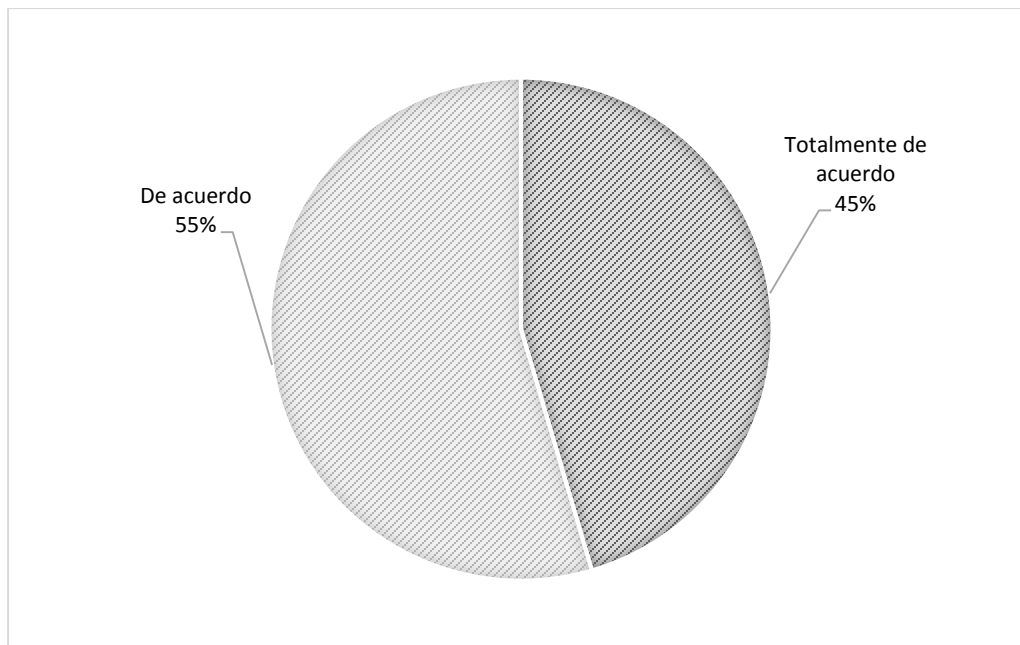


Figura 18. ¿Realiza su trabajo en condiciones seguras?

Se obtuvo que el 100% de los trabajadores se consideran seguros a la hora de realizar su trabajo, pero al encontrarse la escuela en una superficie desnivelada, tienen cierto temor por desprendimientos de la infraestructura,

PREGUNTA 3

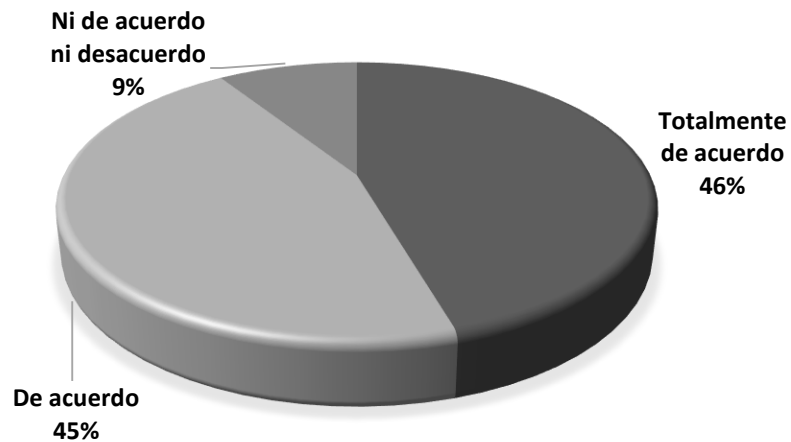


Figura 19. ¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar su trabajo?

Se obtuvo que el 91% de los trabajadores cuentan con el equipo necesario para realizar sus actividades, el 9% de ellos consideran ha faltan ciertas herramientas de trabajo pueden utilizar otras que le ayuden a realizar la actividad que tienen programada.

PREGUNTA 4

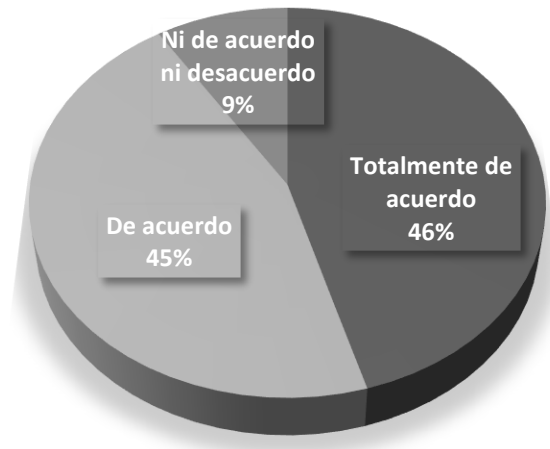


Figura 20. ¿En su centro de trabajo considera que los niveles de ruido son aceptables para realizar su labor profesional?

Se obtuvo que el 46% de los trabajadores consideran aceptable el nivel de ruido y el 45% están de acuerdo, cuestión que no repercute en las actividades ya que estamos hablando de una escuela y por lo general el ruido es de las clases que se imparten.

PREGUNTA 5

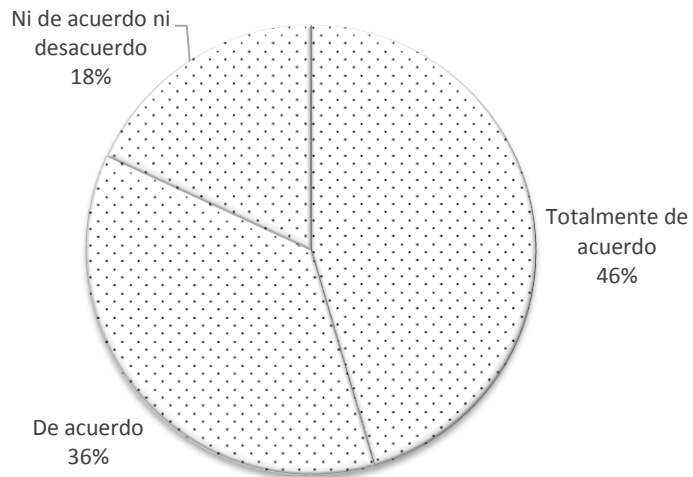


Figura 21. ¿En su centro de trabajo considera que los niveles de temperatura son aceptables para realizar su labor profesional?

El 46% de los trabajadores consideran aceptables los niveles de temperatura y el 36% sienten que la temperatura del centro podría mejorar.

Las áreas de dirección, control escolar y sala de cómputo cuentan con aire acondicionado y los salones cuentan con 5 ventiladores cada uno, también debemos tomar en cuenta que por encontrarse la escuela en una comunidad los niveles de temperatura no son muy elevados como los de la ciudad.

PREGUNTA 6

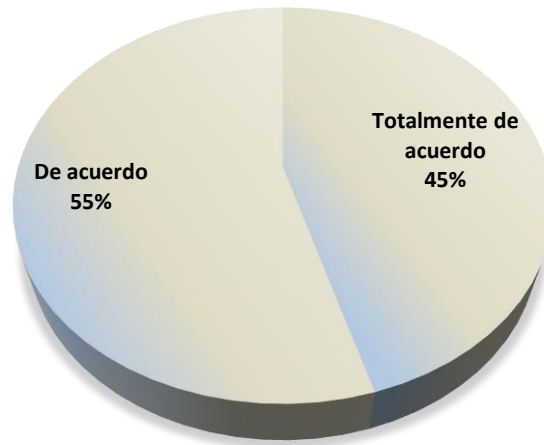


Figura 22. ¿En su centro de trabajo considera que los niveles de iluminación son aceptables para realizar su labor profesional?

Se obtuvo que el 45% considera estar totalmente de acuerdo con que los niveles de iluminación son excelentes para realizar sus respectivas actividades y el 55% los considera aceptables; en los salones se tiene iluminación con las lámparas y la claridad del día, sin embargo en las demás áreas se requiere total iluminación de las barras, las cuales tienen una fecha de vencimiento y es ahí cuando se genera cierta incomodidad para realizar sus actividades.

Resultado general en base a la dimensión Condiciones Físicas de Trabajo:

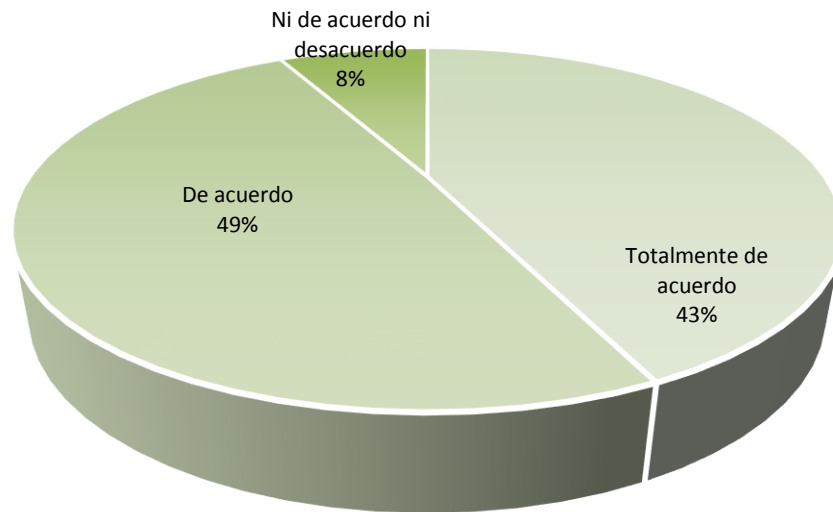


Figura 23. Dimensión Condiciones físicas de trabajo

En base a los resultados obtenidos en esta dimensión con un 92% de aprobación, podemos asumir que las condiciones físicas de trabajo del EMSaD 08 El Civalito son las adecuadas para la realización de las actividades del personal que ahí labora.

8.5 Satisfacción en el trabajo

PREGUNTA 1

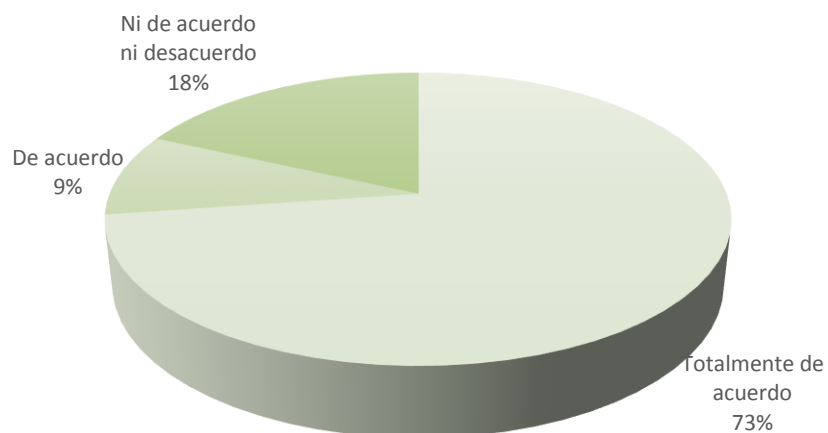


Figura 24. ¿Dentro de la labor que usted realiza encuentra plena satisfacción en ella?

Se obtuvo que el 73% de los trabajadores están totalmente de acuerdo y el 9% de acuerdo que encuentran a gusto con su trabajo por lo que se sienten satisfechos y realizan sus actividades en tiempo y forma; solo el 18% se encuentran en el rubro ni de acuerdo ni desacuerdo, lo cual parece no ser perjudicial pero esto hace que el trabajador empiece a realizar sus actividades de manera monótona y sin interés, lo cual repercute en el cumplimiento de los objetivos del área y por ende de la escuela.

PREGUNTA 2

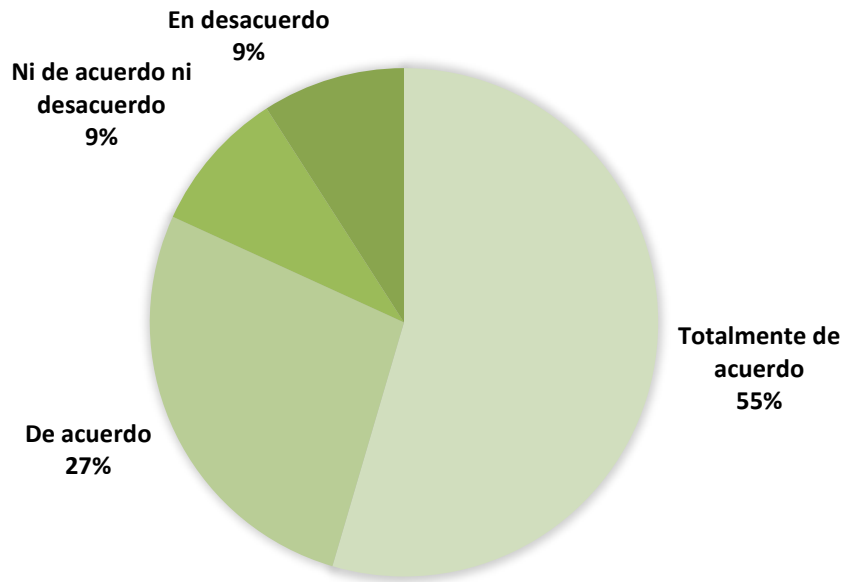


Figura 25. ¿Considera que su horario está adecuado a las necesidades que usted tiene?

Se obtuvo que el 82% de los trabajadores están de acuerdo con su horario mismo que pueden cubrir sin problemas y satisfactoriamente, el 9% ni de acuerdo ni desacuerdo y por último el 9% en desacuerdo.

Es importante mencionar que hay dos maestros que laboran en dos escuelas lo cual afecta la disponibilidad de horarios para el resto de la plantilla docente.

PREGUNTA 3

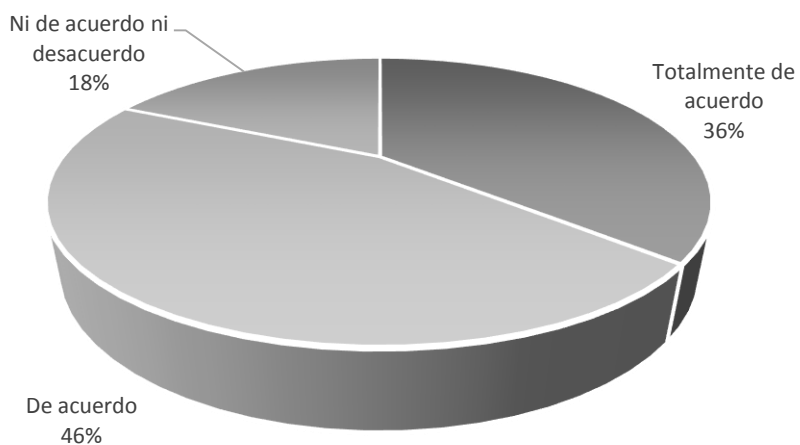


Figura 26. Si le ofrecieran la oportunidad de cambiar de centro de trabajo, teniendo los mismos beneficios que tiene actualmente, ¿lo haría?

Se obtuvo que el 82% se cambiarían de centro de trabajo ya que la distancia que existe entre a escuela y su casa es significativa.

Resultado general en base a la dimensión Satisfacción en el trabajo:

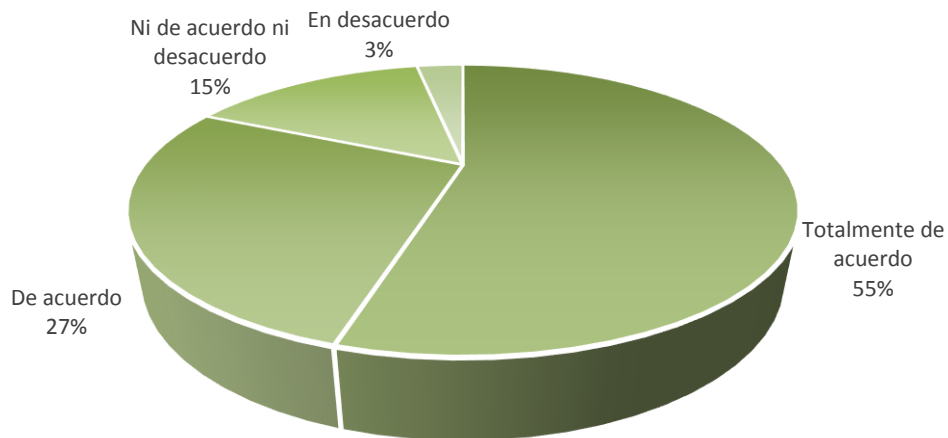


Figura 27. Dimensión satisfacción en el trabajo

Podemos darnos cuenta que los encuestados consideran que se sienten satisfechos con su trabajo en un 82%, el 15% no se encuentran ni de acuerdo ni desacuerdo, el 3% se encuentran en desacuerdo.

Al medir esta dimensión vemos que el personal que labora en el centro EMSaD 08 El Civalito se sienten satisfechos por desempeñarse en ese lugar, pero, de ser posible y con las mismas condiciones buscarían otro centro de trabajo que se encuentre más cerca de su lugar de residencia.

9 Conclusiones

Clima Organizacional en General

En cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, derivado del estudio realizado, las condiciones de trabajo del centro son óptimas, la preocupación de algunos empleados es la permanencia en el trabajo, como se mencionó, la dirección de la escuela y el área de control escolar son puestos que no pueden obtener la categoría de “base”, y el personal docente está sometido a la evaluación docente; las áreas de centro de cómputo e intendencia si son posibles de obtener la basificación.

Se recomienda a la dirección de la escuela, poner a disposición de los trabajadores, el compendio de la normatividad aplicable y programar un calendario de retroalimentación de los contenidos de la misma.

En base a los resultados, respecto a la dimensión cooperación, logramos observar que en el Centro EMSaD 08 El Civalito, el 96% de los encuestados se sienten satisfechos y comprometidos con el trabajo en equipo.

Se le recomienda a la dirección de la escuela impulsar, como parte de los trabajos de mejora continua, la capacitación y el desahogo de actividades en equipo a efecto de fortalecer los lazos laborales y generare sinergias.

Por su parte, el estudio realizado permitió observar que en la dimension supervision se necesitan tomar acciones de modo urgente, lo anterior, debido a que el personal del centro se encuentra inconforme con el modo de operar del director. Pese a lo anterior, el personal considera que es importante que sean supervisados e incluso se encuentran en la mejor disposicion.

Esta dimension se encuentra en el rubro de preventiva (rango 31-65), por ello, es de suma importancia que la direccion de la escuela se documente sobre las

actividades que se realizan en cada area, para asi estar en condiciones de ofrecer el apoyo y orientación necesaria para que el personal pueda realizar sus actividades.

Respecto a la dimensión condiciones físicas de trabajo, los resultados obtenidos en esta dimensión, 92% de aprobación, nos permiten asumir que las condiciones físicas de trabajo del EMSaD 08 El Civalito son las adecuadas para la realización de las actividades del personal que ahí labora.

Por lo anterior, se recomienda cumplir con los calendarios de mantenimiento, a efecto, de que las condiciones ofrecidas actualmente se mantengan en el tiempo, en el mismo sentido, se recomienda que dicho calendario incluya un ejercicio de retroalimentación con los diversos involucrados.

Finalmente, en cuanto a la dimensión satisfacción en el trabajo, podemos señalar que los encuestados consideran que se sienten satisfechos con su trabajo en un 82%.

Al medir esta dimensión vemos que el personal, que labora en el centro EMSaD 08 El Civalito, se siente satisfecho por desempeñarse en ese lugar, sin embargo, en caso de tener la oportunidad, estarían dispuestos a cambiar su centro de trabajo a uno con las mismas condiciones que se encuentre más cerca de su lugar de residencia, por lo anterior, se recomienda enriquecer y empoderar los distintos puestos a efecto de generen mayor reto y compromiso por parte del personal.

10 Competencias Desarrolladas y/o Aplicadas

El Propósito de este proyecto es establecer las normas, mecanismos y actividades que serán aplicadas en la planeación, operación y acreditación de la Residencia Profesional de acuerdo a los procedimientos y técnicas que las empresas o dependencias necesitan para que sean financiados dichos Proyectos de Inversión, en los cuales se necesita que el alumno realice actividades de vinculación con el sector productivo a través de la generación de proyectos y que gestione el financiamiento para que apoye a familias de los ejidos colindantes del Municipio de Calakmul, Campeche; de esta manera los alumnos residentes aplican competencias que adquirieron durante el transcurso de su carrera y que fueron las siguientes:

Competencias instrumentales

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organizar y planificar
- Conocimientos básicos de la carrera
- Comunicación oral y escrita
- Habilidades básicas de manejo de la computadora
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas
- Solución de problemas
- Toma de decisiones.
- Elaborar diseños organizacionales.
- Diagnosticar el entorno para identificar oportunidades de negocio
- Interpretar los resultados de la simulación de negocios para la toma de decisiones efectiva.
- Utilizar modelos matemáticos para la toma de decisiones.
- Realizar estudios de mercado para determinar la viabilidad del proyecto. Elaborar diagramas y procesos de producción.
- Calcular los costos de producción.

- Aplicar las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión de recursos. Gestionar estudios de impacto ambiental.
- Identificar la normatividad aplicable de los diversos marcos legales que inciden en los negocios.
- Realizar estados financieros proforma.
- Estimar los rendimientos de inversión.

Competencias interpersonales

- Capacidad crítica y autocrítica
- Trabajo en equipo
- Habilidades interpersonales
- Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas
- Capacidad de trabajar en equipo multidisciplinario

Competencias sistémicas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- Habilidades de investigación
- Capacidad de aprender
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)
- Capacidad para diseñar y gestionar proyectos
- Habilidad para trabajar en forma autónoma
- Búsqueda del logro

11 Fuentes de Información

- Bennis, W. G. (1969). *The planning of change*. Nueva York: Holt.
- Burke, W. W. (1972). *contemporary organization development*. Washington, D. C.: ntl.
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid : Universidad Pontificia de Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- chiavenato, i. (2009). *introducción a la teoría general de la administración*. México: mc graw hill.
- Cobacam. (16 de Enero de 2000). *Cobacam*. Obtenido de <http://www.cobacam.edu.mx>
- GUADALUPE, G. R., & ALBERTO, I. V. (30 de enero de 2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACION DE LA CIUDAD DE GUANAJUATO. DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL*. Guanajuato, Mexico.
- Robbins, S. P. (2008). *Comportamiento organizacional*. Pearson education.
- Solarte, M. G. (16 de 12 de 2009). *Clima organizacional y su diagnostico*. Cali, Colombia.
- superior, S. d. (10 de enero de 2015). *www.sems.gob.mx*. Obtenido de http://www.sems.gob.mx/es_mx/EMSAD
- Ucrós Brito, M., & Gamboa Cáceres, T. (18 de noviembre de 2009). *Conricyt*. Obtenido de <http://www.conricyt.mx/>

12 Anexos:

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

1. En el cuadro correspondiente elija la calificación que asigna usted de acuerdo a la siguiente escala:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1.- CONDICIONES DE TRABAJO LABORAL	5	4	3	2	1
1. Tiene claramente definidas las funciones de su puesto.					
2. Considera que se actualiza constantemente para mejorar su desempeño en su área de trabajo, tomando en cuenta las necesidades actuales.					
3. Las funciones de su puesto, las desempeña conforme a lo que se pide en el manual de organización.					
4. Considera que el puesto que usted tiene actualmente es de alguna manera seguro.					

2.- COOPERACIÓN	5	4	3	2	1
1. Sus compañeros de área comparten información que le ayude a realizar su trabajo.					
2. En relación con las demás áreas donde usted labora considera que se trabaja en equipo.					
3. Hay áreas específicas con las que más se desenvuelva usted.					

3.- SUPERVISIÓN	5	4	3	2	1
1. Su jefe genera respeto entre ambos.					
2. Considera que su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan en el área de trabajo					
3. Dentro del área de supervisión su jefe atiende sus dudas e inquietudes con prontitud.					
4. Esta de acuerdo que su trabajo sea supervisado.					

4.- CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO	5	4	3	2	1
1. Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.					
2. Realiza su trabajo en condiciones seguras.					
3. Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar su trabajo.					
4. En su centro de trabajo considera que los niveles de ruido son aceptables para realizar su labor profesional.					
5. En su centro de trabajo considera que los niveles de temperatura son aceptables para realizar su labor profesional.					
6. En su centro de trabajo considera que los niveles de iluminación son aceptables para realizar su labor profesional.					

5.- SATISFACCION EN EL TRABAJO	5	4	3	2	1
1. Dentro de la labor que usted realiza encuentra plena satisfacción en ella.					
2. Considera que su horario está adecuado a las necesidades que usted tiene.					
3. Si le ofrecieran la oportunidad de cambiar de centro de trabajo, teniendo los mismos beneficios que tiene actualmente, ¿lo haría?					

¡G R A C I A S!