

**SEP**

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



# Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

**EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA  
SUBDELEGACION DE ADMINISTRACION DEL ISSSTE EN LA  
CD. DE CHETUMAL QUINTANA ROO.**

**Reporte Final Residencia Profesional  
Que presenta el C.  
FRANCISCO JAVIER RODRIGUEZ VILLANUEVA.**

**N° de Control 11870175**

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial**

**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, **FRANCISCO JAVIER RODRIGUEZ VILLANUEVA**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz, el asesor externo el Lic. Evelyn Hernández Barroso, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **EVALUACION DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SUBDELEGACION DE ADMINISTRACION DEL ISSSTE EN LA CIUDAD DE CHETUMAL QUINTANA ROO**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

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

Asesor Interno

  
\_\_\_\_\_  
LIC. ADDY CONSUELO CHAVARRIA DIAZ

Asesor Externo

  
\_\_\_\_\_  
LIC. EVELYN HERNANDEZ BARROSO

Juan Sarabia Quintana Roo, Diciembre de 2016.

## **AGRDECIMIENTO**

Mamá: Destras de este logro estas tu, tu apoyo y amor, gracias por todo, por este proyecto y mi vida.

Para ti este agradecimiento con cariño.

## RESUMEN

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional (CO).

El personal de la Subdelegación de Administración del ISSTE, considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal.

Por otro lado, es necesario entender que las organizaciones tienen diferentes perspectivas que ayudan a entender su funcionamiento, una de ellas es: la visualización de la organización como un sistema abierto que encara y configura a la organización.

## INDICE

		Pág.
	Índice general	i
	Índice de cuadros	iii
	Índice de figuras	iv
I	Introducción	1
II	Descripción de la empresa u organización y el puesto o área de trabajo	2
	2.1. Macrolocalización	2
	2.2. Microlocalización	3
III	Problemas a resolver	4
IV	Objetivos	5
	4.1. Objetivo General	5
	4.2. Objetivo Específico	5
V	Justificación	6
VI	Marco Teórico	7
	6.1. materiales y métodos	7
	6.2. Recopilación de información documental	7
	6.2.1. Aplicación de cuestionario	7
	6.2.1.1. Condiciones de trabajo	8
	6.2.1.2. Cooperación	8
	6.2.1.3. Supervisión	9
	6.2.1.4. Condiciones físicas de trabajo	9
	6.2.1.5. Satisfacción en el trabajo	10
	6.2.1.6. Interpretación de la información	10
	6.2.1.7. Determinación de la muestra	10
	6.2.1.8. Acciones correctivas	11
	6.2.1.9. Acciones preventivas	11
	6.2.1.10. Excelente clima organizacional	11
VII	Procedimientos y descripción detallada de las actividades realizadas	12
VIII	Resultados	13
	8.1. Área de almacén	13
	8.1.1. Condiciones de trabajo	13
	8.1.2. Cooperación	15
	8.1.3. Supervisión	16
	8.1.4. Condiciones físicas de trabajo	18
	8.1.5. Satisfacción en el trabajo	20
	8.2. Área de tesorería	21
	8.2.1. Condiciones de trabajo	21
	8.2.2. Cooperación	23
	8.2.3. Supervisión	24
	8.2.4. Condiciones físicas de trabajo	26

	8.2.5.	Satisfacción en el trabajo	28
	8.3.	Área de presupuesto	29
	8.3.1.	Condiciones de trabajo	29
	8.3.2.	Cooperación	31
	8.3.3.	Supervisión	32
	8.3.4.	Condiciones físicas de trabajo	34
	8.3.5.	Satisfacción en el trabajo	36
	8.4.	Área de recursos humanos	37
		Condiciones de trabajo	37
		Cooperación	39
		Supervisión	40
		Condiciones físicas de trabajo	42
		Satisfacción en el trabajo	44
	8.5.	Clima organizacional general	45
IX		Conclusiones	46
X		Competencias desarrolladas	47
XI		Fuentes de Información	49
XII		Anexos	51
	12.1	Encuesta aplicada	51

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Semáforo de acción de la aplicación del clima organizacional en la Subdelegación Administrativa del ISSSTE en Chetumal, Quintana Roo	Pág. 11
Cuadro 2	Distribución del número de encuestas aplicadas para determinar el clima organizacional en la Subdelegación Administrativa del ISSSTE en Chetumal, Quintana Roo	12

## INDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Imagen aerea de la ubicaciòn de la Subdirecciòn Administrativa del ISSSTE en Chetumal, Q.Roo	2
Figura 2	Subdelegaciòn de Administraciòn del ISSSTE en la cd. De Chetumal Quintana Roo, con Domicilio AV. 5 de Mayo esquina 22 de Enero. Còdigo postal 77000 Chetumal Quintana Roo	3
Figura 3	Resultados obtenidos respecto a las Condiciones de trabajo del àrea de almacèn	14
Figura 4	Resultados obtenidos respecto a la cooperaciòn del àrea de almacèn	16
Figura 5	Resultados obtenidos respecto a la Supervisiòn del àrea de almacèn	18
Figura 6	Resultados obtenidos respecto a las Condiciones físicas de trabajo del àrea de almacèn	19
Figura 7	Resultados obtenidos respecto a la satisfacciòn en el trabajo del àrea de almacèn	21
Figura 8	Resultados obtenidos respecto a las Condiciones de trabajo del àrea de tesorería	23
Figura 9	Resultados obtenidos respecto a la cooperaciòn del àrea de tesorería	24
Figura 10	Resultados obtenidos respecto a la Supervisiòn del àrea de tesorería	26
Figura 11	Resultados obtenidos respecto a las Condiciones físicas de trabajo del àrea de tesorería	27
Figura 12	Resultados obtenidos respecto a la satisfacciòn en el trabajo del àrea de tesorería	29
Figura 13	Resultados obtenidos respecto a las Condiciones de trabajo del àrea de presupuesto	31
Figura 15	Resultados obtenidos respecto a la cooperaciòn del àrea de presupuesto	32
Figura 15	Resultados obtenidos respecto a la Supervisiòn del àrea de presupuesto	34
Figura 16	Resultados obtenidos respecto a las Condiciones físicas de trabajo del àrea de presupuesto	35
Figura 17	Resultados obtenidos respecto a la satisfacciòn en el trabajo del àrea de presupuesto	37
Figura 18	Resultados obtenidos respecto a las Condiciones de trabajo del àrea de recursos humanos	39
Figura 19	Resultados obtenidos respecto a la cooperaciòn del àrea de recursos humanos	40
Figura 20	Resultados obtenidos respecto a la Supervisiòn del àrea de recursos humanos	42



Figura 21	Resultados obtenidos respecto a las Condiciones físicas de trabajo del área de recursos humanos	43
Figura 22	Resultados obtenidos respecto a la satisfacción en el trabajo del área de recursos humanos	44
Figura 23	Resultados obtenidos del Clima Organizacional General de la Subdelegación del ISSSTE en Chetumal, Quintana Roo.	45

## I. INTRODUCCION.

El Clima Laboral no es un elemento de vanguardia, es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a las relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán si no se identifican en el momento idóneo

Cada día las organizaciones tienen más en cuenta que el ambiente de trabajo es importante para generar valor y aumentar la productividad laboral de las personas, ya que todo se relaciona directamente con su talento, el cargo que desempeñan y las condiciones del entorno organizacional que los rodea, por eso, el ambiente de trabajo debe responder a las expectativas y necesidades de los colaboradores, lo que conduce a mejorar la calidad de vida personal y laboral y a crear condiciones en el ambiente laboral que favorezcan un alto desempeño y una alta satisfacción.

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.

Las autoridades de la Subdelegación de Administración del ISSSTE, visualizan la necesidad de ofrecer a los trabajadores un mejor ambiente laboral que contribuirá a tener mejores resultados y cumplir con los objetivos de la Instituto

## II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO.

La Delegación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en Quintana Roo, para llevar a cabo todas y cada una de las actividades en pro de los derechohabientes; cuenta con la Subdelegación Médica, la Subdelegación de Prestaciones Económicas y la Subdelegación de Administración, en esta última es donde centraremos especial atención, ya que de ella dependen y se desprenden un sin número de procesos y procedimientos, mismos que son de vital importancia para el funcionamiento de esta Institución tanto en el ámbito estatal como federal.

### 2.1. Macrolocalización



Figura 1. Imagen aerea de la ubicación de la Subdirección Administrativa del ISSSTE en Chetumal, Q.Roo

## 2.2. Microlocalización



Figura 2. Subdelegación de Administración del ISSSTE en la cd. De Chetumal Quintana Roo, con Domicilio AV. 5 de Mayo esquina 22 de Enero. Código postal 77000 Chetumal Quintana Roo

### **III.- PROBLEMA A RESOLVER**

La finalidad de la Evaluación del Clima Organizacional de la Subdelegación de Administración del ISSSTE 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 así, poder brindar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes y corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

## **IV.-OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el Clima Organizacional en la Subdelegación de Administración del ISSSTE, y mantener una satisfacción laboral del personal.

### **4.2 OBJETIVO ESPECIFICO**

- Analizar los elementos que conforman el Clima Organizacional de la Subdelegación de Administración del ISSSTE.
- Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados dentro de la subdelegación de administración del ISSSTE.
- Determinar qué factores del Clima Organizacional de la Institución influyen en la atención de las áreas que integran el ISSSTE
- Crear estrategias para mejorar el clima organizacional en la Subdelegación de Administración del ISSSTE.

## **V.- JUSTIFICACION**

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 la Subdelegación de Administración de del ISSSTE a nivel positivo y negativo, definidas por las percepciones que los miembros tienen de la subdelegación.

Cada institución es distinta de las demás debido a sus particularidades por ejemplo las actividades que realizan, los resultados con los que cuenta y también su ambiente interno.

El realizar una evaluación del Clima Laboral en la Subdelegación de Administración del ISSSTE, permite aportar información como punto de partida para que se atiendan las necesidades que se requieran y mejorar así el funcionamiento, además de proponer acciones de mejora para dar cumplimiento a las metas de la misma.

La importancia de este análisis es hacer evidente el hecho de que esto ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la institución, a través de la percepción que los trabajadores tienen sobre ella.

## **VI.- MARCO TEÓRICO**

### **6.1 Materiales y Métodos.**

Se llevará a cabo el proceso de recolección de datos a través la aplicación de encuestas y posteriormente la elaboración del plan de acción del proceso de medición de Clima Laboral del personal en general.

- Diseño y aplicación de encuestas
- Análisis cualitativo
- Recolección de datos cuantitativos.
- Análisis cuantitativos.
- Interpretación de análisis.

### **6.2 Recopilación de información documental**

#### **6.2.1 Aplicación de cuestionario**

Se realizara 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:



### **6.2.1.1 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.

### **6.2.1.2 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 citado por Chiavenato (1990) 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.

#### **6.2.1.3 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.

#### **6.2.1.4 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.

### **6.2.1.5 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.

### **6.2.1.6 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 con anterioridad en Word y Excel.

Elaboración de propuestas y conclusiones: se utilizará Word para realizar dichas conclusiones y propuestas.

Elaboración del informe técnico de residencia profesional: se utilizará Word

### **6.2.1.7 Determinación de la muestra**

El test se aplicará al 100% del personal de las cuatro áreas, (Almacén, Tesorería, Presupuesto y Recursos Humanos) de la Subdelegación de Administración del ISSSTE.

De acuerdo a la homologación de criterios de la alta dirección del sistema de gestión de calidad (SGC), del instituto tecnológico de la zona maya; con base en el sistema Likert y mediante la ponderación la cual se obtendrá al calcular el promedio de los resultados según se elijan, se establece el semáforo de acciones a emprender según sea el caso, de la siguiente manera:

<b>66 – 100</b>	<b>Mejora Continua</b>	
<b>34 – 65</b>	<b>Realizar acción preventiva</b>	
<b>33 o &lt;</b>	<b>Realizar acción correctiva</b>	

Cuadro 1. Semáforo de acción de la aplicación del clima organizacional en la Subdelegación Administrativa del ISSSTE en Chetumal, Quintana Roo.

#### **6.2.1.8 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.

#### **6.2.1.9 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.

#### **6.2.1.10 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.

## VII.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

Se elaboró un 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.

Con la autorización del director de la Subdelegación Administrativa del ISSSTE en Chetumal, Quintana Roo, se Identificó primero la distribución laboral de acuerdo al organigrama que ellos operan y posteriormente se les aplicaron los cuestionarios seleccionándolos de acuerdo a la clasificación siguiente: a) Área de Almacén, b) Área de tesorería, c) Área de presupuesto y d) Área de Recursos Humanos, a cada una de las áreas se les recalco la importancia de responder de acuerdo a la experiencia basada en su trabajo, una vez concluida la aplicación a los 37 trabajadores se procedió a concentrar la información obtenida la cual se realizó a través del programa Excel.

De acuerdo al cuadro 2, la distribución se realizó a los trabajadores que se encuentran en cada una de las áreas evaluada y que corresponde a lo siguiente:

Área Evaluada	No. de Trabajadores
Área de almacén	8
Área de tesorería	9
Área de presupuesto	11
Área de recursos humanos	9

Cuadro 2. Distribución del número de encuestas aplicadas para determinar el clima organizacional en la Subdelegación Administrativa del ISSSTE en Chetumal, Quintana Roo.

## VIII.- RESULTADOS

La investigación se realizó a través del levantamiento de encuestas a una parte de los trabajadores de la subdelegación obteniéndose los siguientes resultados:

### 8.1 Área de Almacén

#### 8.1.1.- Condiciones de trabajo

De acuerdo a los resultados en la figura 3 que contempla 9 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: En la primera pregunta que se refiere a que si **Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto**, se obtuvo que el 37% de los encuestados consideran que si conocen bien todas sus funciones para que puedan desarrollarlas y tener un buen desarrollo en su trabajo lo que es alarmante por ser menos de la mitad de los trabajadores. De acuerdo a la segunda pregunta relacionada a **La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros**, se obtuvo que el 32.1% considera que su carga de trabajo es mayor a la de sus compañeros por lo que es correctiva y quiere decir que los trabajadores sienten que realizan más actividades que los demás, situación que puede repercutir en su rendimiento. Tomando en cuenta la tercera pregunta que dice: **Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo**, se obtuvo que el 12% de los trabajadores consideran que no cuentan con los equipos y herramientas necesarias lo que puede desmotivarlos a realizar su trabajo de manera efectiva mismo que se verá reflejado en los servicios. Siguiendo con la pregunta número cuatro que dice: **Considero que realizo mi trabajo en condiciones seguras; se** obtuvo que el 3.7 % de los trabajadores consideran realizar su trabajo en condiciones seguras pero el 7.4% considera que no, lo que les ocasiona inseguridad a la hora de trabajar. De la pregunta número cinco que dice: **mi trabajo no me estresa**; se obtuvo que el 3.7% considera que no le estresa pero el 37.5% considera que si es estresante su trabajo situación que podría traer problemas de salud o problemas a la hora de realizar su trabajo en la extensión. Considerando la estadística de la pregunta número seis que plasma que: **No me molesta quedarme**

**tiempo adicional a mi trabajo;** se obtuvo que el 62.5% de los trabajadores no les molesta, mientras que al 37.5% de los trabajadores si les molesta quedarse tiempo extra, por lo tanto no existe la disponibilidad de los trabajadores después de sus horas de trabajo. En la pregunta siete donde habla si **Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo;** Se obtuvo que el 37.5% de los trabajadores se sienten capacitados para realizar sus respectivas funciones, por lo es necesario aumentara la calidad de trabajo. Continuando con la pregunta número ocho que dice: **Las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declaran en el manual de organización;** Se obtuvo que el 50% de los trabajadores realizan sus funciones de acuerdo al manual de organización, situación que es buena y por último en la pregunta nueve se refiere que si **Considero que tengo mi puesto seguro;** se obtuvo que el 62.5% considera tener su trabajo seguro pero el 12.5% considera que no, situación que preocupa puesto que se encuentra dentro del rango de las acciones correctivas y es un foco rojo de la investigación.

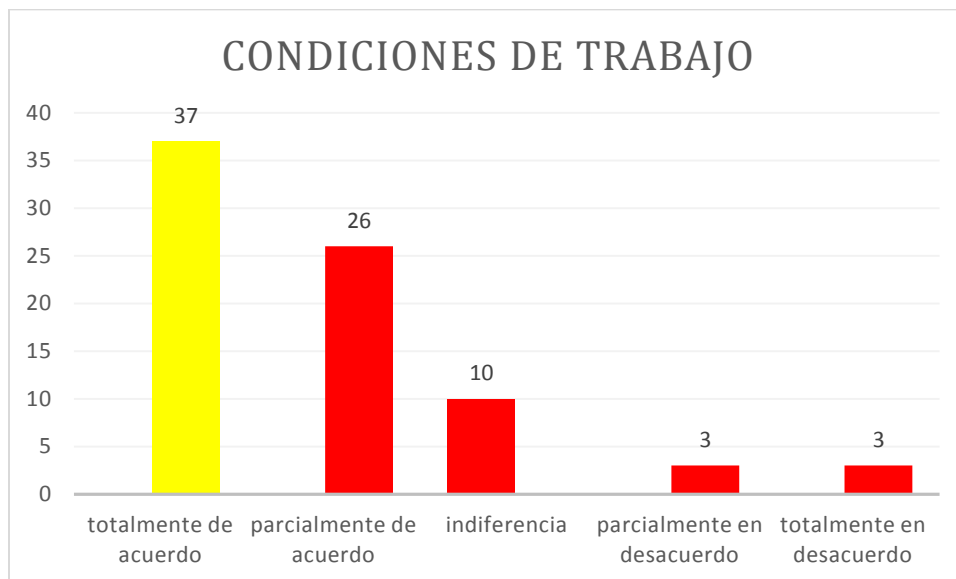


Figura 3. Resultados obtenidos respecto a las Condiciones de trabajo del área de almacén.

### 8.1.2.- Cooperación

De acuerdo a los resultados en la figura 4 que contiene 5 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: en la pregunta uno que dice: **Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.** Se obtuvo que el 37.5% considera que existe la interacción entre los trabajadores lo cual no es bueno puesto que no existe armonía entre los mismos. Siguiendo con la pregunta número dos que dice: **las relaciones entre el personal de los departamentos es buena.** Se obtuvo que el 25% de los trabajadores considera buena la situación pero el 75% de los trabajadores consideran que existen ciertos departamentos con los que no es buena la situación, esto da pauta a analizar a fondo cuan es el área que está ocasionando este desacuerdo para implementar estrategias que ayuden a corregirlo. Tomando en cuenta la pregunta tres de la que dice: **Considero que mi área podemos trabajar en equipo.** Se obtuvo que el 63% considera trabajar en equipo situación que es buena puesto que el trabajar en conjunto nos brinda resultados buenos. De la pregunta número cuatro que dice: **considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.** Se obtuvo que un 12.5% considera que si se puede trabajar con las demás áreas lo que quiere decir que existe resistencia de las áreas para trabajar en equipo y por último en la pregunta número cinco que dice: **Existen áreas con las que me gusta trabajar mucho.** Se obtuvo que el 37.5% dice que si existen áreas con las que les guste trabajar lo que no es bueno puesto que no ayuda al rendimiento de todos, esto nos hace no realizar un trabajo de calidad pues si no hay armonía entre áreas se verá reflejado en todos desde los directivos hasta los niveles más bajos



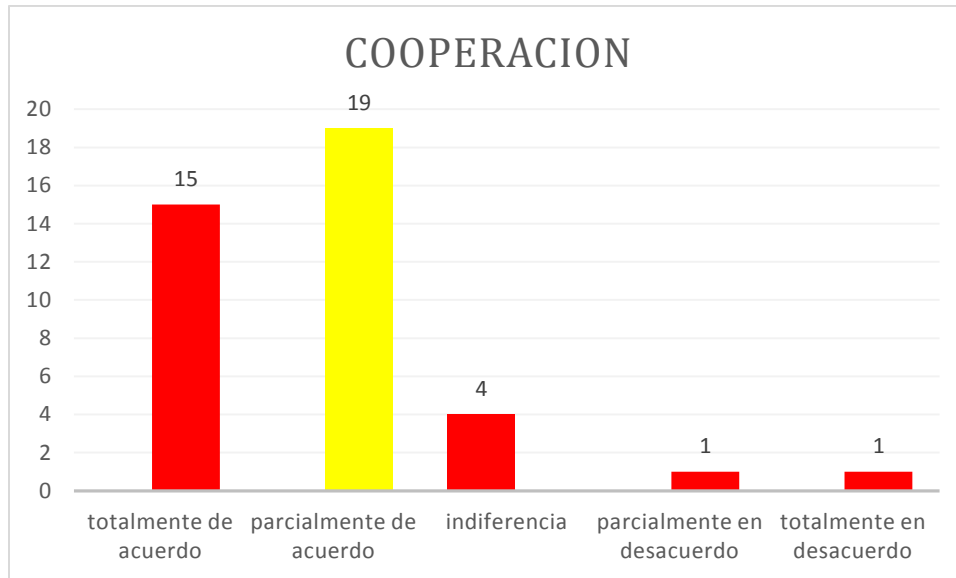


Figura 4. Resultados obtenidos respecto a la cooperación del área de almacén

### 8.1.3.- Supervisión

Los resultados de la figura 5 que contiene 8 preguntas son los siguientes; con respecto a la pregunta uno que dice: **Mi jefe es respetuoso conmigo**. Se obtuvo que un 88% considera que si es respetuoso, mientras que el 12.5% considera que no tiene respeto, situación que es preocupante puesto que el porcentaje pertenece al rango de realizar acciones preventivas, las cuales dan pauta a corregir la situación, tomando las medidas necesarias. En la pregunta número dos que dice: **Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan**. Se obtuvo un 75% de los trabajadores que si consideran que conoce lo suficiente, 25% consideran que no es capaz de resolver los problemas que se presentan, es un foco rojo en la investigación, para corregir se debe capacitar a la persona para que sea competente en su área y con más razón puesto que es el encargado de la extensión, y no es posible tener de líder a una persona que no tenga el conocimiento, esta situación desmotiva al resto de los trabajadores y hace que su rendimiento baje y este bajo rendimiento se ve reflejado en la calidad de los alumnos. Tomando en cuenta la pregunta número

tres que dice: **Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.** Se obtuvo un 75% de los trabajadores que consideran que si se les atiende con rapidez mientras que un 25% está inconforme puesto que no se les atiende rápido situación que los atrasa en sus actividades rutinarias. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.** Se obtuvo que el 25% de los trabajadores considera que no necesita llevarse bien con su jefe para conservar su trabajo pero el 75% considera que si debe llevarse bien con el jefe. De acuerdo con la pregunta número cinco de la figura 3 que dice: **Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.** Se obtuvo que el 87.5% considera que se les pide que se queden tiempo adicional cuando es necesario, el 12.5% considera que se quedan tiempo adicional innecesariamente. De la pregunta seis que dice: **Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.** Se obtuvo que el 87.5% está de acuerdo que sea supervisado situación que es buena puesto que el porcentaje pertenece al rango de la excelencia. Seguidamente de la pregunta siete que dice: **Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.** Se obtuvo que el 75% se sienten apoyados por el encargado con respecto a sus problemas mientras que el 25% no sienten que sean solucionados sus problemas, situación que preocupa puesto que una institución con problemas no deja nada bueno, pone un ambiente tenso con todos y sin armonía el trabajo no fluye de manera correcta. Y por último de la pregunta número ocho que dice: **Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.** Se obtuvo que el 75% está satisfecho con el desempeño, mientras que el 25% no está satisfecho con el desempeño.

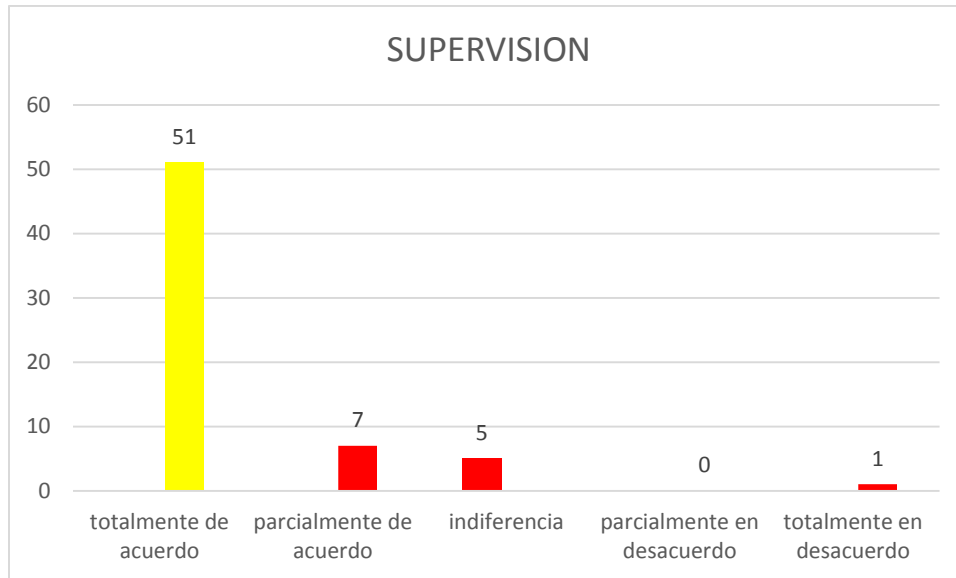


Figura 5. Resultados obtenidos respecto a la supervisión del área de almacén

#### 8.1.4.- Condiciones físicas de trabajo

De acuerdo a la figura 6 que contiene 6 pregunta se obtuvo de la pregunta uno que dice: **Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.** Que el 36.4% de los trabajadores consideran que si cuentan con un espacio físico para realizar su labor, mientras que el 62.5% no se siente satisfecho con el espacio físico de trabajo. De la pregunta dos que dice: **Realizas tu trabajo en condiciones seguras.** Se obtuvo que el 50% de los trabajadores se consideran seguros a la hora de realizar su trabajo, mientras que el 50% considera no sentirse seguro lo cual puede lograr que no realicen su trabajo debidamente. Siguiendo con la pregunta tres que dice: **Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 62.5% de los trabajadores consideran aceptables los niveles de ruido, mientras que el 37.5% no considera aceptable el ruido lo cual los distrae al realizar su labor. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 50% de los trabajadores consideran aceptable el nivel de temperatura, el

50% que representa la mitad de los trabajadores no consideran aceptable el nivel de temperatura puesto que hace mucho calor, este es un foco rojo ya que pertenece al rango de realizar acciones correctivas y para esto deberían poner ventilación en las áreas de trabajo para que no haga calor puesto que esta situación incómoda a todos los trabajadores. Tomando en cuenta la pregunta número cinco que dice: **los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 62.5% considera aceptable el nivel de humedad mientras que el 37.5% de los trabajadores no considera aceptable la humedad. y por último de la pregunta número seis que dice: **Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 50% considera aceptable la iluminación para realizar sus respectivas actividades, el 50% considera que falta iluminación.

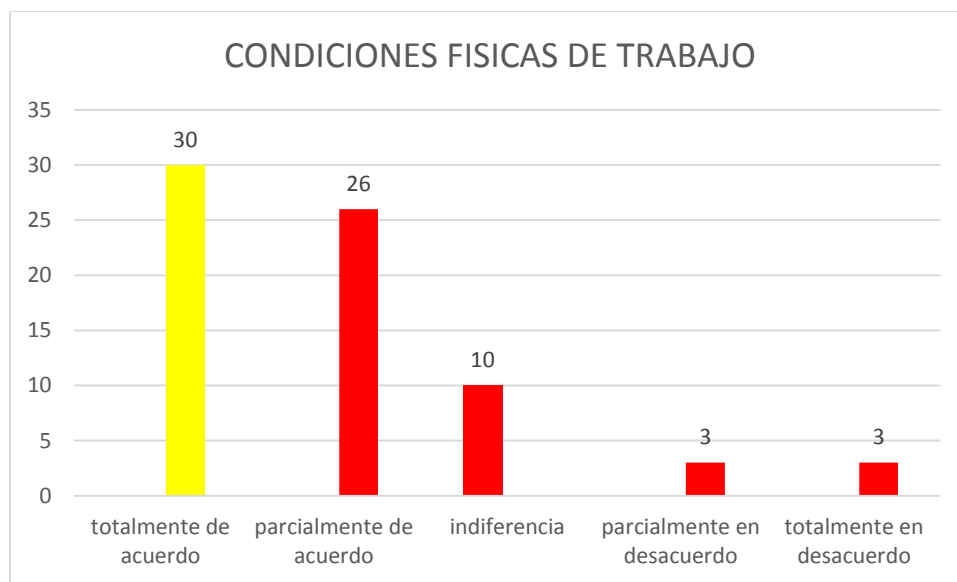


Figura 6. Resultados obtenidos respecto a las condiciones físicas de trabajo del área de almacén

### 8.1.5.- Satisfacción en el trabajo

De acuerdo a la figura 7 que contiene 6 preguntas de la pregunta uno que dice: **Me gusta mi trabajo.** Se obtuvo que el 75% de los trabajadores les gusta su trabajo por lo que se sienten satisfechos y realizan sus actividades debidamente. Siguiendo con la pregunta dos que dice: **Me gusta mi horario.** Se obtuvo que el 62.5% de los trabajadores están de acuerdo con su horario mismo que pueden cubrir sin problemas y satisfactoriamente. Tomando en cuenta la pregunta tres que dice: **No me iría del centro de trabajo, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.** Se obtuvo que el 62.5% de los trabajadores no se iría del ISSSTE a trabajar en otro lugar por el mismo sueldo, el 37.5% si se iría. Continuando con la pregunta cuatro que dice: **Me gustaría permanecer en mi departamento o área de trabajo.** Se obtuvo que el 75% les gustaría permanecer en sus respectivas áreas de trabajo. De la pregunta cinco que dice: **me siento satisfecho con mi jefe.** Se obtuvo que el 87.5% se siente satisfecho con su jefe situación que no es buena pues parte de su trabajo depende de la satisfacción. Y por último en la pregunta seis de la figura 5. Que dice: **estoy Motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo.** Se obtuvo que el 62.5 está satisfecho por el reconocimiento mientras que el 37.5% no se siente satisfecho por dicho reconocimiento.

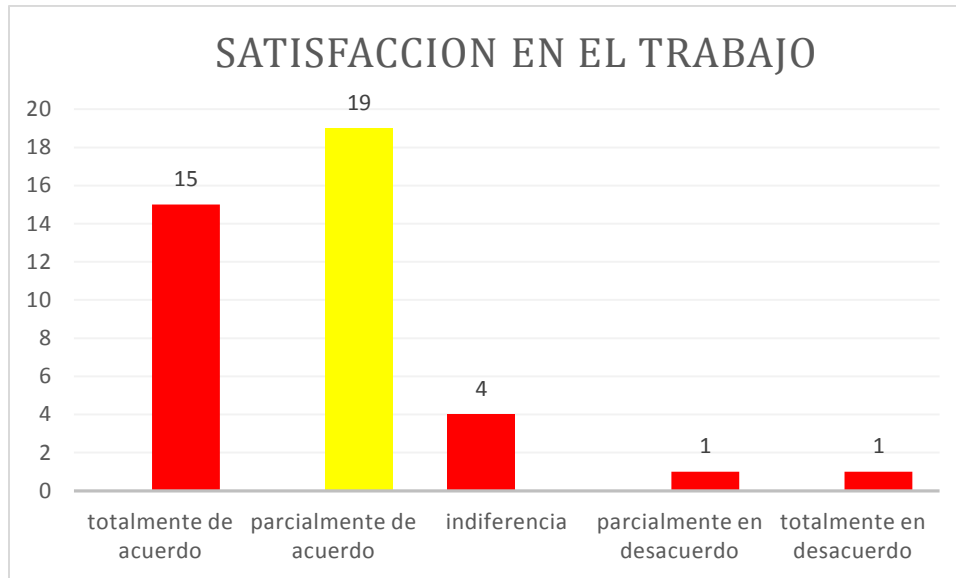


Figura 7. Resultados obtenidos respecto a la satisfacción en el trabajo del área de almacén

## 8.2. Área de Tesorería

### 8.2.1.- Condiciones de trabajo

De acuerdo a los resultados en la figura 8 que contempla 9 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: En la primera pregunta que se refiere a que si **Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto**, se obtuvo que el 33% de los encuestados consideran que si conocen bien todas sus funciones para que puedan desarrollarlas y tener un buen desarrollo en su trabajo. De acuerdo a la segunda pregunta relacionada a **La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros**, se obtuvo que el 22.2% considera que su cargo de trabajo es mayor a la de sus compañeros por lo que es preventiva y quiere decir que los trabajadores sienten que realizan más actividades que los demás, situación que puede repercutir en su rendimiento. Tomando en cuenta la tercera pregunta que dice: **Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo**, se obtuvo que el 89% de los trabajadores consideran que no cuentan con los equipos y herramientas necesarias lo que puede desmotivarlos a realizar su trabajo de manera efectiva mismo que se verá reflejado en su desempeño. Siguiendo con la pregunta

número cuatro que dice: **Considero que realizo mi trabajo en condiciones seguras;** se obtuvo que el 22 % de los trabajadores consideran realizar su trabajo en condiciones seguras pero el 78% considera que no, lo que les ocasiona inseguridad a la hora de trabajar. De la pregunta número cinco que dice: **mi trabajo no me estresa;** se obtuvo que el 22.2% considera que no le estresa pero el 77.8% considera que si es estresante su trabajo situación que podría traer problemas de salud o problemas a la hora de realizar su trabajo en la extensión. Considerando la estadística de la pregunta número seis que plasma que: **No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo;** se obtuvo que el 11.1% de los trabajadores no les molesta, mientras que al 88.9% de los trabajadores si les molesta quedarse tiempo extra, por lo tanto no existe la disponibilidad de los trabajadores después de sus horas de trabajo. En la pregunta siete donde habla si **Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo;** Se obtuvo que el 22.2% de los trabajadores se sienten capacitados para realizar sus respectivas funciones, por lo cual no aumentara la calidad de trabajo. Continuando con la pregunta número ocho que dice: **Las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declaran en el manual de organización;** Se obtuvo que el 0% de los trabajadores realizan sus funciones de acuerdo al manual de organización, situación que no es buena ya que desconocen el trabajo que les corresponde realizar y por último en la pregunta nueve se refiere que si **Considero que tengo mi puesto seguro;** se obtuvo que el 0% considera tener su trabajo seguro pero el 100% considera que no, situación que preocupa puesto que se encuentra dentro del rango de las acciones correctivas y es un foco rojo de la investigación.

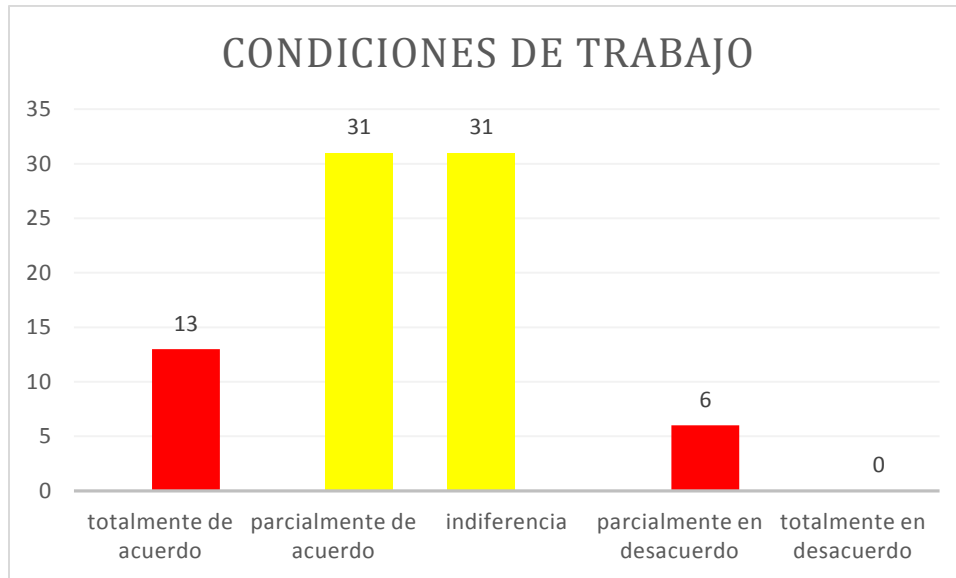


Figura 8. Resultados obtenidos respecto a las Condiciones de trabajo del área de tesorería

### 8.2.2.- Cooperación

De acuerdo a los resultados en la figura 9 que contiene 5 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: en la pregunta uno que dice: **Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.** Se obtuvo que el 22.2% considera que existe la interacción entre los trabajadores lo cual no es bueno puesto que no existe armonía entre los mismos. Siguiendo con la pregunta número dos que dice: **las relaciones entre el personal de los departamentos es buena.** Se obtuvo que el 33% de los trabajadores considera buena la situación pero el 67% de los trabajadores consideran que existen ciertos departamentos con los que no es buena la situación, esto da pauta a analizar a fondo cuan es el área que está ocasionando este desacuerdo para implementar estrategias que ayuden a corregirlo. Tomando en cuenta la pregunta tres de la que dice: **Considero que mi área podemos trabajar en equipo.** Se obtuvo que el 33% considera trabajar en equipo situación que no es buena puesto que el trabajar en conjunto nos brinda resultados buenos. De la pregunta número cuatro que dice: **considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.**



Se obtuvo que un 0% considera que si se puede trabajar con las demás áreas lo que quiere decir que no existe la disponibilidad de dichas áreas para trabajar en equipo esto quiere decir que es inmediata la acción correctiva. y por último en la pregunta número cinco que dice: **Existen áreas con las que me gusta trabajar mucho.** Se obtuvo que el 11.1% dice que si existen áreas con las que les guste trabajar lo que no es bueno puesto que no ayuda al rendimiento de todos, esto nos hace no realizar un trabajo de calidad pues si no hay armonía entre áreas se verá reflejado en todos desde los directivos hasta los niveles más bajos.

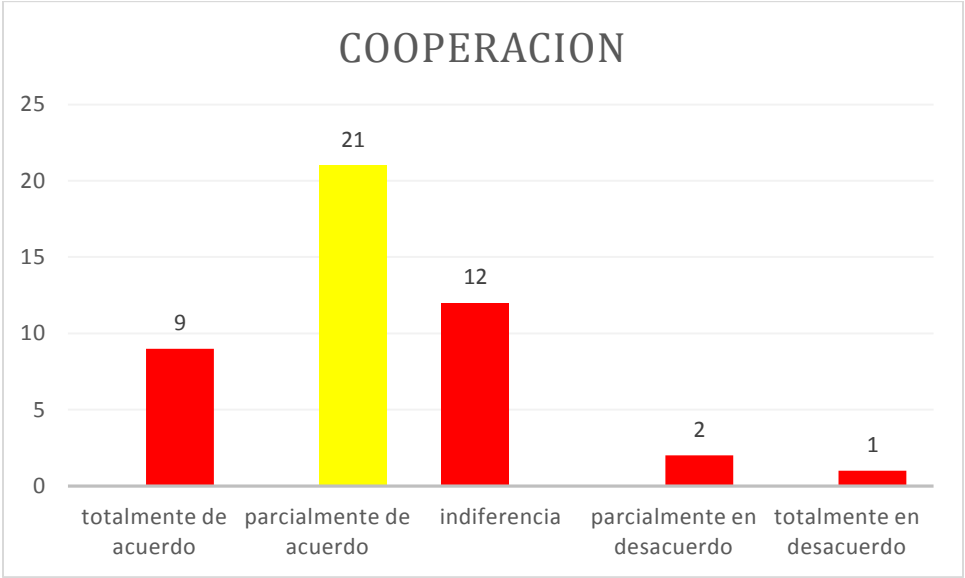


Figura 9. Resultados obtenidos respecto a la cooperación del área de tesorería

**8.2.3.- Supervisión**

Los resultados de la figura 10 que contiene 8 preguntas son los siguientes; con respecto a la pregunta uno que dice: **Mi jefe es respetuoso conmigo.** Se obtuvo que un 11% considera que si es respetuoso, mientras que el 88.9% considera que no tiene respeto, situación que es preocupante puesto que el porcentaje pertenece al rango de realizar acciones preventivas, las cuales dan pauta a corregir la situación, tomando las medidas necesarias. En la pregunta número dos que dice: **Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que**

**se presentan.** Se obtuvo un 33% de los trabajadores que si consideran que conoce lo suficiente, situación que es alarmante puesto que pertenece al rango de las acciones correctivas, la mayoría de los trabajadores que representan el 67% consideran que no es capaz de resolver los problemas que se presentan, es un foco rojo en la investigación, para corregir se debe capacitar a la persona para que sea competente en su área y con más razón puesto que es el encargado de la extensión, y no es posible tener de líder a una persona que no tenga el conocimiento, esta situación desmotiva al resto de los trabajadores y hace que su rendimiento baje y este bajo rendimiento se ve reflejado en la calidad del trabajo. Tomando en cuenta la pregunta número tres que dice: **Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.** Se obtuvo un 33.3% de los trabajadores que consideran que si se les atiende con rapidez mientras que un 66.7% está inconforme puesto que no se les atiende rápido situación que los atrasa en sus actividades rutinarias. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.** Se obtuvo que el 0% de los trabajadores considera que no necesita llevarse bien con su jefe para conservar su trabajo pero el 100% considera que si debe llevarse bien con el jefe. De acuerdo con la pregunta número cinco de la figura 3 que dice: **Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.** Se obtuvo que el 44.4% considera que se les pide que se queden tiempo adicional cuando es necesario, el 55.6% considera que se quedan tiempo adicional innecesariamente. De la pregunta seis que dice: **Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.** Se obtuvo que el 33.3% está de acuerdo que sea supervisado situación que no es buena puesto que el porcentaje no pertenece al rango de la excelencia. Seguidamente de la pregunta siete que dice: **Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.** Se obtuvo que el 22.2% se sienten apoyados por el encargado con respecto a sus problemas mientras que el 77.8% no sienten que sean solucionados sus problemas, situación que preocupa puesto que un instituto con problemas no deja nada bueno, pone un ambiente tenso con todos y sin armonía el trabajo no fluye de manera correcta. Y por último de la pregunta

número ocho que dice: **Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.** Se obtuvo que el 22.1% está satisfecho con el desempeño, mientras que el 77.8% no está satisfecho con el desempeño.

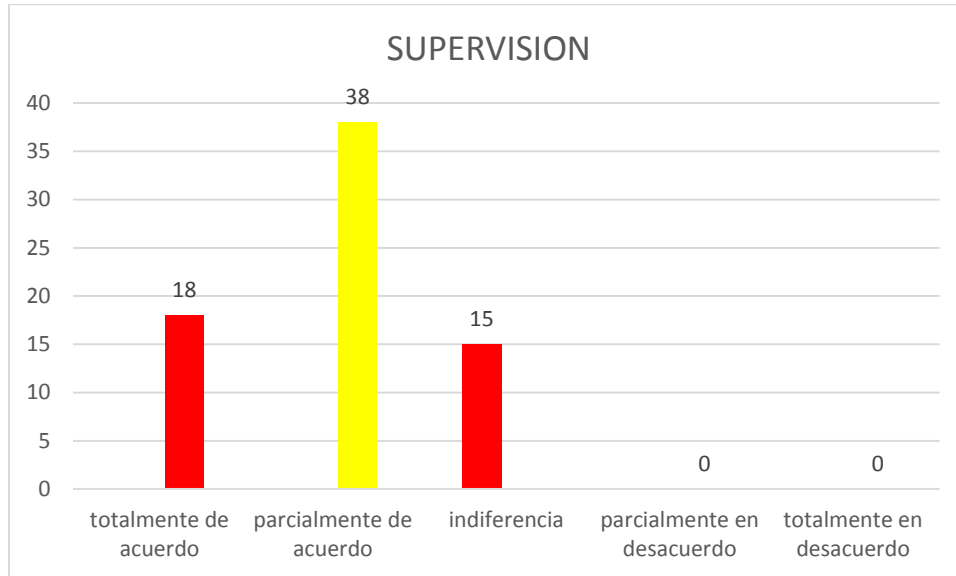


Figura 10. Resultados obtenidos respecto a la supervisión del área de tesorería

#### 8.2.4.- Condiciones físicas de trabajo

De acuerdo a la figura 11 que contiene 6 pregunta se obtuvo de la pregunta uno que dice: **Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.** Que el 22.2% de los trabajadores consideran que si cuentan con un espacio físico para realizar su labor, mientras que el 77.8% no se siente satisfecho con el espacio físico de trabajo. De la pregunta dos que dice: **Realizas tu trabajo en condiciones seguras.** Se obtuvo que el 22.2% de los trabajadores se consideran seguros a la hora de realizar su trabajo, mientras que el 77.8% considera no sentirse seguro lo cual puede lograr que no realicen su trabajo debidamente. Siguiendo con la pregunta tres que dice: **Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 0% de los trabajadores consideran aceptables los niveles de ruido, mientras que el 100% no considera aceptable el ruido lo cual los distrae al realizar su

labor. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 0% de los trabajadores consideran aceptable el nivel de temperatura, el 100% que representa la mayoría de los trabajadores no consideran aceptable el nivel de temperatura puesto que hace mucho calor, este es un foco rojo ya que pertenece al rango de realizar acciones correctivas y para esto deberían poner ventilación en las áreas de trabajo para que no haga calor puesto que esta situación incómoda a todos los trabajadores lo que se verá reflejado en las labores cotidianas. Tomando en cuenta la pregunta número cinco que dice: **los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 0% considera aceptable el nivel de humedad mientras que el 100% de los trabajadores no considera aceptable la humedad. y por último de la pregunta número seis que dice: **Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 11.1% considera aceptable la iluminación para realizar sus respectivas actividades, el 88.9% considera que falta iluminación.

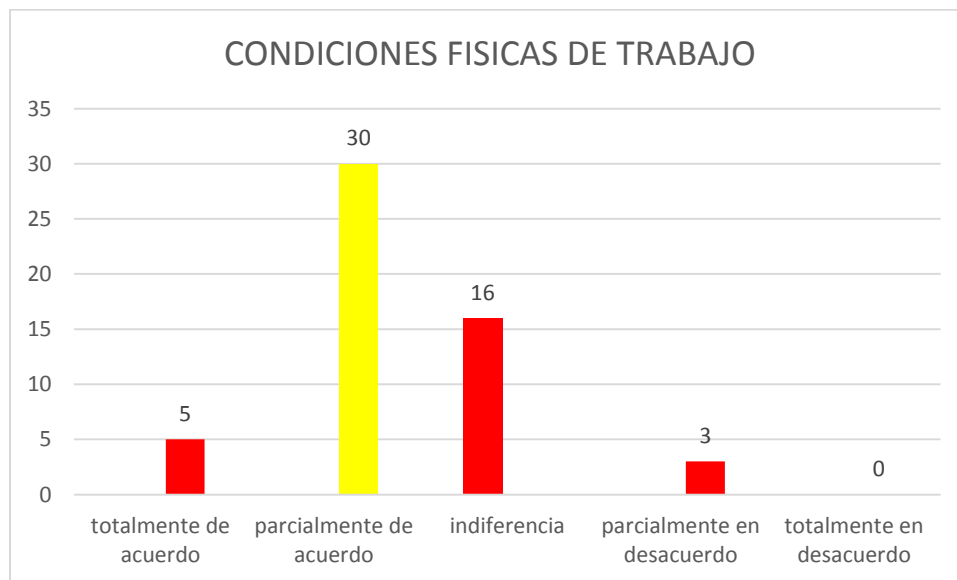


Figura 11. Resultados obtenidos respecto a las condiciones físicas de trabajo del área de tesorería

### 8.2.5.- Satisfacción en el trabajo

De acuerdo a la figura 12 que contiene 6 preguntas de la pregunta uno que dice: **Me gusta mi trabajo**. Se obtuvo que el 22.2% de los trabajadores les gusta su trabajo por lo que se sienten satisfechos y realizan sus actividades debidamente. Siguiendo con la pregunta dos que dice: **Me gusta mi horario**. Se obtuvo que el 22.2% de los trabajadores están de acuerdo con su horario mismo que pueden cubrir sin problemas y satisfactoriamente. Tomando en cuenta la pregunta tres que dice: **No me iría del centro de trabajo, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo**. Se obtuvo que el 0% de los trabajadores no se iría de la subdelegación del ISSSTE a trabajar en otro lugar por el mismo sueldo, el 100% si se iría. Continuando con la pregunta cuatro que dice: **Me gustaría permanecer en mi departamento o área de trabajo**. Se obtuvo que el 22.2% les gustaría permanecer en sus respectivas áreas de trabajo. De la pregunta cinco que dice: **me siento satisfecho con mi jefe**. Se obtuvo que el 0% se siente satisfecho con su jefe situación que no es buena pues parte de su trabajo depende de la satisfacción. Y por último en la pregunta seis de la figura 5. Que dice: **estoy Motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo**. Se obtuvo que el 0% está satisfecho por el reconocimiento mientras que el 100% no se siente satisfecho por dicho reconocimiento.

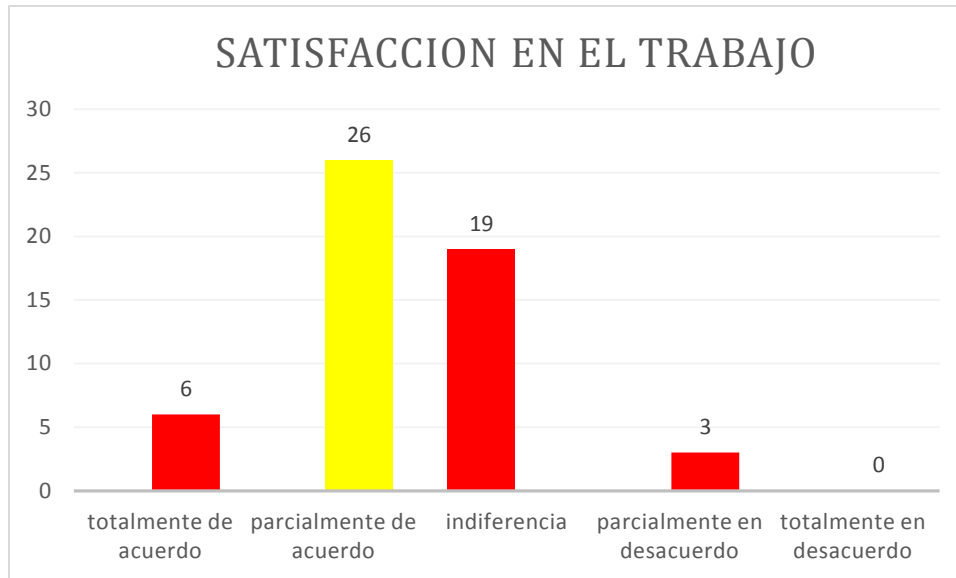


Figura 12. Resultados obtenidos respecto a la satisfacción en el trabajo del área de tesorería

### 8.3. Área de Presupuesto

#### 8.3.1.- Condiciones de trabajo

De acuerdo a los resultados en la figura 13 que contempla 9 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: En la primera pregunta que se refiere a que si **Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto**, se obtuvo que el 54.5% de los encuestados consideran que si conocen bien todas sus funciones para que puedan desarrollarlas y tener un buen desarrollo en su trabajo. De acuerdo a la segunda pregunta relacionada a **La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros**, se obtuvo que el 45% considera que su cargo de trabajo es mayor a la de sus compañeros por lo que es correctiva y quiere decir que los trabajadores sienten que realizan más actividades que los demás, situación que puede repercutir en su rendimiento. Tomando en cuenta la tercera pregunta que dice: **Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo**, se obtuvo que el 9.09% de los trabajadores consideran que no cuentan con los equipos y herramientas necesarias lo que puede desmotivarlos a realizar su trabajo de manera efectiva mismo que se verá reflejado en su trabajo. Siguiendo con la pregunta

número cuatro que dice: **Considero que realizo mi trabajo en condiciones seguras**; se obtuvo que el 27.3 % de los trabajadores consideran realizar su trabajo en condiciones seguras pero el 73% considera que no, lo que les ocasiona inseguridad a la hora de trabajar. De la pregunta número cinco que dice: **mi trabajo no me estresa**; se obtuvo que el 54.5% considera que no le estresa pero el 45.5% considera que si es estresante su trabajo situación que podría traer problemas de salud o problemas a la hora de realizar su trabajo en la extensión. Considerando la estadística de la pregunta número seis que plasma que: **No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo**; se obtuvo que el 36.4% de los trabajadores no les molesta, mientras que al 63.6% de los trabajadores si les molesta quedarse tiempo extra, por lo tanto no existe la disponibilidad de los trabajadores después de sus horas de trabajo. En la pregunta siete donde habla si **Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo**; Se obtuvo que el 54.5% de los trabajadores se sienten capacitados para realizar sus respectivas funciones, por lo cual aumentara la calidad de trabajo. Continuando con la pregunta número ocho que dice: **Las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declaran en el manual de organización**; Se obtuvo que el 45.5% de los trabajadores realizan sus funciones de acuerdo al manual de organización, situación que no es buena y por último en la pregunta nueve se refiere que si **Considero que tengo mi puesto seguro**; se obtuvo que el 54.5 considera tener su trabajo seguro pero el 45.5% considera que no, situación que preocupa puesto que se encuentra dentro del rango de las acciones correctivas y es un foco rojo de la investigación.

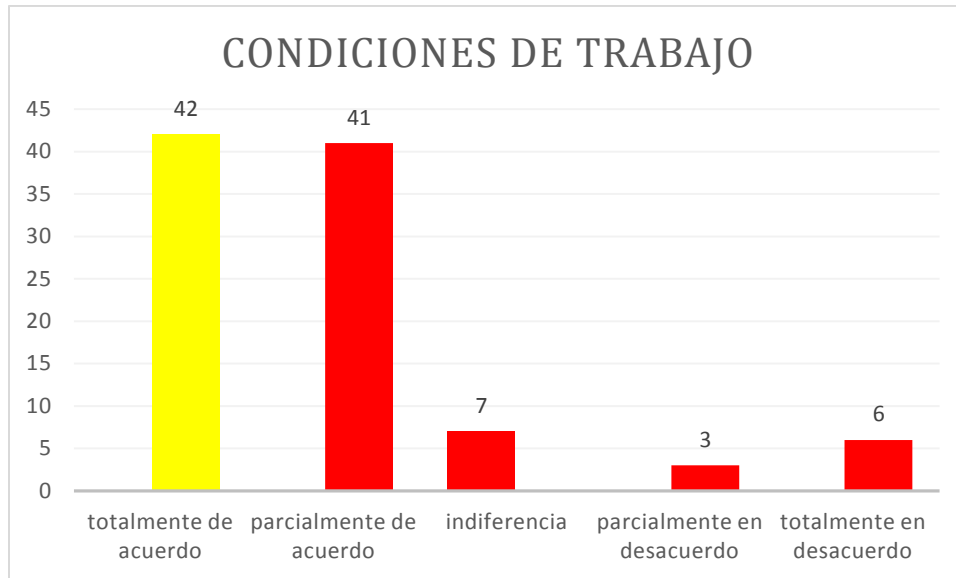


Figura 13. Resultados obtenidos respecto a las Condiciones de trabajo del área de presupuesto

### 8.3.2.- Cooperación

De acuerdo a los resultados en la figura 14 que contiene 5 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: en la pregunta uno que dice: **Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.** Se obtuvo que el 18.2% considera que existe la interacción entre los trabajadores lo cual no es bueno puesto que no existe armonía entre los mismos. Siguiendo con la pregunta número dos que dice: **las relaciones entre el personal de los departamentos es buena.** Se obtuvo que el 18.2% de los trabajadores considera buena la situación pero el 73% de los trabajadores consideran que existen ciertos departamentos con los que no es buena la situación, esto da pauta a analizar a fondo cuan es el área que está ocasionando este desacuerdo para implementar estrategias que ayuden a corregirlo. Tomando en cuenta la pregunta tres de la que dice: **Considero que mi área podemos trabajar en equipo.** Se obtuvo que el 45% considera trabajar en equipo situación que no es buena puesto que el trabajar en conjunto nos brinda resultados buenos. De la pregunta número cuatro que dice: **considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.**



Se obtuvo que un 36.4% considera que si se puede trabajar con las demás áreas lo que quiere decir que no existe la disponibilidad de dichas áreas para trabajar en equipo y por último en la pregunta número cinco que dice: **Existen áreas con las que me gusta trabajar mucho.** Se obtuvo que el 45.5% dice que si existen áreas con las que les guste trabajar lo que no es bueno puesto que no ayuda al rendimiento de todos, esto nos hace no realizar un trabajo de calidad pues si no hay armonía entre áreas se verá reflejado en todos desde los directivos hasta los niveles más bajos.

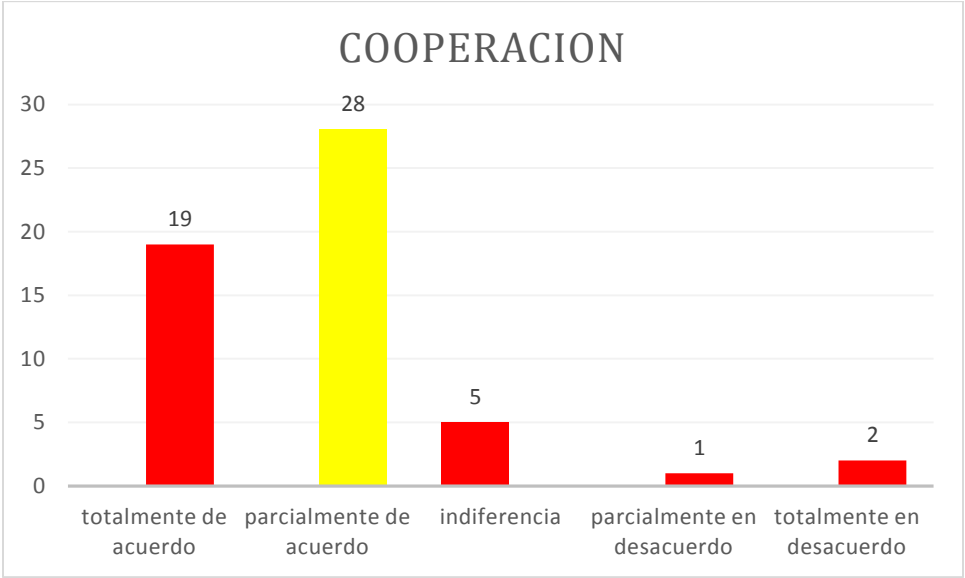


Figura 14. Resultados obtenidos respecto a la cooperación del área de presupuesto

**8.3.3.- Supervisión**

Los resultados de la figura 15 que contiene 8 preguntas son los siguientes; con respecto a la pregunta uno que dice: **Mi jefe es respetuoso conmigo.** Se obtuvo que un 55% considera que si es respetuoso, mientras que el 45. % considera que no tiene respeto, situación que es preocupante puesto que el porcentaje pertenece al rango de realizar acciones preventivas, las cuales dan pauta a corregir la situación, tomando las medidas necesarias. En la pregunta número dos que dice: **Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que**

**se presentan.** Se obtuvo un 63% de los trabajadores que si consideran que conoce lo suficiente, situación que no es buena puesto que pertenece al rango de las acciones preventivas, la mayoría de los trabajadores que representan el 36% consideran que no es capaz de resolver los problemas que se presentan, es un foco rojo en la investigación, para corregir se debe capacitar a la persona para que sea competente en su área y con más razón puesto que es el encargado de la extensión, y no es posible tener de líder a una persona que no tenga el conocimiento, esta situación desmotiva al resto de los trabajadores y hace que su rendimiento baje y este bajo rendimiento se ve reflejado en la calidad del trabajo. Tomando en cuenta la pregunta número tres que dice: **Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.** Se obtuvo un 45.5% de los trabajadores que consideran que si se les atiende con rapidez mientras que un 54.5% está inconforme puesto que no se les atiende rápido situación que los atrasa en sus actividades rutinarias. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.** Se obtuvo que el 36.4% de los trabajadores considera que no necesita llevarse bien con su jefe para conservar su trabajo pero el 63.6% considera que si debe llevarse bien con el jefe. De acuerdo con la pregunta número cinco de la figura 3 que dice: **Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.** Se obtuvo que el 45.5% considera que se les pide que se queden tiempo adicional cuando es necesario, el 54.5% considera que se quedan tiempo adicional innecesariamente. De la pregunta seis que dice: **Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.** Se obtuvo que el 18.2% está de acuerdo que sea supervisado situación que no es buena puesto que el porcentaje no pertenece al rango de la excelencia. Seguidamente de la pregunta siete que dice: **Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.** Se obtuvo que el 36.4% se sienten apoyados por el encargado con respecto a sus problemas mientras que el 63.6% no sienten que sean solucionados sus problemas, situación que preocupa puesto que una institución con problemas no deja nada bueno, pone un ambiente tenso con todos y sin armonía el trabajo no fluye de manera correcta. Y por último de la

pregunta número ocho que dice: **Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.** Se obtuvo que el 36.4% está satisfecho con el desempeño, mientras que el 63.6% no está satisfecho con el desempeño.

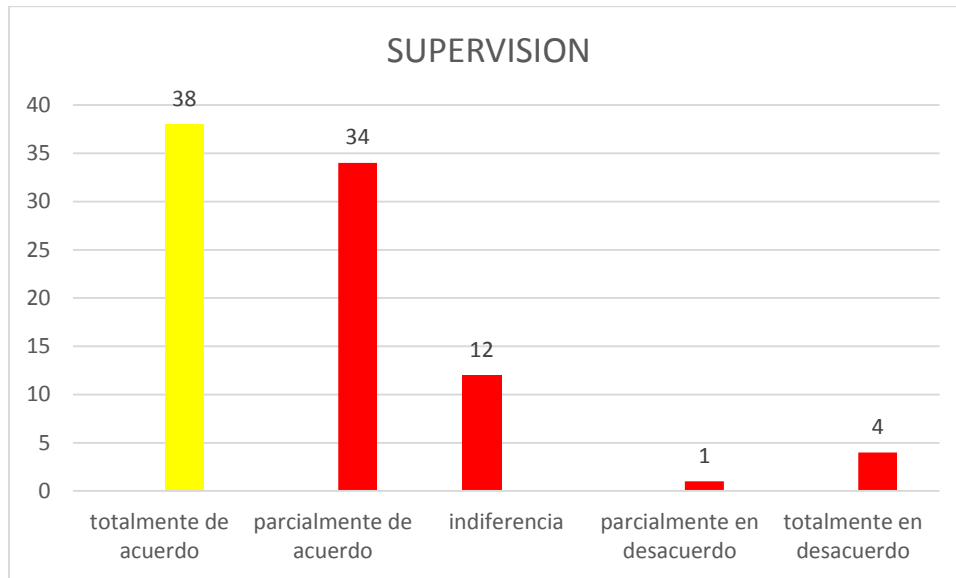


Figura 15. Resultados obtenidos respecto a la supervisión del área de presupuesto

#### 8.3.4.- Condiciones físicas de trabajo

De acuerdo a la figura 16 que contiene 6 pregunta se obtuvo de la pregunta uno que dice: **Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.** Que el 9.9% de los trabajadores consideran que si cuentan con un espacio físico para realizar su labor, mientras que el 90.9% no se siente satisfecho con el espacio físico de trabajo. De la pregunta dos que dice: **Realizas tu trabajo en condiciones seguras.** Se obtuvo que el 18.2% de los trabajadores se consideran seguros a la hora de realizar su trabajo, mientras que el 81.8% considera no sentirse seguro lo cual puede lograr que no realicen su trabajo debidamente. Siguiendo con la pregunta tres que dice: **Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 36.4% de los trabajadores consideran aceptables los niveles de ruido, mientras que el 63.6% no considera aceptable el ruido lo cual los distrae al

realizar su labor. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 45.52% de los trabajadores consideran aceptable el nivel de temperatura, el 54.5% que representa la mayoría de los trabajadores no consideran aceptable el nivel de temperatura puesto que hace mucho calor, este es un foco rojo ya que pertenece al rango de realizar acciones correctivas y para esto deberían poner ventilación en las áreas de trabajo para que no haga calor puesto que esta situación incómoda a todos los trabajadores. Tomando en cuenta la pregunta número cinco que dice: **los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 36.4% considera aceptable el nivel de humedad mientras que el 63.6% de los trabajadores no considera aceptable la humedad. y por último de la pregunta número seis que dice: **Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 45.5% considera aceptable la iluminación para realizar sus respectivas actividades, el 54.5 considera que falta iluminación.

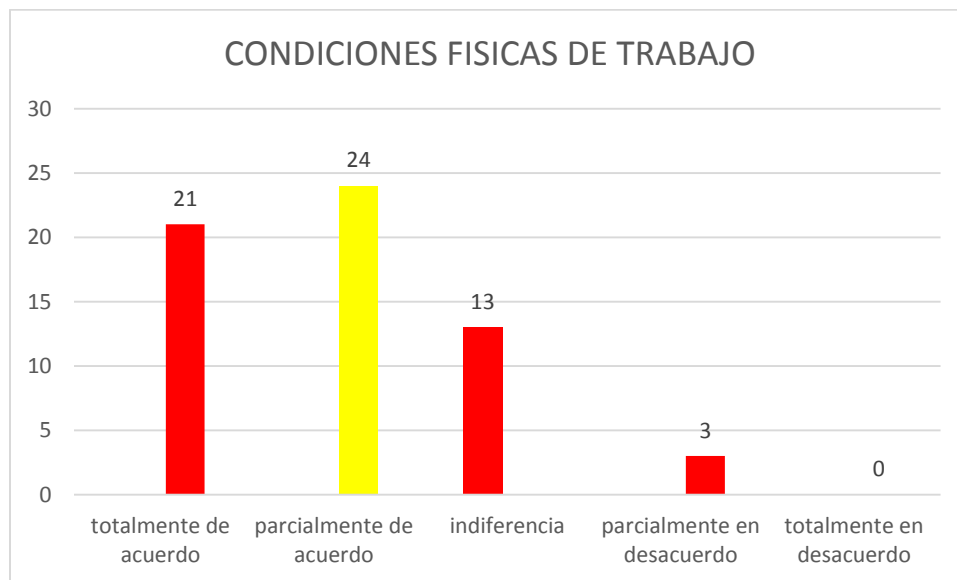


Figura 16. Resultados obtenidos respecto a las condiciones físicas de trabajo del área de presupuesto

### 8.3.5.- Satisfacción en el trabajo

De acuerdo a la figura 17 que contiene 6 preguntas de la pregunta uno que dice: **Me gusta mi trabajo**. Se obtuvo que el 54.5% de los trabajadores les gusta su trabajo por lo que se sienten satisfechos y realizan sus actividades debidamente. Siguiendo con la pregunta dos que dice: **Me gusta mi horario**. Se obtuvo que el 54.5% de los trabajadores están de acuerdo con su horario mismo que pueden cubrir sin problemas y satisfactoriamente. Tomando en cuenta la pregunta tres que dice: **No me iría del ISSSTE, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo**. Se obtuvo que el 54.5% de los trabajadores no se iría del plantel a trabajar en otro lugar por el mismo sueldo, el 45.5% si se iría. Continuando con la pregunta cuatro que dice: **Me gustaría permanecer en mi departamento o área de trabajo**. Se obtuvo que el 54.5% les gustaría permanecer en sus respectivas áreas de trabajo. De la pregunta cinco que dice: **me siento satisfecho con mi jefe**. Se obtuvo que el 45.5% se siente satisfecho con su jefe situación que no es buena pues parte de su trabajo depende de la satisfacción. Y por último en la pregunta seis de la figura 5. Que dice: **estoy Motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo**. Se obtuvo que el 27.3% está satisfecho por el reconocimiento mientras que el 72.7% no se siente satisfecho por dicho reconocimiento.

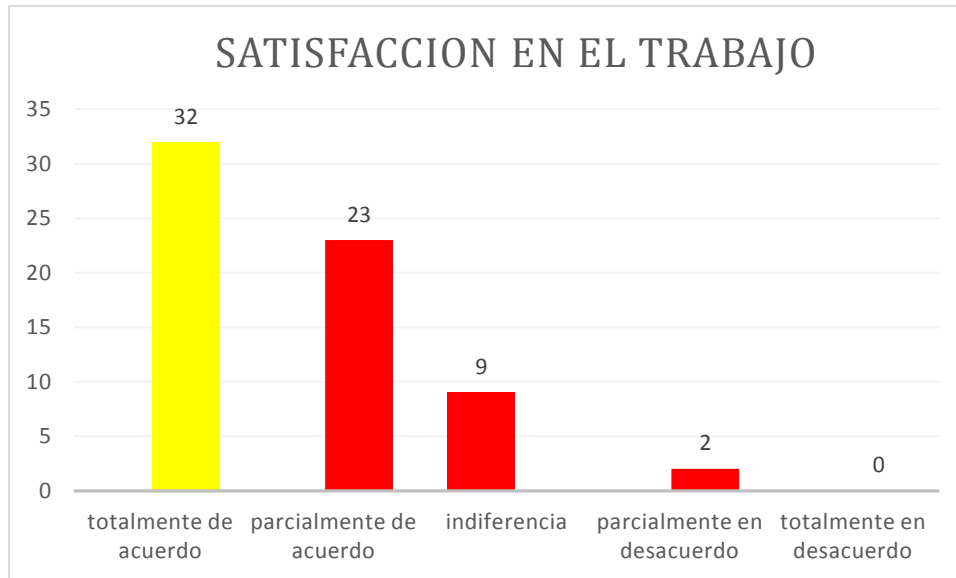


Figura 17. Resultados obtenidos respecto a la satisfacción en el trabajo del área de presupuesto

## 8.4. Área de Recursos Humanos

### 8.4.1.- Condiciones de trabajo

De acuerdo a los resultados en la figura 18 que contempla 9 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: En la primera pregunta que se refiere a que si **Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto**, se obtuvo que el 0% de los encuestados consideran que si conocen bien todas sus funciones para que puedan desarrollarlas y tener un buen desarrollo en su trabajo lo que significa que es un área con muchos problemas ya que desconocen sus funciones. De acuerdo a la segunda pregunta relacionada a **La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros**, se obtuvo que el 78% considera que su carga de trabajo no es mayor a la de sus compañeros. Tomando en cuenta la tercera pregunta que dice: **Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo**, se obtuvo que el 11.1% de los trabajadores consideran que no cuentan con los equipos y herramientas necesarias lo que puede desmotivarlos a realizar su trabajo de manera efectiva mismo que se verá reflejado en su desempeño. Siguiendo con la pregunta número cuatro que dice: **Considero que realizo mi trabajo en**

**condiciones seguras;** se obtuvo que el 11. % de los trabajadores consideran realizar su trabajo en condiciones seguras pero el 89% considera que no, lo que les ocasiona inseguridad a la hora de trabajar. De la pregunta número cinco que dice: **mi trabajo no me estresa;** se obtuvo que el 0% considera que no le estresa pero el 100% considera que si es estresante su trabajo situación que podría traer problemas de salud o problemas a la hora de realizar su trabajo en la extensión. Considerando la estadística de la pregunta número seis que plasma que: **No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo;** se obtuvo que el 11.1% de los trabajadores no les molesta, mientras que al 88.9% de los trabajadores si les molesta quedarse tiempo extra, por lo tanto no existe la disponibilidad de los trabajadores después de sus horas de trabajo. En la pregunta siete donde habla si **Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo;** Se obtuvo que el 11.1% de los trabajadores se sienten capacitados para realizar sus respectivas funciones, por lo cual aumentara el riesgo en la calidad de trabajo. Continuando con la pregunta número ocho que dice: **Las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declaran en el manual de organización;** Se obtuvo que el 22.2% de los trabajadores realizan sus funciones de acuerdo al manual de organización, situación que no es buena y por último en la pregunta nueve se refiere que si **Considero que tengo mi puesto seguro;** se obtuvo que el 11.1% considera tener su trabajo seguro pero el 88.9% considera que no, situación que preocupa puesto que se encuentra dentro del rango de las acciones correctivas y es un foco rojo de la investigación.

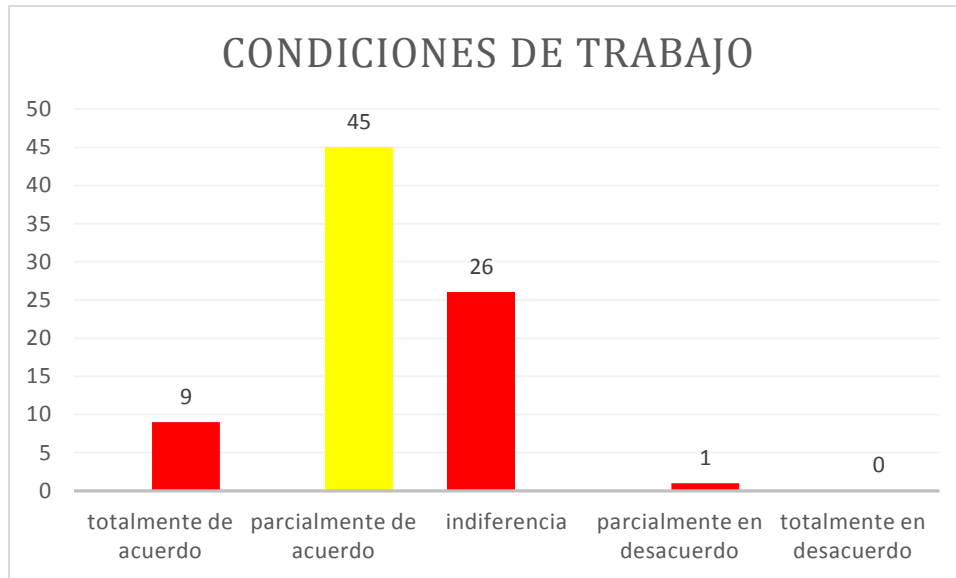


Figura 18. Resultados obtenidos respecto a las Condiciones de trabajo del área de recursos humanos

#### 8.4.2.- Cooperación

De acuerdo a los resultados en la figura 1 que contiene 5 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: en la pregunta uno que dice: **Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.** Se obtuvo que el 0% considera que existe la interacción entre los trabajadores lo cual no es bueno puesto que no existe armonía entre los mismos. Siguiendo con la pregunta número dos que dice: **las relaciones entre el personal de los departamentos es buena.** Se obtuvo que el 22.2% de los trabajadores considera buena la situación pero el 67% de los trabajadores consideran que existen ciertos departamentos con los que no es buena la situación, esto da pauta a analizar a fondo cuan es el área que está ocasionando este desacuerdo para implementar estrategias que ayuden a corregirlo. Tomando en cuenta la pregunta tres de la que dice: **Considero que mi área podemos trabajar en equipo.** Se obtuvo que el 78% considera trabajar en equipo situación que es buena puesto que el trabajar en conjunto nos brinda resultados buenos. De la pregunta número cuatro que dice: **considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.**



Se obtuvo que un 22.2% considera que si se puede trabajar con las demás áreas lo que quiere decir que no existe la disponibilidad de dichas áreas para trabajar en equipo esto quiere decir que no existe la armonía. y por último en la pregunta número cinco que dice: **Existen áreas con las que me gusta trabajar mucho.** Se obtuvo que el 0% dice que si existen áreas con las que les guste trabajar lo que no es bueno puesto que no ayuda al rendimiento de todos, esto nos hace no realizar un trabajo de calidad pues si no hay armonía entre áreas se verá reflejado en todos desde los directivos hasta los niveles más bajos.

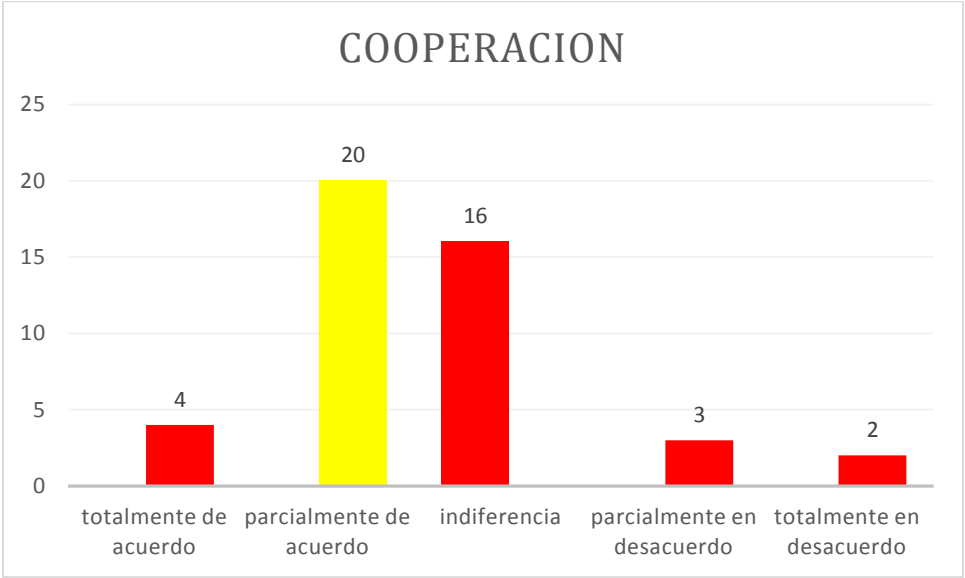


Figura 19. Resultados obtenidos respecto a la cooperación del área de recursos humanos

**8.4.3.- Supervisión**

Los resultados de la figura 20 que contiene 8 preguntas son los siguientes; con respecto a la pregunta uno que dice: **Mi jefe es respetuoso conmigo.** Se obtuvo que un 33% considera que si es respetuoso, mientras que el 66% considera que no tiene respeto, situación que es preocupante puesto que el porcentaje pertenece al rango de realizar acciones correctivas, las cuales dan pauta a corregir la situación, tomando las medidas necesarias. En la pregunta número dos que dice: **Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que**

**se presentan.** Se obtuvo un 0% de los trabajadores que si consideran que conoce lo suficiente, situación que es alarmante puesto que pertenece al rango de las acciones correctivas, la mayoría de los trabajadores que representan el 100% consideran que no es capaz de resolver los problemas que se presentan, es un foco rojo en la investigación, para corregir se debe capacitar a la persona para que sea competente en su área y con más razón puesto que es el encargado de la extensión, y no es posible tener de líder a una persona que no tenga el conocimiento, esta situación desmotiva al resto de los trabajadores y hace que su rendimiento baje y este bajo rendimiento se ve reflejado en la calidad de los trabajos. Tomando en cuenta la pregunta número tres que dice: **Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.** Se obtuvo un 22.12% de los trabajadores que consideran que si se les atiende con rapidez mientras que un 77.8% está inconforme puesto que no se les atiende rápido situación que los atrasa en sus actividades rutinarias. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.** Se obtuvo que el 11.1% de los trabajadores considera que no necesita llevarse bien con su jefe para conservar su trabajo pero el 88.9% considera que si debe llevarse bien con el jefe. De acuerdo con la pregunta número cinco de la figura 3 que dice: **Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.** Se obtuvo que el 11.1% considera que se les pide que se queden tiempo adicional cuando es necesario, el 88.9% considera que se quedan tiempo adicional innecesariamente. De la pregunta seis que dice: **Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.** Se obtuvo que el 100% está en desacuerdo que sea supervisado situación que no es buena puesto que el porcentaje no pertenece al rango de la excelencia. Seguidamente de la pregunta siete que dice: **Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.** Se obtuvo que el 11.1% se sienten apoyados por el encargado con respecto a sus problemas mientras que el 88.9% no sienten que sean solucionados sus problemas, situación que preocupa puesto que una institución con problemas no deja nada bueno, pone un ambiente tenso con todos y sin armonía el trabajo no fluye de manera correcta. Y por último de la

pregunta número ocho que dice: **Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.** Se obtuvo que el 100% no está satisfecho con el desempeño.

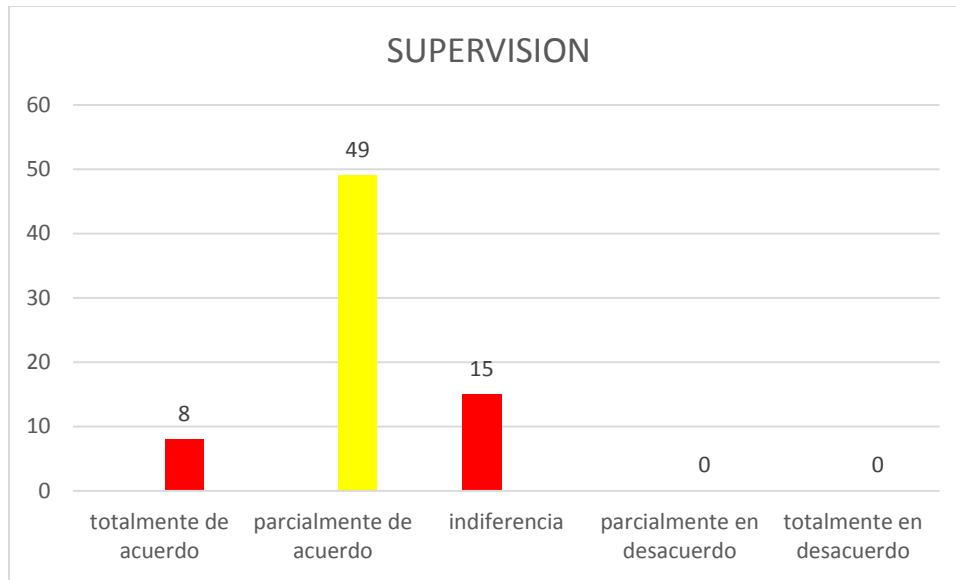


Figura 20. Resultados obtenidos respecto a la supervisión del área de recursos humanos

#### 8.4.4.- Condiciones físicas de trabajo

De acuerdo a la figura 21 que contiene 6 pregunta se obtuvo de la pregunta uno que dice: **Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.** Que el 100% de los trabajadores consideran que no cuentan con un espacio físico para realizar su labor. De la pregunta dos que dice: **Realizas tu trabajo en condiciones seguras.** Se obtuvo que el 11.1% de los trabajadores se consideran seguros a la hora de realizar su trabajo, mientras que el 88.9% considera no sentirse seguro lo cual puede lograr que no realicen su trabajo debidamente. Siguiendo con la pregunta tres que dice: **Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 11.1% de los trabajadores consideran aceptables los niveles de ruido, mientras que el 88.9% no considera aceptable el ruido lo cual los distrae al realizar su labor. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.**

Se obtuvo que el 100% de los trabajadores consideran no aceptable el nivel de temperatura puesto que hace mucho calor, este es un foco rojo ya que pertenece al rango de realizar acciones correctivas y para esto deberían poner ventilación en las áreas de trabajo para que no haga calor puesto que esta situación incómoda a todos tanto administrativos como docentes y alumnos esto ocasiona que no rindan totalmente y baje su nivel de rendimiento. Tomando en cuenta la pregunta número cinco que dice: **los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 11.1% considera aceptable el nivel de humedad mientras que el 88.9% de los trabajadores no considera aceptable la humedad. y por último de la pregunta número seis que dice: **Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 100% considera no aceptable la iluminación para realizar sus respectivas actividades.

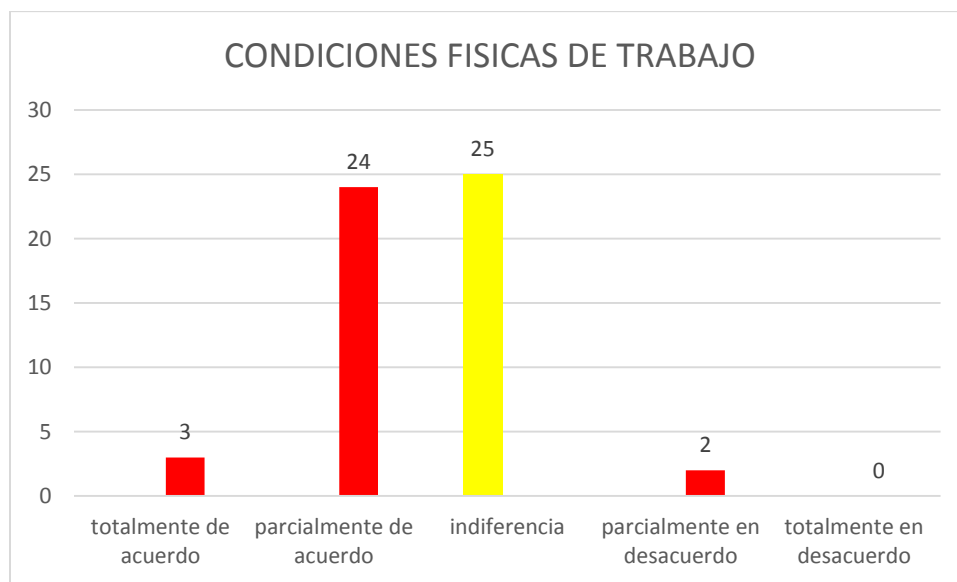


Figura 21. Resultados obtenidos respecto a las condiciones físicas de trabajo del área de recursos humanos

#### 8.4.5.- Satisfacción en el trabajo

De acuerdo a la figura 22 que contiene 6 preguntas de la pregunta uno que dice: **Me gusta mi trabajo**. Se obtuvo que el 11.1% de los trabajadores les gusta su trabajo por lo que se sienten satisfechos y realizan sus actividades debidamente. Siguiendo con la pregunta dos que dice: **Me gusta mi horario**. Se obtuvo que el 33.3% de los trabajadores están de acuerdo con su horario mismo que pueden cubrir sin problemas y satisfactoriamente lo que es una acción correctiva. Tomando en cuenta la pregunta tres que dice: **No me iría del ISSSTE, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo**. Se obtuvo que el 100% de los trabajadores se iría de la subdelegación a trabajar en otro lugar por el mismo sueldo. La pregunta cuatro que dice: **Me gustaría permanecer en mi departamento o área de trabajo**. Se obtuvo que el 11.1% les gustaría permanecer en sus respectivas áreas de trabajo. De la pregunta cinco que dice: **me siento satisfecho con mi jefe**. Se obtuvo que el 11.1% se siente satisfecho con su jefe situación que no es buena pues parte de su trabajo depende de la satisfacción. Y por último en la pregunta seis de la figura 5. Que dice: **estoy Motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo**. Se obtuvo que el 100% no está satisfecho por el reconocimiento.

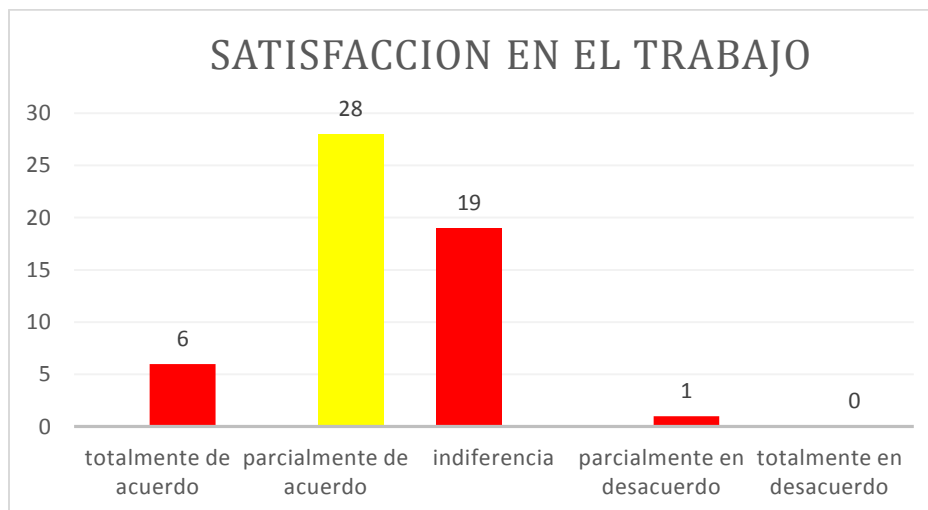


Figura 22. Resultados obtenidos respecto a la satisfacción en el trabajo del área de recursos humanos

## 8.5 Clima Organizacional en General

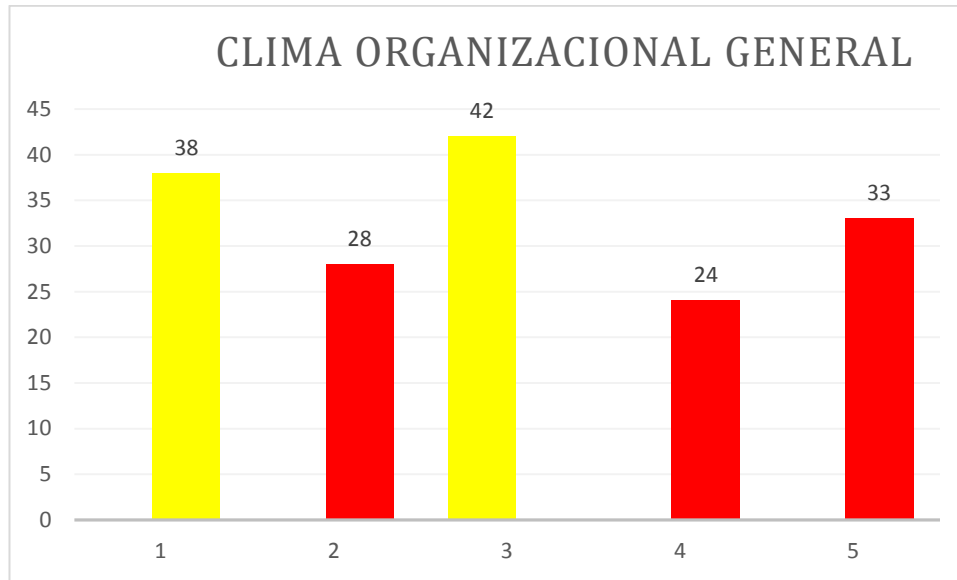


Figura 23. Resultados obtenidos del Clima Organizacional General de la Subdelegación del ISSSTE en Chetumal, Quintana Roo.

## **IX.- CONCLUSIONES.**

De acuerdo a la información que se obtuvo de las encuestas aplicadas en la presente investigación es posible concluir, que existe una relación entre las cuatro áreas a las cuales se les aplicó la encuesta, El clima laboral percibido por los trabajadores fue evaluado en términos dentro de la escala del cero al cien, esto nos indica que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización; como resultado se obtuvo que: el 75 por ciento de los entrevistados se sentían satisfechos en su trabajo; el 25 por ciento mostraba insatisfacción debido al poco reconocimiento de sus superiores; más de la mitad aseguraban no recibir un sueldo justo. Por lo que, en general, se concluye que el personal, en su mayoría, se siente satisfecho con respecto a su trabajo; sin embargo, es un resultado que contrasta con la insatisfacción por parte del reconocimiento de sus superiores.

Podemos determinar también que las dimensiones más afectadas fueron las de cooperación, supervisión, lo que guarda relación con lo ya planteado, de que el clima está muy influido por las características de los miembros de la organización (motivaciones, satisfacciones y las condiciones en que se desempeñan).

Finalmente de esta información puede concluir que el clima organizacional juega un papel de vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la organización, y en particular de la calidad en la gestión, llegando a ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por ende, si la empresa busca mantener una dirección competente frente a las condiciones del entorno debe considerar el clima laboral como un punto clave para su afirmación en el mercado ya que es un punto fundamental para facilitar los procesos de dirección, innovación y cambio así como de mejora continua.

## **X.- COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

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 Othón Pompeyo Blanco y Bacalar; 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

## XI .- FUENTES DE INFORMACION.

Brunet L (1999). "El Clima de Trabajo en las Organizaciones": Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

- Chiavenato, I. (1996). "Administración de Recursos humanos" .Quinta edición Bogota

- Chiavenato I (1989). "Introducción a la Teoría General de la Administración". México. Mc.Graw – Hill Interamericana de México: S.A.

- Goncalves, A. (2000). "Fundamentos del clima organizacional". Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)

- Marchant, L. (2002). Estudio descriptivo de la influencia del clima organizacional sobre las personas y su trabajo en empresas medianas de la V región. Tesis de magíster U. de Valparaíso, Chile.

- Marchant, L. (2005) "Actualizaciones para el desarrollo organizacional" primer seminario Viña del Mar. Chile • Marchant, L.; Prieto, A. (2005) "Cuestionario CCO (Copyright 2005, N 149.282. Viña del Mar. Chile.

- Ministerio de salud (2002): "Hacia un modelo de gestión hospitalaria". Chile. • Rodríguez, A. (1999). "Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones". Ed.Pirámide, Madrid, España.

- Rodríguez, D. (1998) "Diagnóstico Organizacional". Ediciones Universidad Católica de Chile.

- Segredo, A.; Reyes, D. "Clima organizacional en salud pública, consideraciones generales" [alina.segredo@infomed.sld.cu](mailto:alina.segredo@infomed.sld.cu).

- Temes, J. L. (2004): "El cambio Hospitalario hacia un nuevo paradigma" Santiago de Chile

- Robbins, Stephen. 1996. "Comportamiento Organizacional". Editorial Hall, México.
- Vignolo, J. C. (1998) Revista del CLAD Reforma y Democracia
- "Nuevos paradigmas en Management: Una aproximación desde la experiencia de modernización de los sistemas públicos de salud en Chile."

[http://www.sems.gob.mx/es\\_mx/sems/EMSAD](http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/EMSAD)

## XII.- ANEXOS

### 12.1 Encuesta aplicada



#### ENCUESTA PARA DETERMINACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL DE TRABAJO.

**Instrucciones:**

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.

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 en la escala siguiente:

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

Tus opiniones son confidenciales.  
Gracias por colaborar.

**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 ejecutar 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	Las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declaran en el Manual de Organización.					
1.9	Considero que tengo mi puesto seguro.					

## 2.- COOPERACION

		5	4	3	2	1
2.1	Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda 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 quien me gusta trabajar mucho.					

## 3.- SUPERVISION

		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.					

## 4.- CONDICIONES FISICAS 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.					

## 5.- SATISFACCION 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 CIPI 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.					