

**SEP**

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



**ITZM**

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA  
EJIDO JUAN SARABIA, QUINTANA ROO

# Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

## **EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE LA RESIDENCIA GENERAL DE CARRETERAS ALIMENTADORAS**

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

**CINDY ISABEL UICAB MARTIN**

**No. de Control: 11870181**

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial**

**Asesor Interno: M.V.Z. José Luis Garza del Pozo**

**Juan Sarabia, Quintana Roo**

**Diciembre 2015**



## **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA**

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, CINDY ISABEL UICAB MARTIN**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno **M.V.Z. JOSÉ LUIS GARZA DEL POZO**, el asesor externo el **ING. FEDERICO ARTURO MOCTEZUMA MORALES**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE LA RESIDENCIA GENERAL DE CARRETERAS ALIMENTADORAS**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

**ATENTAMENTE**

**Asesor Interno**



---

**M.V.Z. José Luis Garza del Pozo**

**Asesor Externo**



---

**Ing. Federico Arturo Moctezuma Morales**

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2015

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....   | ii |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....   | 1  |
| <b>II. JUSTIFICACIÓN</b> .....   | 3  |
| <b>III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO</b> .... | 6  |
| <b>IV. OBJETIVOS</b> .....   | 8  |
| 4.1 Objetivo general .....   | 8  |
| 4.2 Objetivos específicos .....  | 8  |
| <b>V. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....                                   | 9  |
| <b>VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES</b> .....                     | 63 |
| <b>VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS</b> .....              | 64 |
| <b>IX. CONCLUSIONES</b> .....  | 65 |
| <b>X. RECOMENDACIONES</b> .....  | 66 |
| <b>XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....                            | 67 |
| <b>XII. ANEXOS</b> .....   | 68 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Ubicación del Centro SCT Quintana, Roo.....  | 6  |
| Figura 2. Edificio del Centro SCT Quintana, Roo.....   | 7  |
| Figura 3. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.1 .....   | 11 |
| Figura 4. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.2.....  | 12 |
| Figura 5. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.3.....  | 13 |
| Figura 6. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.4.....  | 14 |
| Figura 7. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.5.....  | 15 |
| Figura 8. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.6.....  | 16 |
| Figura 9. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.7.....  | 17 |
| Figura 10. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.8.....   | 18 |
| Figura 11. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.9.....   | 19 |
| Figura 12. Resultado grafico del promedio total de la variable Cooperación .....   | 20 |
| Figura 13. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.12.2 Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo..... | 21 |
| Figura 14. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.2.....   | 22 |
| Figura 15. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.3.....   | 23 |
| Figura 16. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.4.....   | 24 |
| Figura 17. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.5.....   | 25 |
| Figura 18. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.5.....   | 26 |
| Figura 19. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.7.....   | 27 |
| Figura 20. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.8.....   | 28 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 21. Resultado grafico del promedio total de la variable Comunicación .....   | 29 |
| Figura 22. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.1 .....   | 30 |
| Figura 23. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.2 .....   | 31 |
| Figura 24. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.33.4 Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo .....      | 32 |
| Figura 25. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.4 .....   | 33 |
| Figura 26. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.5 .....   | 34 |
| Figura 27. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.63.7 Siente seguridad física a la hora de desempeñar sus funciones laborales..... | 35 |
| Figura 28. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.7 .....   | 36 |
| Figura 29. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.8 .....   | 37 |
| Figura 30. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.9 .....   | 38 |
| Figura 31. Resultado grafico del promedio total de la variable Condiciones Físicas .....  | 39 |
| Figura 32. Resultados gráficos referentes a la pregunta 4.1 .....   | 40 |
| Figura 33. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.2 .....   | 41 |
| Figura 34. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.3 .....   | 42 |
| Figura 35. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.4 .....   | 43 |
| Figura 36. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.5 .....   | 44 |
| Figura 37. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.6 .....   | 45 |
| Figura 38. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.7 .....   | 46 |
| Figura 39. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.8 .....   | 47 |
| Figura 40. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.8 .....   | 48 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 41. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.10 .....                        | 49 |
| Figura 42. Resultado grafico del promedio total de la variable Motivación Laboral .....   | 50 |
| Figura 43. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.1 .....                         | 51 |
| Figura 44. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.2 .....                         | 52 |
| Figura 45. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.3 .....                         | 53 |
| Figura 46. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.4 .....                         | 54 |
| Figura 47. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.5 .....                         | 55 |
| Figura 48. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.6 .....                         | 56 |
| Figura 49. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.7 .....                         | 57 |
| Figura 50. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.8 .....                         | 58 |
| Figura 51. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.9 .....                         | 59 |
| Figura 52. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.10 .....                        | 60 |
| Figura 53. Resultado grafico del promedio total de la variable Comportamiento Ético ..... | 61 |
| Figura 54. Resultado grafico del porcentaje total de cada variable .....                  | 62 |

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional, o el clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de la organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituyen un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros. (Martínez, Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona, 2012)

Las profundas transformaciones en el mundo laboral imponen la implantación a gran escala de grupos y equipos de trabajos; no solo para provocar sinergias, a partir de la cooperación interindividual; sino también para mejorar la capacidad de dar respuestas flexibles ante entornos complejos y cambiantes. Entre las numerosas aportaciones de la perspectiva de la dinámica grupal al estudio de fenómenos y procesos organizacionales. (Joseph M Blanch Ribas, 2003)

El clima organizacional es un tema de suma importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan alcanzar un continuo mejoramiento en el ambiente laboral y de esta manera alcanzar un aumento en la productividad y un buen ambiente laboral, un buen clima o un mal clima organizacional tendrán consecuencias para la organización.

Se refiere al clima organizacional como el ambiente propicio de la organización, percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que se encuentran en su interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Álvarez, 2006)

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos factores estructurales; además de las actitudes, sistema de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas factores sociales. (Idelfonso, 1992)

## II. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo al perfil de un ingeniero en gestión empresarial, este debe ser capaz de aplicar habilidades directivas e ingeniería en el diseño, creación y desarrollo, para evaluar, interpretar y tomar decisiones para un beneficio de la organización en forma efectiva.

Así como analizar e interpretar la información para detectar oportunidades de mejora utilizando las herramientas y conocimientos adquiridos durante su formación.

El propósito principal de la Residencia de Carreteras alimentadoras es coordinar las acciones para la ejecución de los trabajos de modernización, reconstrucción y conservación de caminos rurales y alimentadores, de acuerdo al reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, vigilando que se realicen de conformidad con lo establecido.

La finalidad del siguiente trabajo de investigación tiene el objetivo de diagnosticar y analizar el clima organizacional del departamento de Residencia de Carreteras Alimentadoras de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, para identificar los factores que lo estén afectando y que inciden en el desempeño de los trabajadores.

Aunque esta empresa este certificada por las Normas ISO 9001:2008 y ya tiene establecido su procedimiento para llevar a cabo la medición del ambiente laboral, en este trabajo lo que se pretende hacer es medir el ambiente laboral pero con otra metodología.

El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. Un buen o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización reflejándose en un bajo o un alto rendimiento de su personal.

Al analizar el clima laboral del departamento de la Residencia General de Carreteras Alimentadoras de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT), se pretende detectar las fuentes de conflicto sobre las que es importante trabajar y mejorar para generar un mejor ambiente de trabajo y que en consecuencia, los miembros de dicho departamento se sientan motivados y satisfechos a la hora de brindar sus servicios a la dependencia.

El clima organizacional afecta a procesos organizacionales y psicológicos, e influye en la productividad, en la satisfacción laboral y en el bienestar de los trabajadores. (Cárdenas, 2009)

La forma de comportarse en el trabajo no sólo depende de las características personales sino también en la forma en cómo el trabajador percibe su clima de trabajo. Es por esto la importancia de que exista un clima organizacional y laboral adecuado ya que esto repercute en el comportamiento de los empleados y como consecuencia en la productividad de la empresa.

Durante la realización de la investigación, se utilizará una metodología de trabajo para orientar paso a paso las acciones empleadas para la obtención de información que permita validar el planteamiento propuesto, el cual integra las variables que pretenden encontrar la solución a la problemática investigada.

En esta investigación es muy importante analizar las características principales del clima organizacional del departamento señalado y de esta forma, proponer mejoras y recomendaciones al encargado del departamento de Carreteras Alimentadoras para alcanzar un mejor ambiente laboral y con esto proporcionar un mejor servicio al cliente basado en la participación activa de sus principales colaboradores que son los empleados.

El método más habitual para evaluar el clima organizacional implica el uso de encuestas a los empleados, diseñar y llevar a cabo las encuestas de clima laboral requiere poseer conocimientos sobre clima laboral, psicología y metodología de encuestas; un punto importante es mantener el anonimato de las personas

encuestadas, para asegurar de esta manera la mayor sinceridad en las respuestas.

### III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

Lugar donde se realizara el Proyecto

En el Departamento de la Residencia General de Carreteras Alimentadoras dependiente de la Subdirección de Obras del centro SCT Q.ROO.

Ubicado en la Av. Insurgentes N° 410 Col. 20 de Noviembre.

C.P 77078, en el municipio de Othón P. Blanco Chetumal. Q.ROO

Categoría: Gobierno Federal.

Latitud: 18.519203

Longitud: 88.3079106

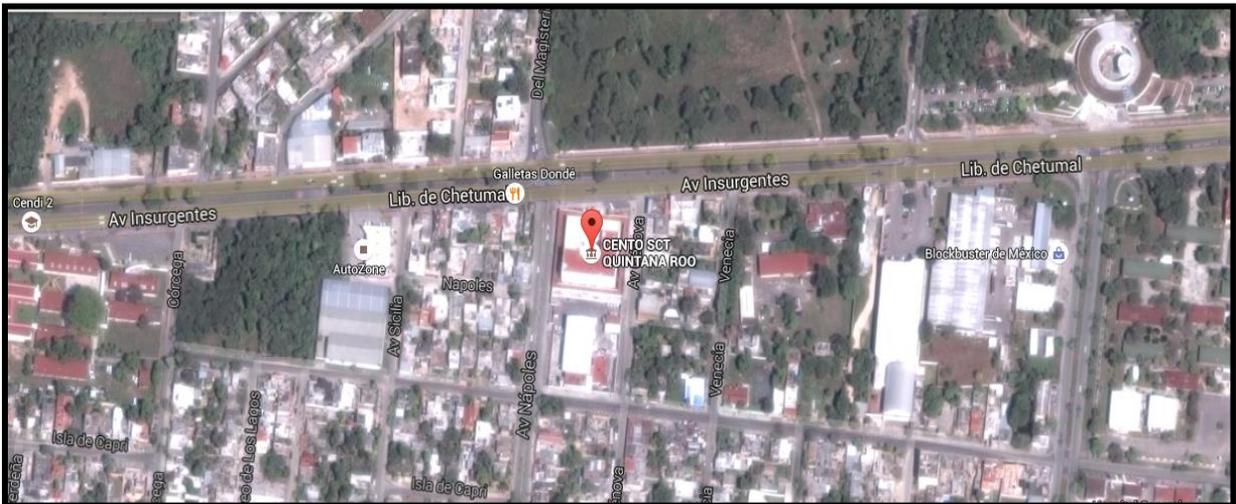


Figura 1. Ubicación del Centro SCT Quintana, Roo



**Figura 2. Edificio del Centro SCT Quintana, Roo**

## **IV. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo general**

Analizar y evaluar el clima organizacional del departamento de Residencia de Carreteras Alimentadoras de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes para identificar los factores que lo estén afectando y que inciden en el desempeño de los trabajadores.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Analizar el clima organizacional del departamento de la Residencia de carreteras alimentadoras de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.
- Establecer el nivel de impacto del clima organizacional de acuerdo a los resultados de las variables
- Elaborar recomendaciones con base a los resultados

## V. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo tiene el objetivo de medir el nivel en el que se encuentra el clima organizacional en el departamento de la Residencia General de Carreteras Alimentadoras del centro Chetumal, Q. Roo, el tipo de investigación será descriptiva que comprende de un registro, análisis e interpretación el enfoque se hace sobre conclusiones de como una persona o grupo se conduce en el presente la investigación descriptiva trabaja sobre hechos y su característica principal es una interpretación correcta. (Tamayo, 2004)

El método más habitual para evaluar el clima organizacional implica el uso de encuestas, el diseño de esta herramienta requiere conocimientos sobre clima laboral, psicología y metodología de encuestas; un punto importante es mantener el anonimato de las personas encuestadas, para asegurar de esta manera la mayor sinceridad en las respuestas.

El instrumento fue aplicado a un total de 29 trabajadores es decir el 100% total del universo de estudio, dicho cuestionario cuenta con 46 reactivos, agrupados en 5 variables, que son: Cooperación, comunicación, condiciones físicas del trabajo, motivación laboral, comportamiento ético.

Para las respuestas se optó medir mediante la escala Likert dándole el siguiente valor, donde 5 es Totalmente de acuerdo o Siempre, 4 De acuerdo ó Casi siempre, 3 Indiferente ó Algunas veces, 2 En desacuerdo ó Muy pocas veces, 1 Totalmente en desacuerdo o Nunca.

## VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

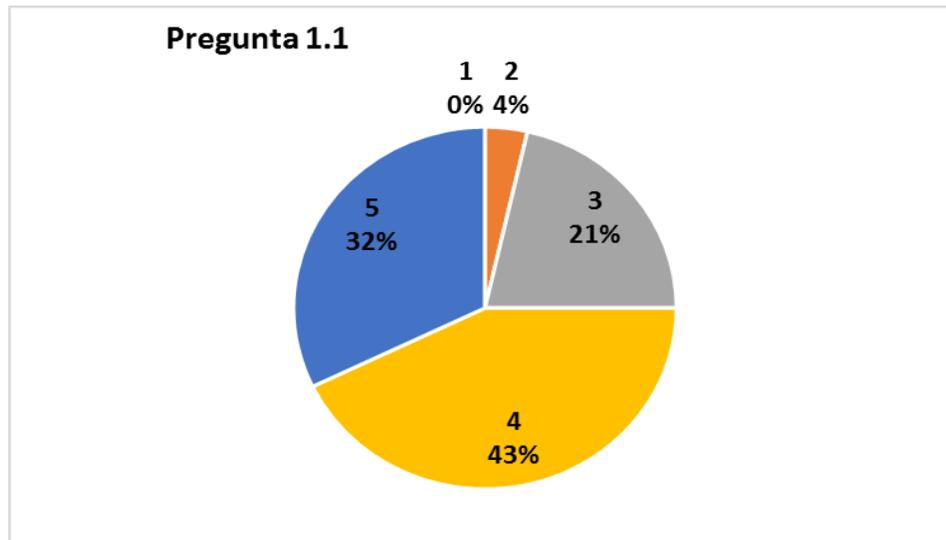
Una vez terminada la recolección y captura de los datos, se inició a realizar la gráfica de cada variable pregunta por pregunta de acuerdo al sistema Likert el cual consiste de cinco variables ponderadas, con un rango de valor de 20% cada en donde 5 es Totalmente de acuerdo o Siempre, 4 De acuerdo o Casi siempre, 3 Indiferente o Algunas veces, 2 En desacuerdo o Muy pocas veces, 1 Totalmente en desacuerdo o Nunca, asignando dos gráficos el cual el primero es de pastel y el segundo de barra, las gráficas de pastel reflejan la cantidad de personas que contestaron en cada pregunta y cada opción y la gráfica de barra reflejan el promedio total referente a esa pregunta.

Al final de cada variable se hace una gráfica de barras en donde se hace una explicación detallando como fueron los resultados referentes a cada variable, de acuerdo a los criterios en base al sistema Likert, en donde menciona lo siguiente:

- De 1 a 2.9, se representa en la gráfica con una barra de color Roja, lo que nos indica que requiere de una acción Correctiva.
- De 3 a 4, se representa en la gráfica con una barra color Amarilla, lo que nos indica de una acción Preventiva.
- De 4.1 a 5 se representa en la gráfica con una barra color Verde, lo que nos indica que solo requiere de una acción de mejora.

## Cooperación

1.1 Es habitual la cooperación para sacar adelante un trabajo.



**Figura 3. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.1**

1.2 Cuando un compañero tiene carga excesiva de trabajo se le brinda apoyo.

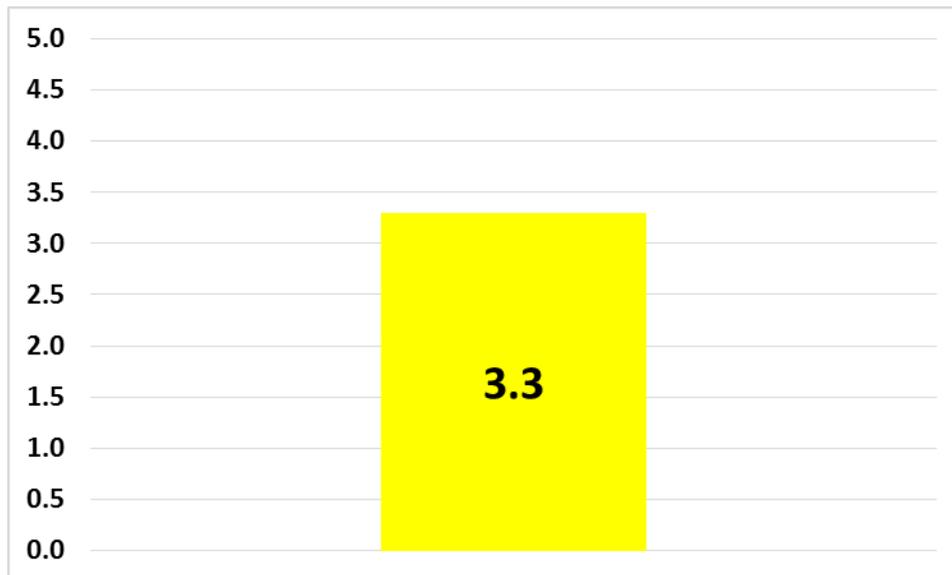
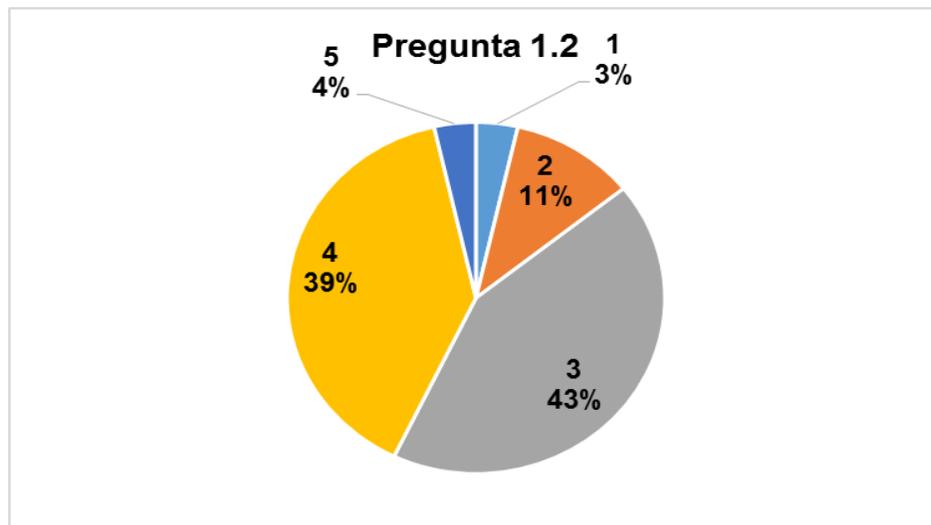
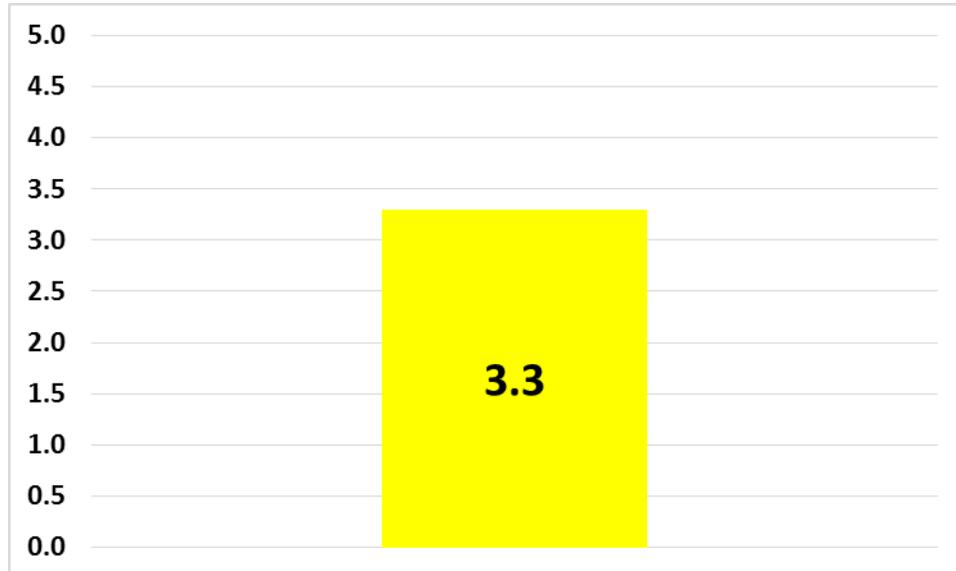
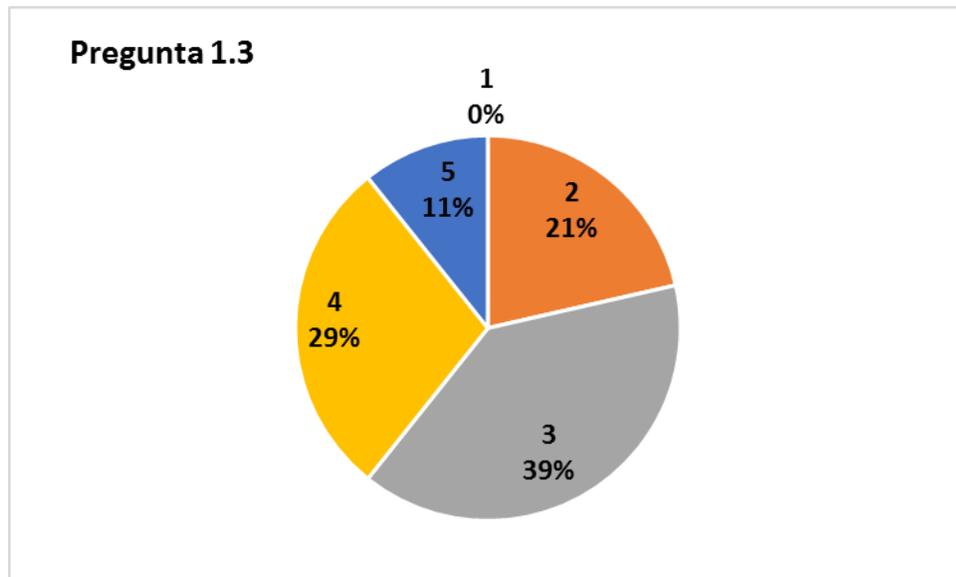


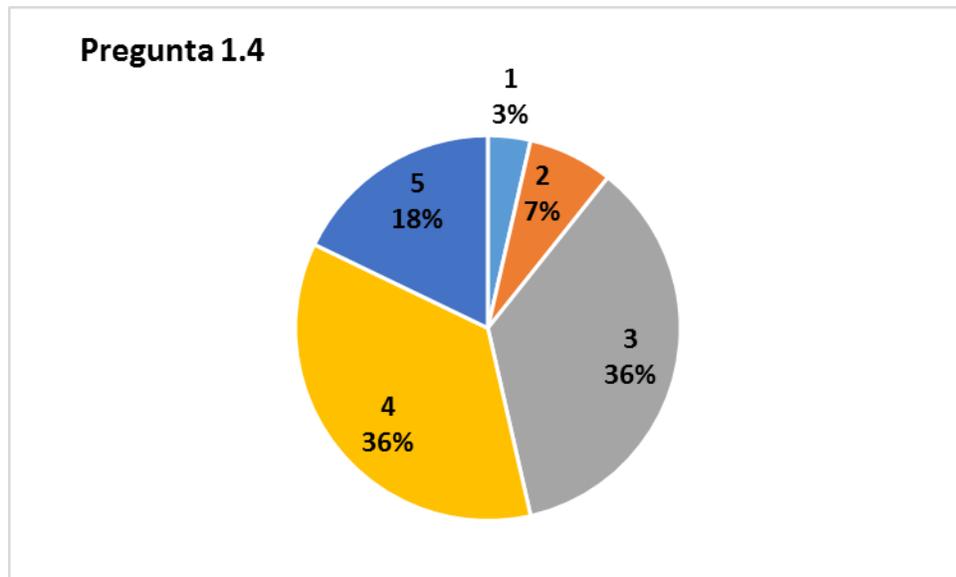
Figura 4. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.2

### 1.3 Tiene conocimiento de las funciones de trabajo de sus compañeros



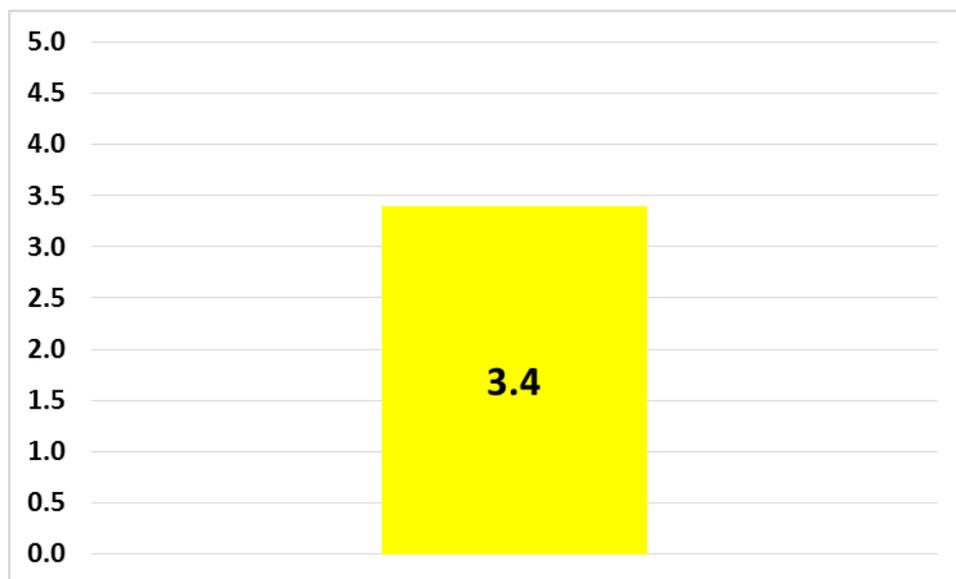
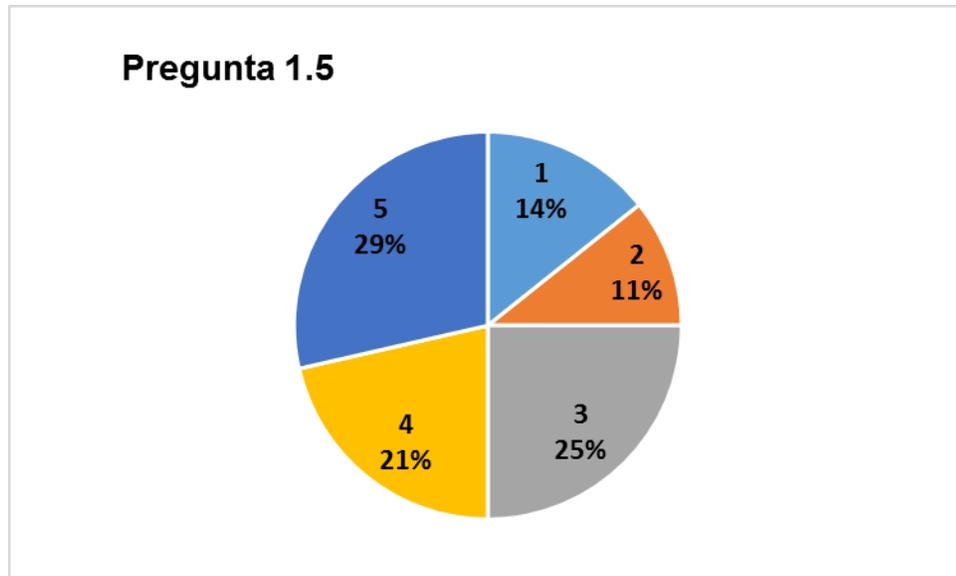
**Figura 5. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.3**

1.4 Se siente parte de un equipo de trabajo



**Figura 6. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.4**

1.5 Cuando usted entró en la empresa le ayudaron y apoyaron los primeros días



**Figura 7. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.5**

1.6 Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros

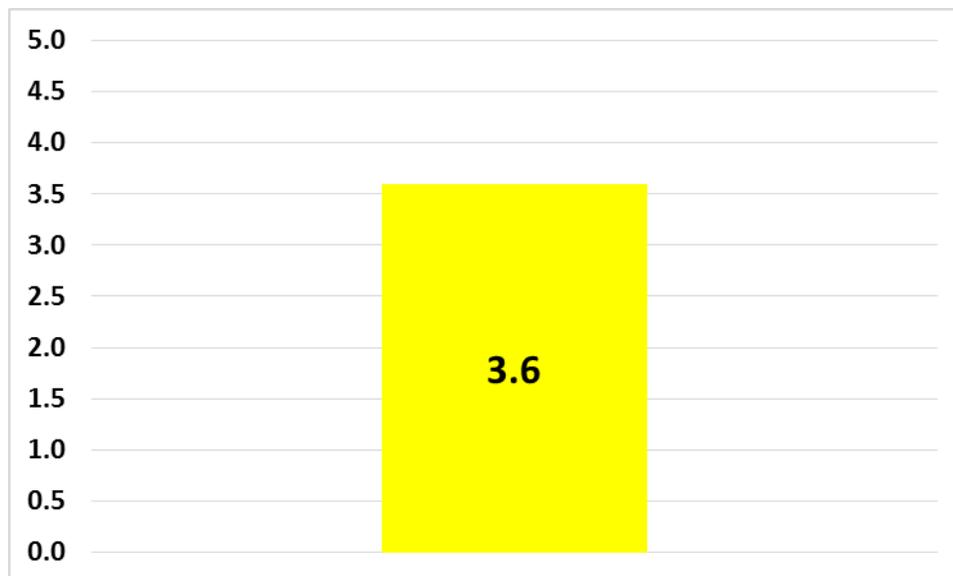
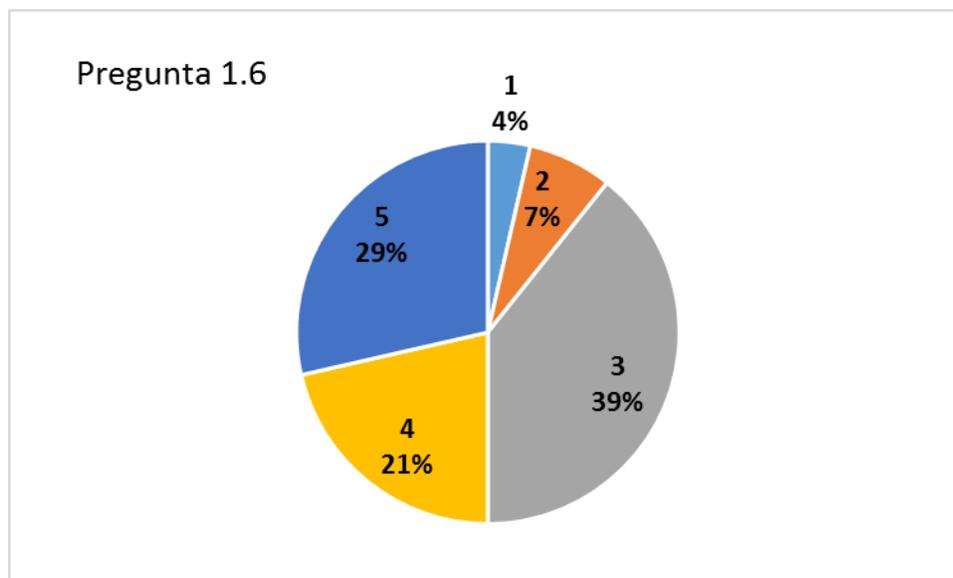
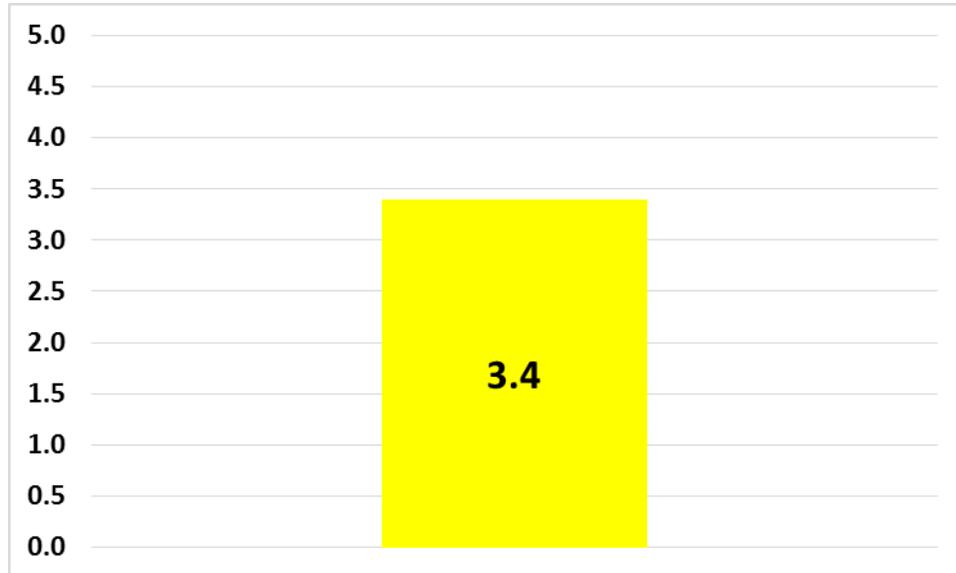
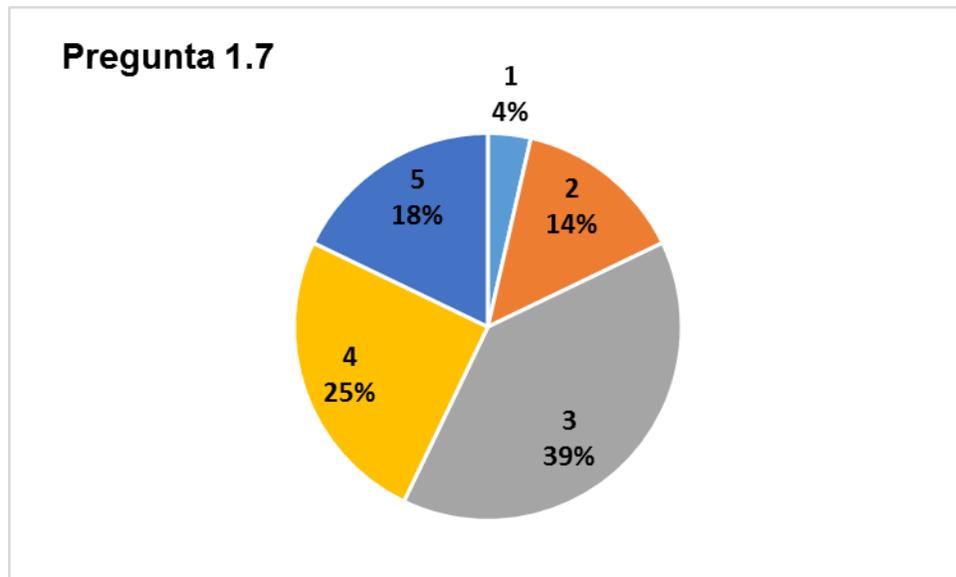


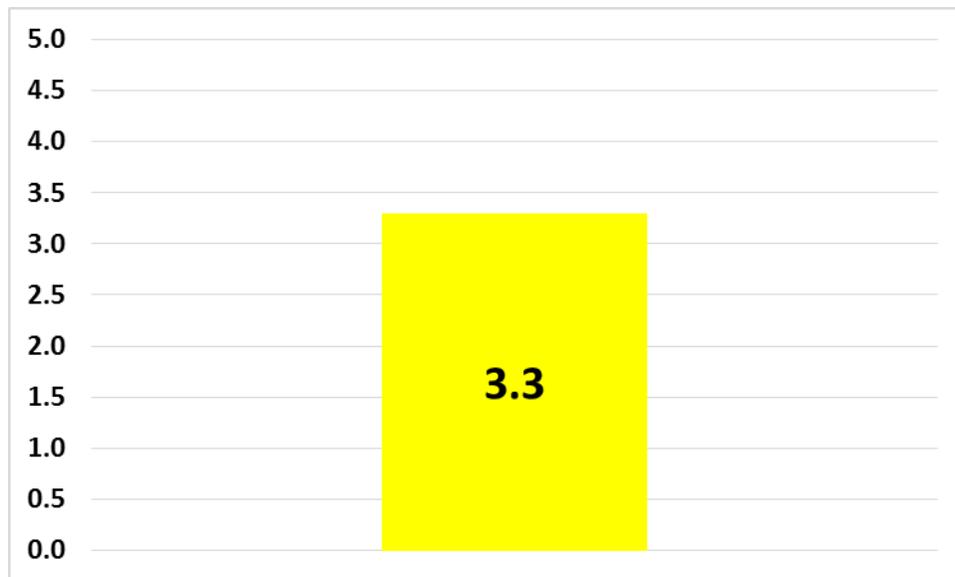
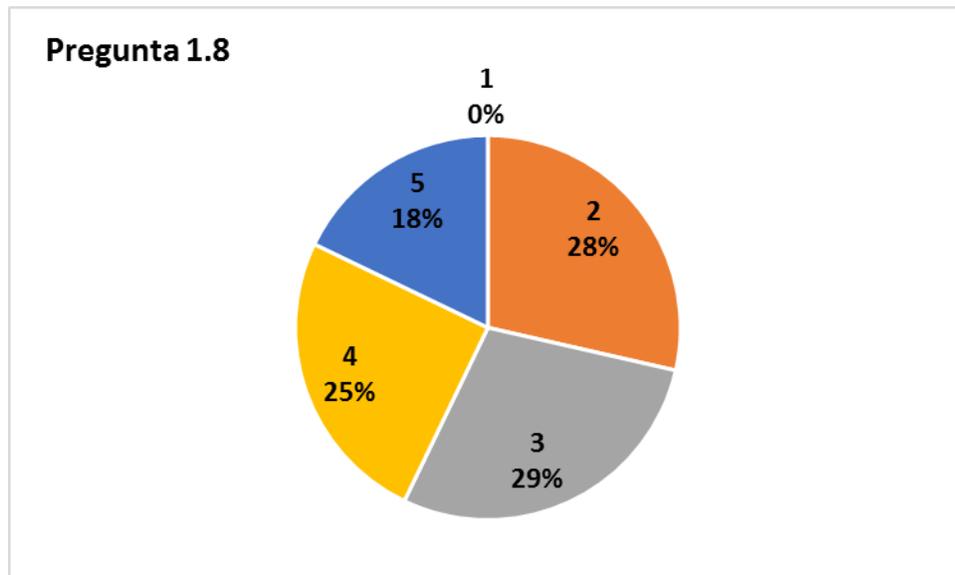
Figura 8. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.6

1.7 Aquí cada departamento trabaja por su lado



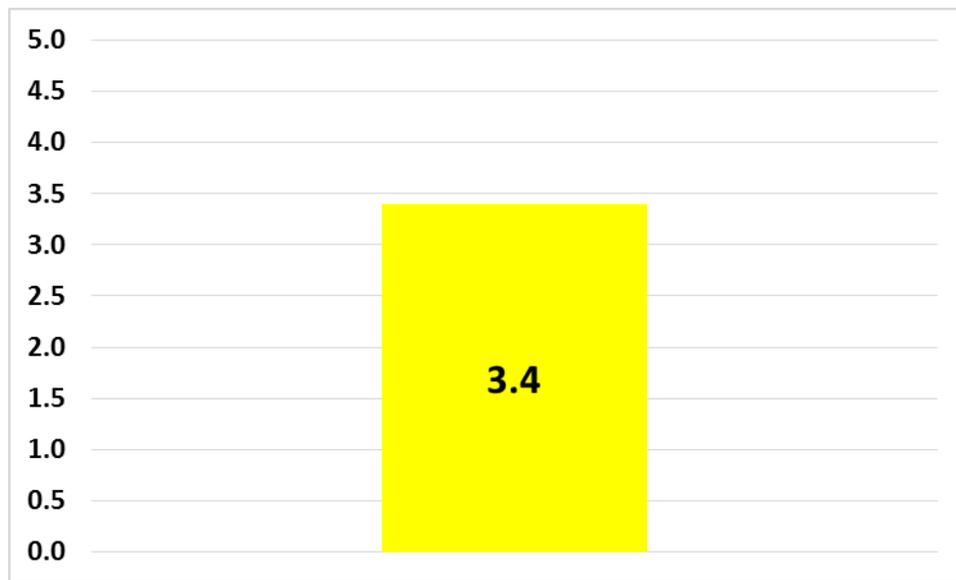
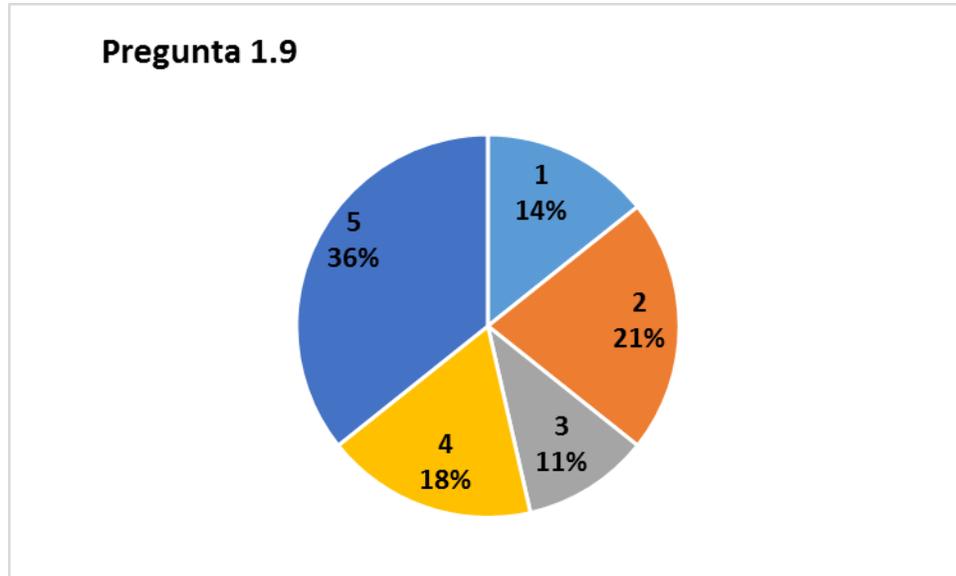
**Figura 9. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.7**

1.8 Considera que trabaja mejor cuando lo hace de manera individual.



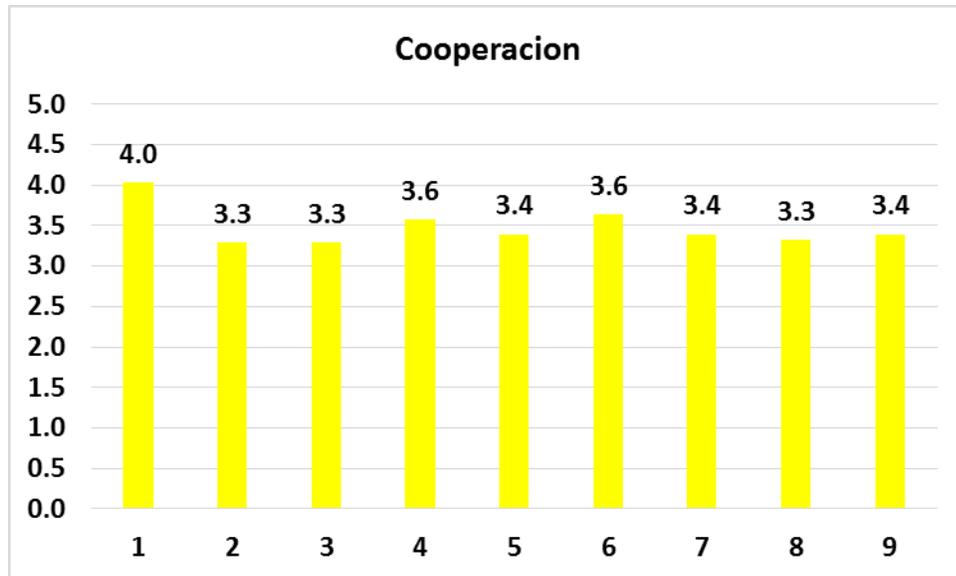
**Figura 10. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.8**

1.9 Cuando se comete un error de trabajo se busca darle solución en lugar de buscar culpables



**Figura 11. Resultados Graficos referentes a la pregunta 1.9**

**Resultado de Cooperación**



**Figura 12. Resultado grafico del promedio total de la variable Cooperación**

En la siguiente gráfica, se observa que en las preguntas 1,4 y 6 es habitual la cooperación y el trabajo en equipo, además de que se sienten parte de un equipo de trabajo, pero cabe resaltar que las preguntas 2,3 y 8 se observa que muchas veces no se brinda apoyo a los compañeros por un desconocimiento de las funciones de los demás compañeros lo que dificulta ayudarlos cuando tienen mucha carga de trabajo al igual se puede notar una tendencia por preferir trabajar de manera individual.

## Comunicación

2.1 La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente

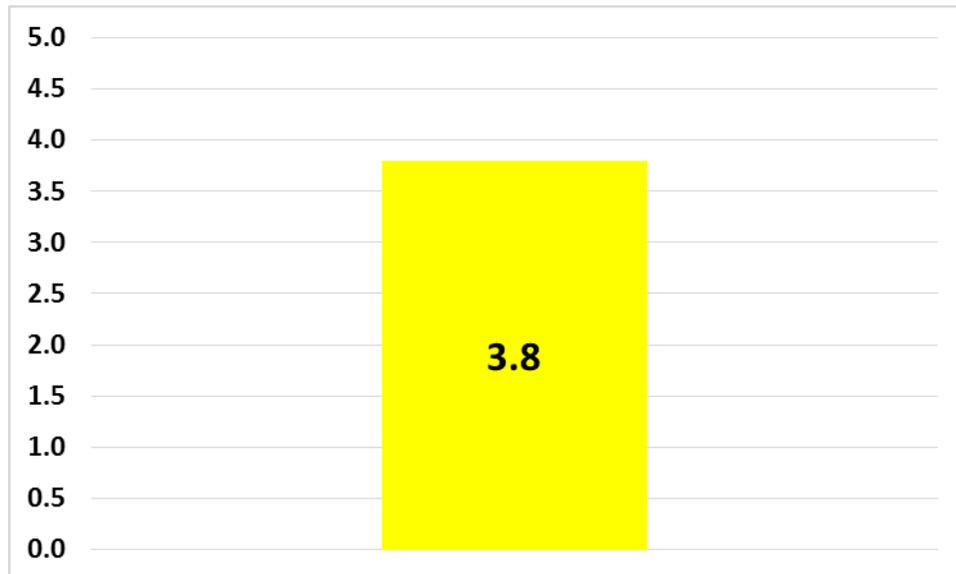
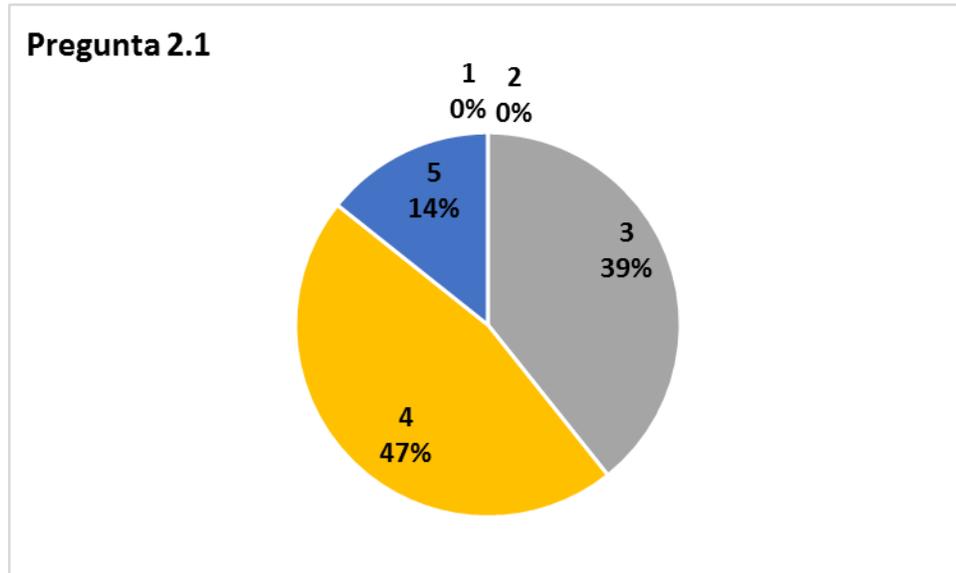
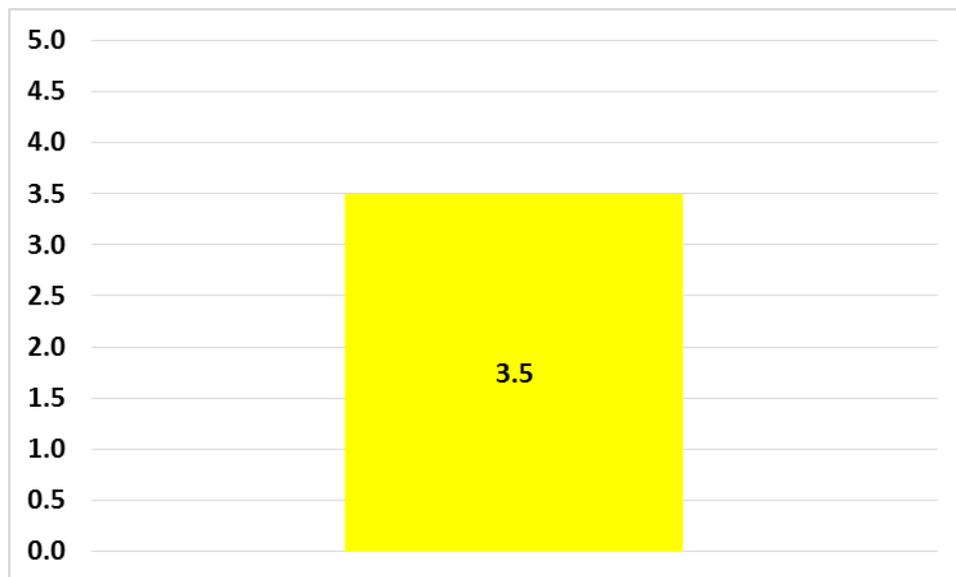
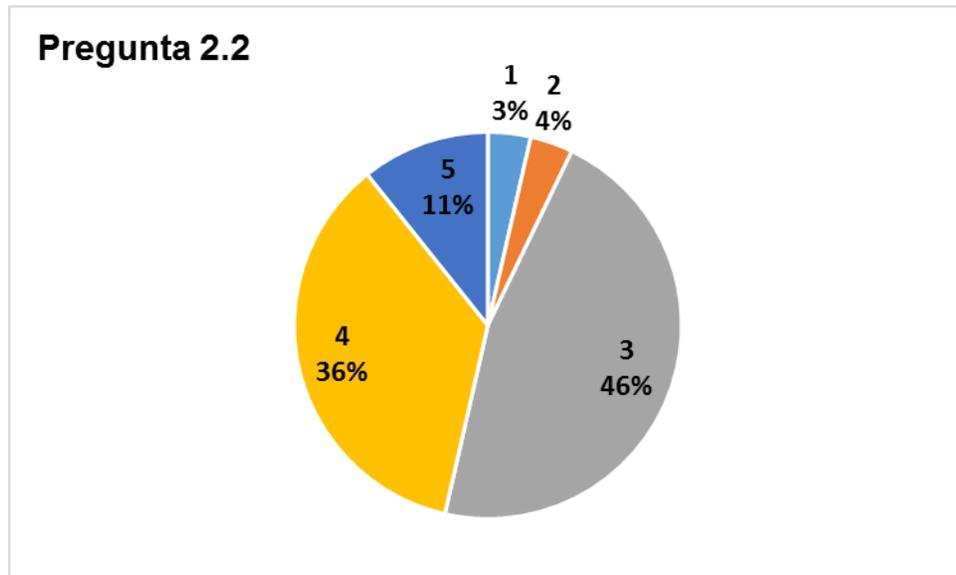


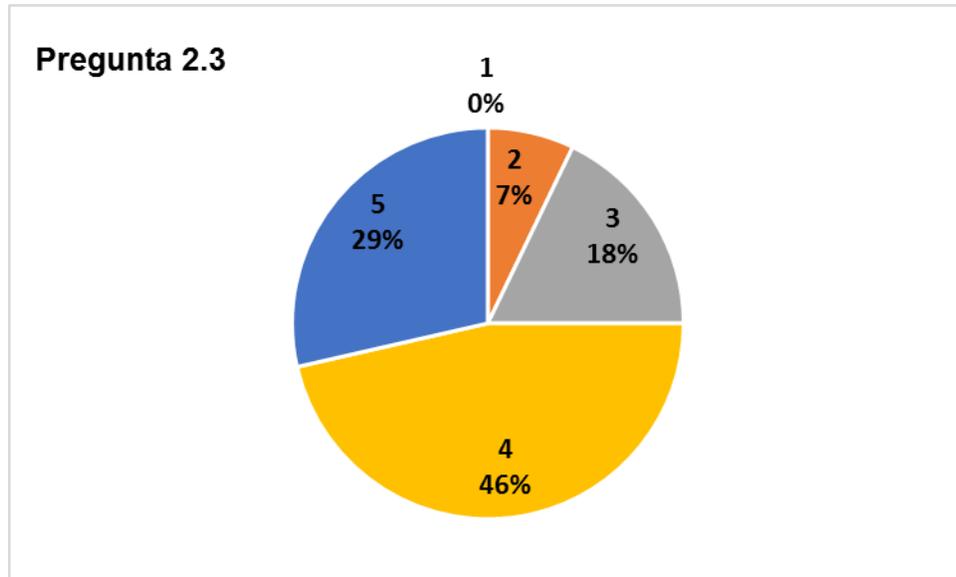
Figura 13. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.1

## 2.2 Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo



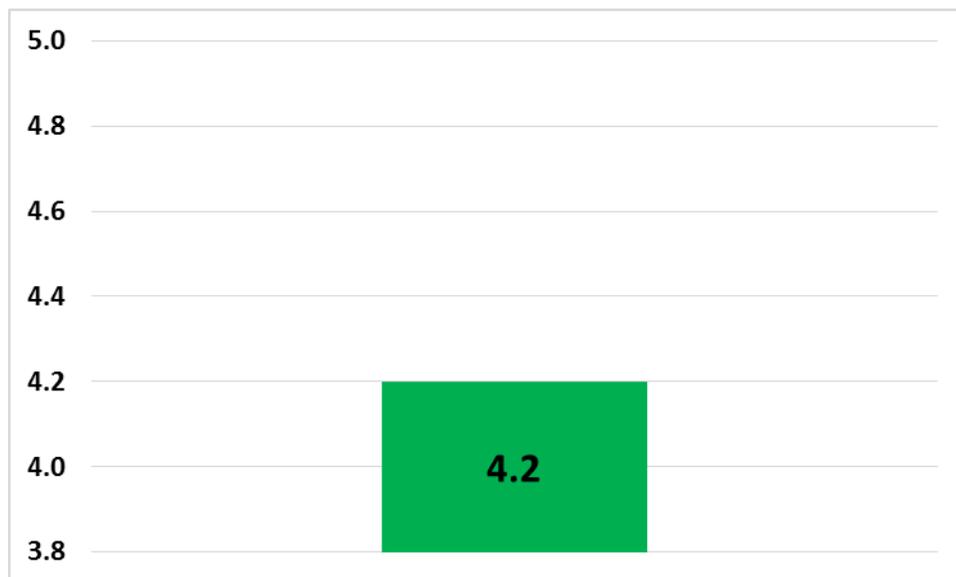
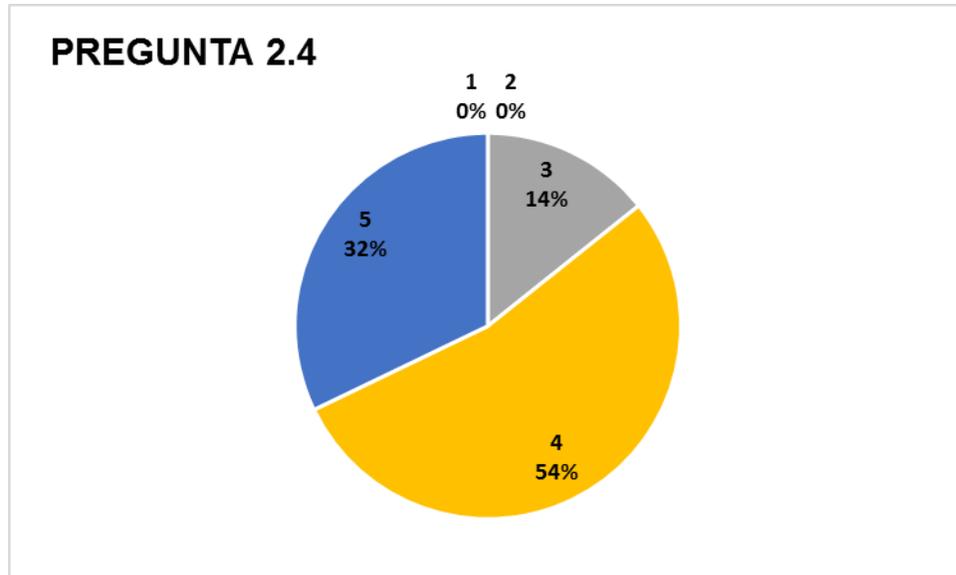
**Figura 14. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.2**

### 2.3 Como considera la comunicación con su jefe



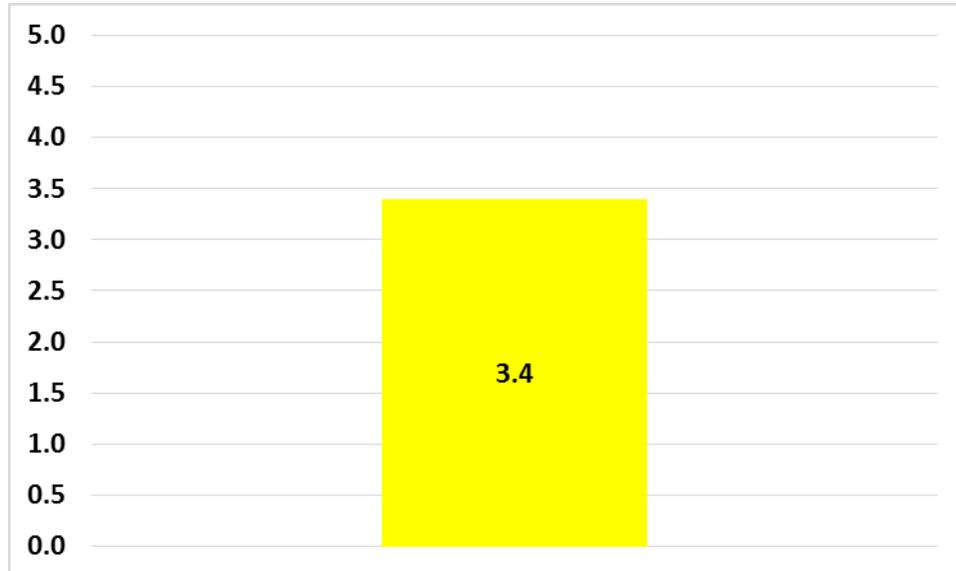
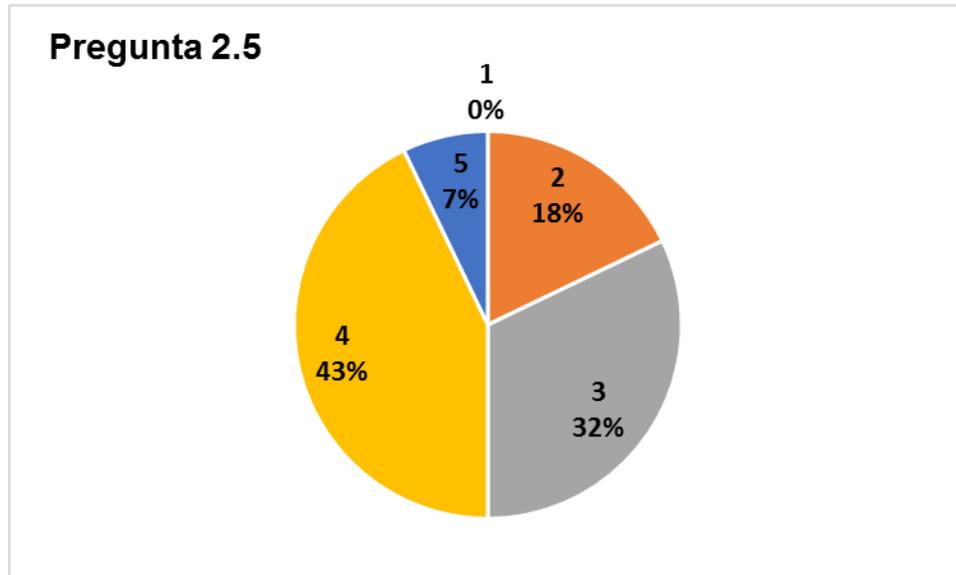
**Figura 15. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.3**

2.4 Cuando un superior le da instrucciones son de forma clara y respetuosa.



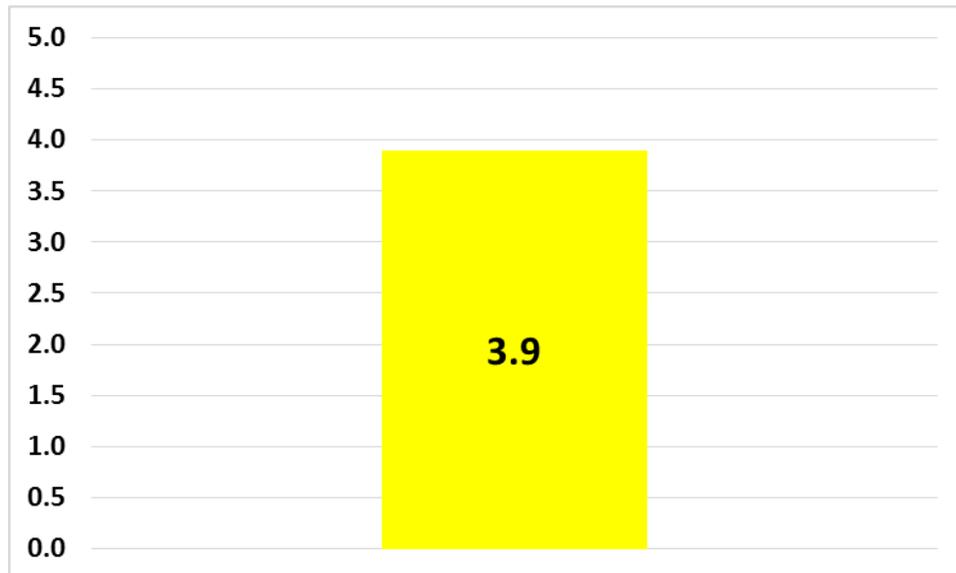
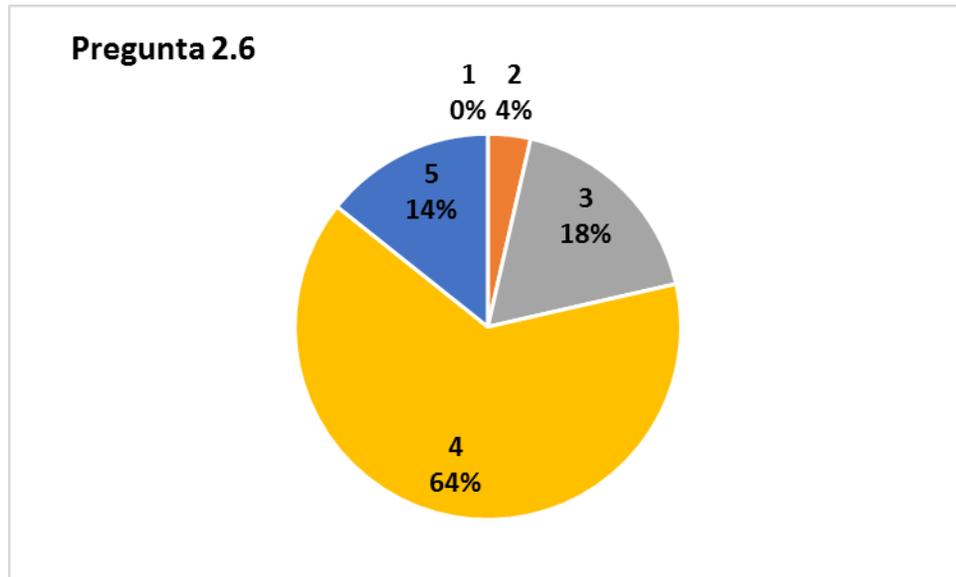
**Figura 16. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.4**

2.5 Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados



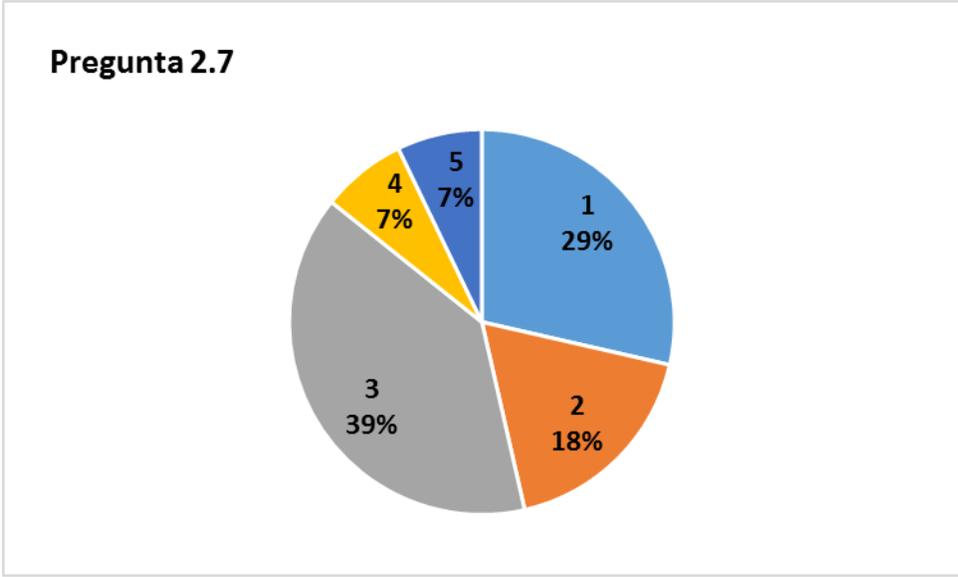
**Figura 17. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.5**

2.6 En su área de trabajo se preocupan por mantenerlo informado de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.



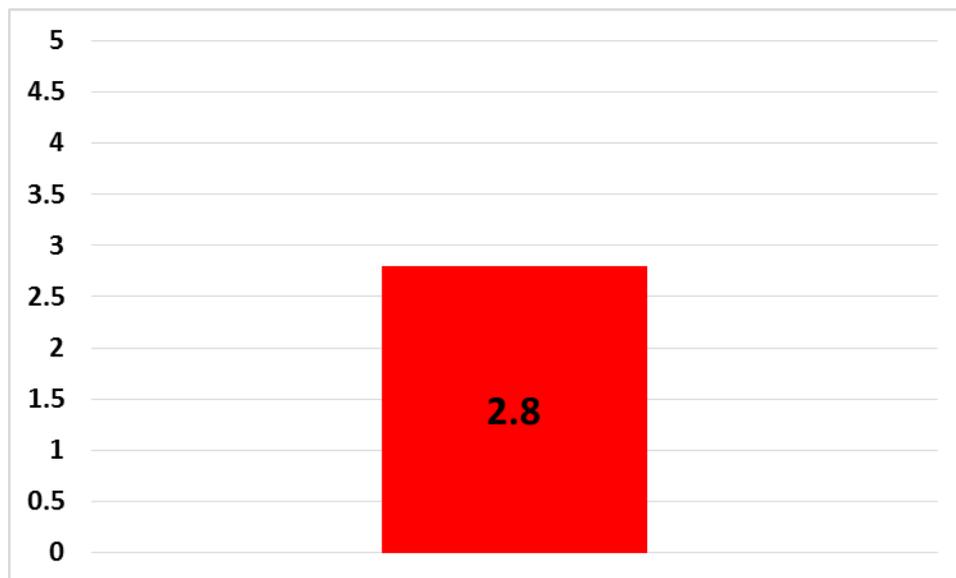
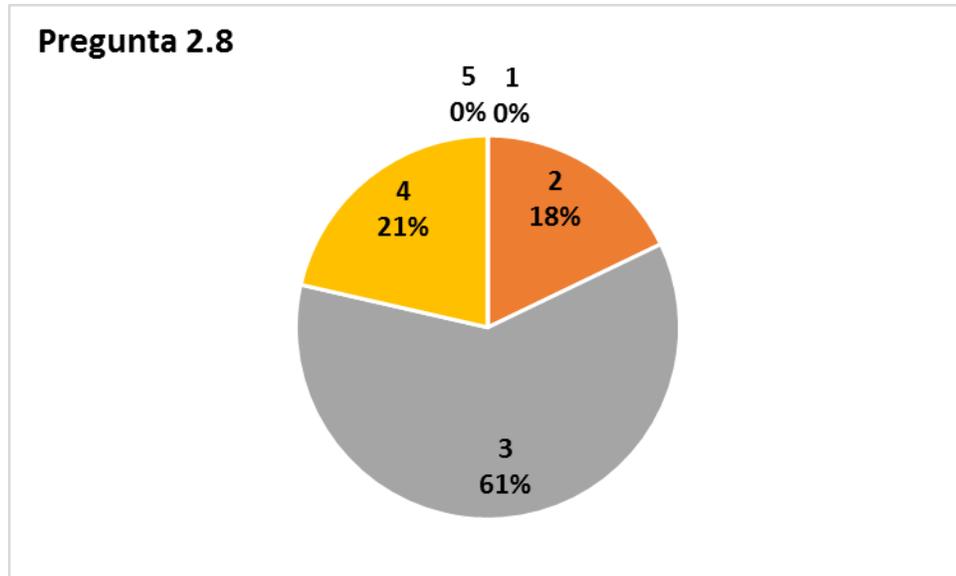
**Figura 18. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.5**

**Figura 17. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.52.7 En su área de trabajo se evita la circulación de información inexacta (rumores, chismes)**



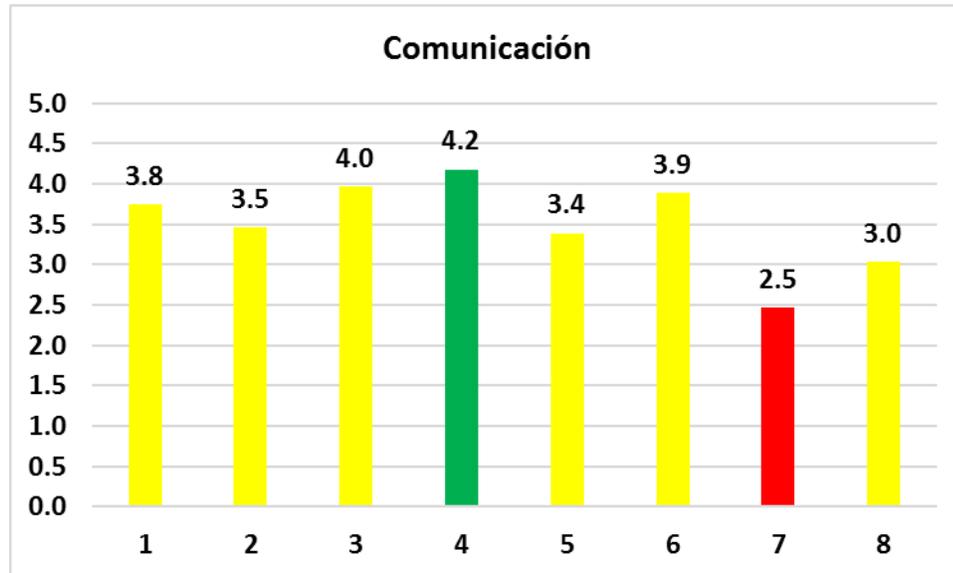
**Figura 19. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.7**

2.8 Los desacuerdos entre los trabajadores son aclarados de manera inmediata y de forma respetuosa



**Figura 20. Resultados Graficos referentes a la pregunta 2.8**

## Resultado de Comunicación

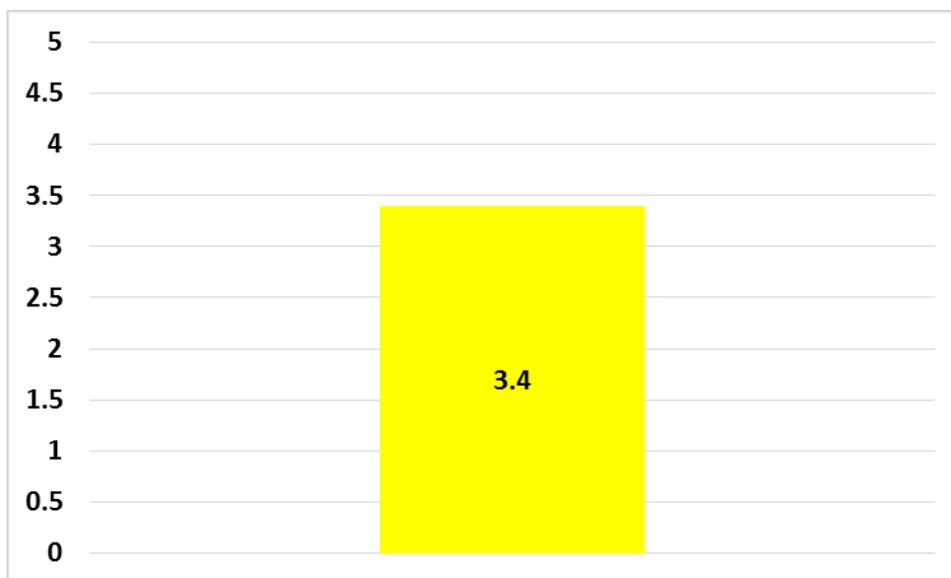
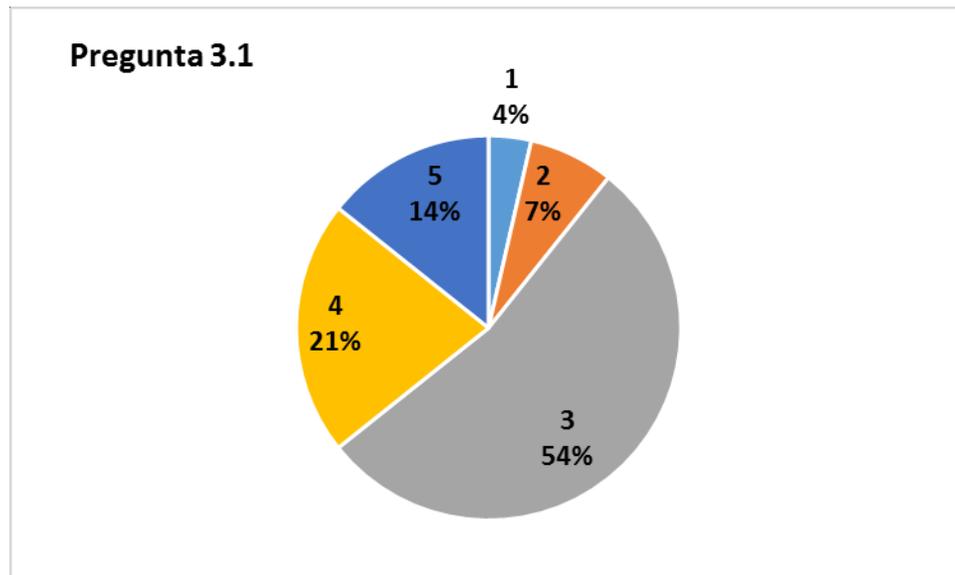


**Figura 21. Resultado grafico del promedio total de la variable Comunicación**

De acuerdo a la gráfica de la figura 20. Podemos detectar que en cuanto a la variable de Comunicación existe una excelente comunicación entre jefes y subordinados, gracias a que las instrucciones dadas mayormente son de forma clara, en general se observa una buena comunicación no obstante se puede observar de acuerdo a los resultados en las gráficas 18 y 19 existe una tendencia muy fuerte a generar rumores, lo que provoca malos entendidos o desacuerdos entre compañeros, y evita que los problemas o malos entendidos se arreglen de la manera correcta.

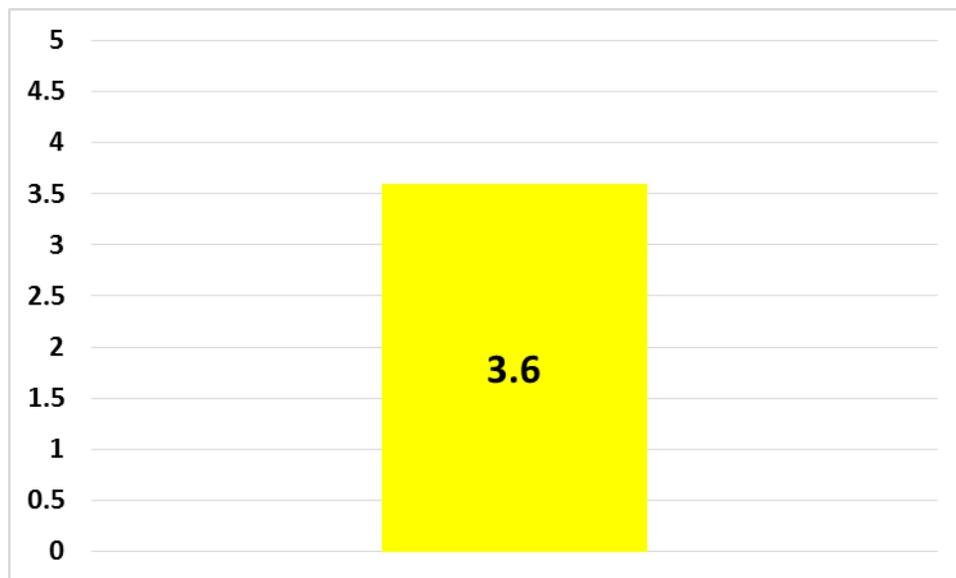
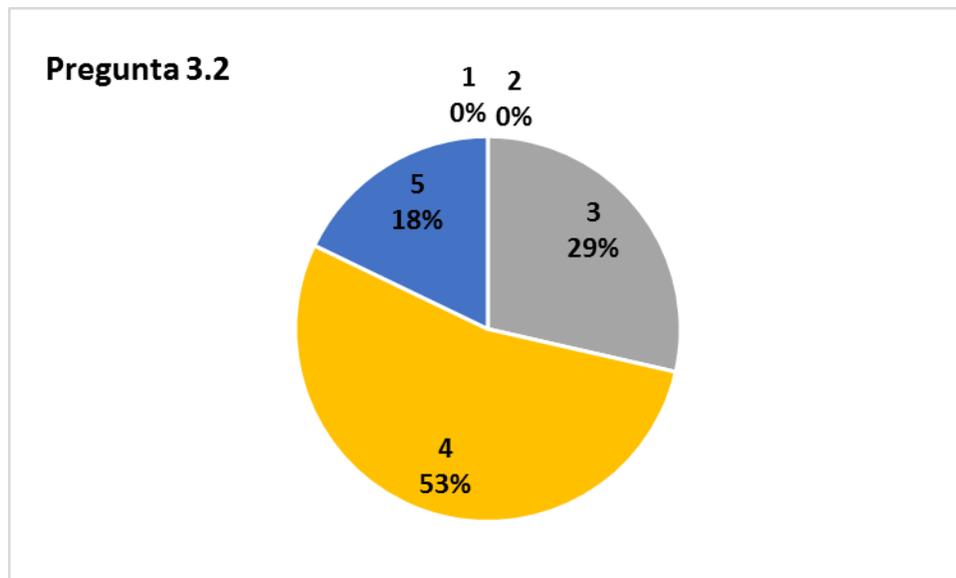
## Condiciones físicas de trabajo

### 3.1 Las instalaciones del área facilitan el trabajo y los servicios prestados



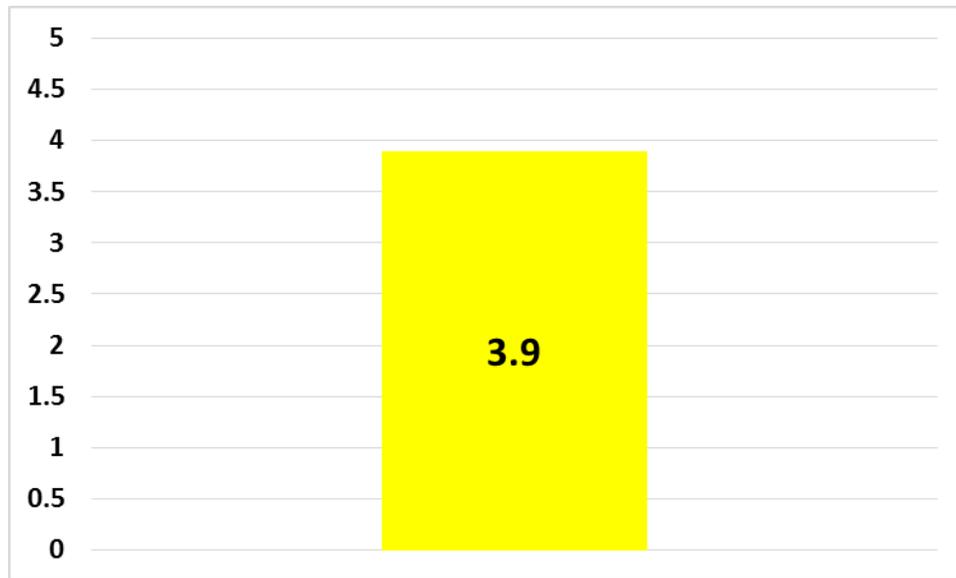
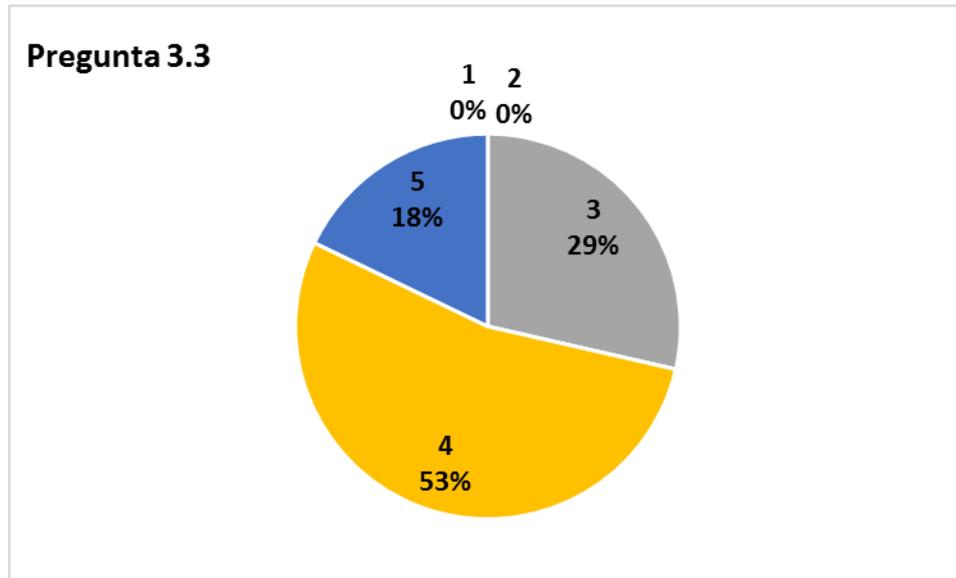
**Figura 22. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.1**

3.2 Las herramientas y máquinas de trabajo son las correctas para desempeñar su trabajo



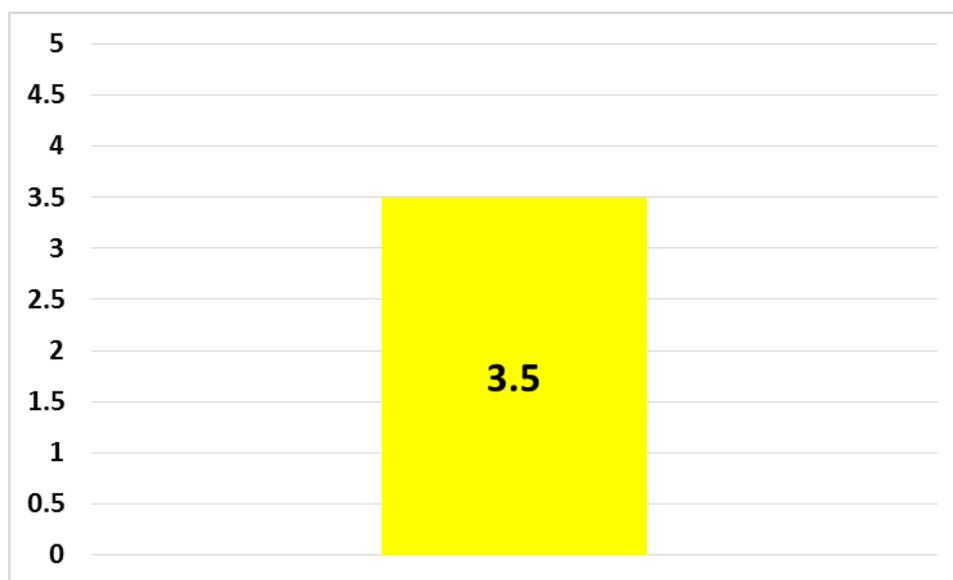
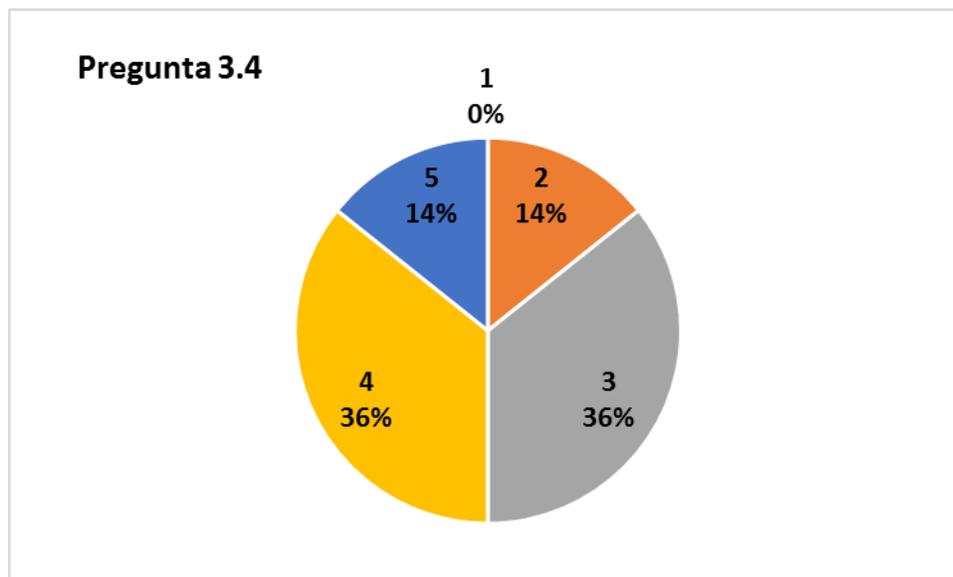
**Figura 23. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.2**

### 3.3 Puede realizar su trabajo de forma segura



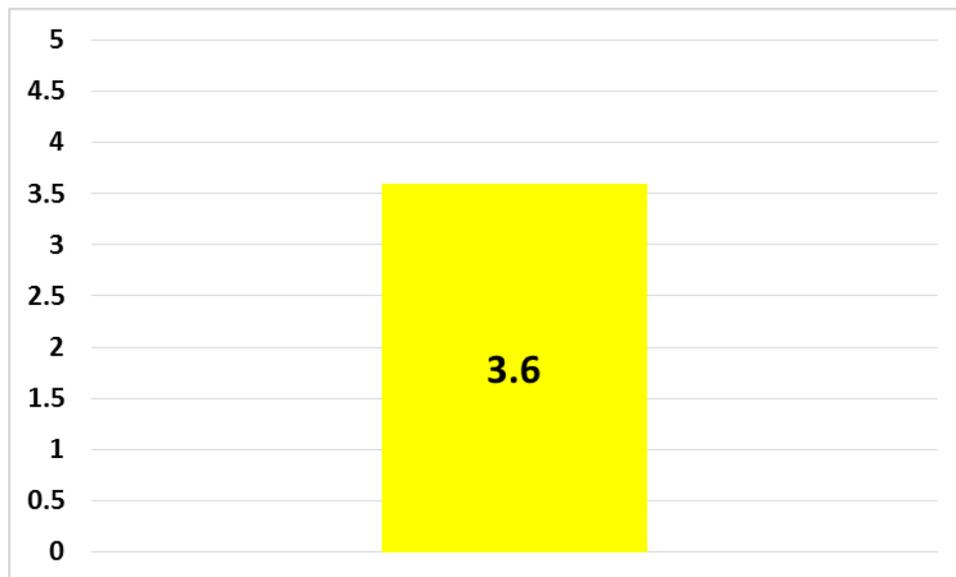
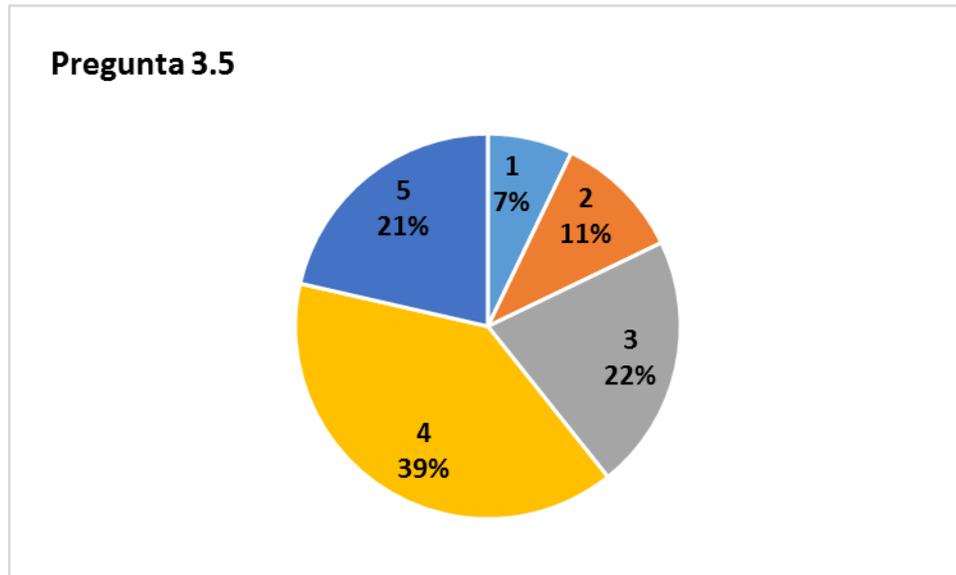
**Figura 24. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.3**

### 3.4 Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo



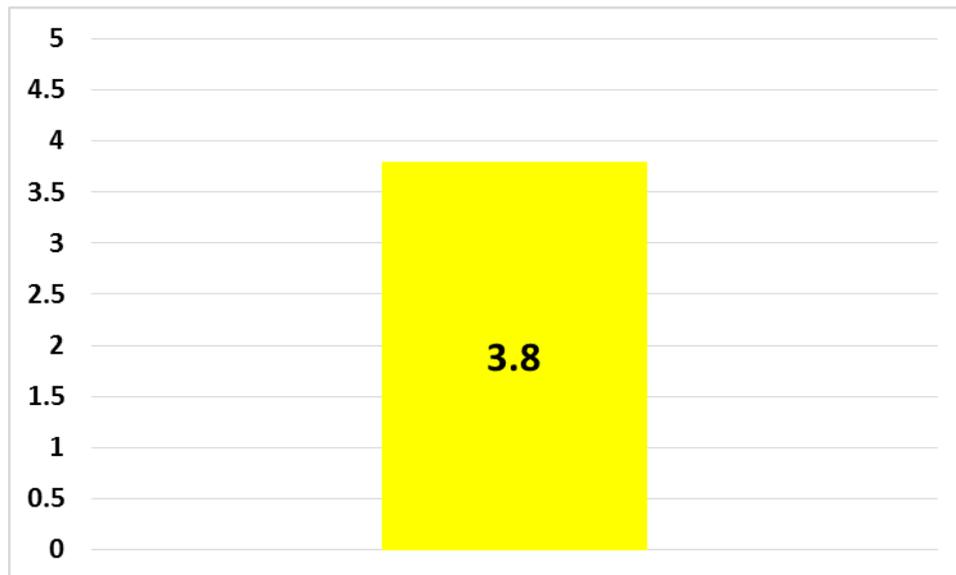
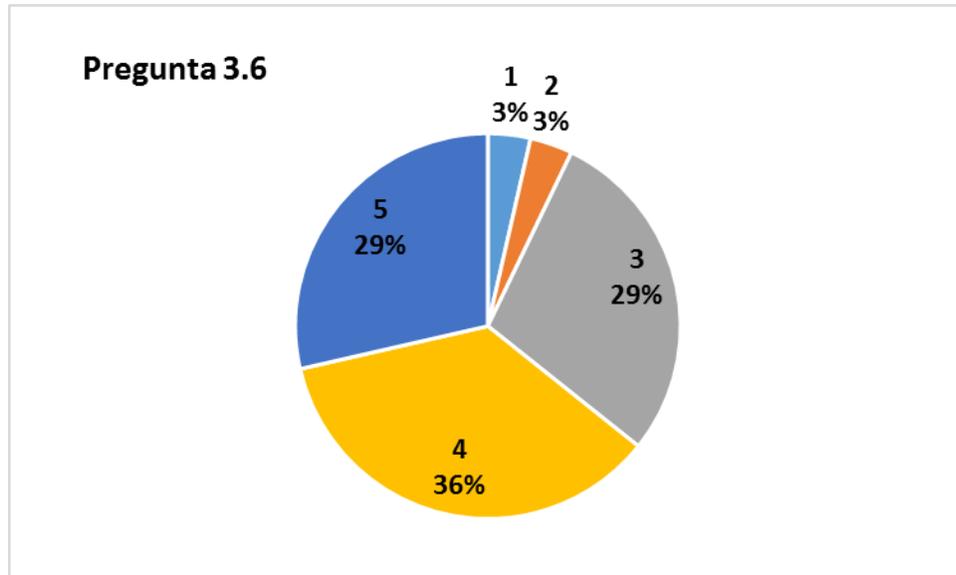
**Figura 25. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.4**

### 3.5 Su puesto de trabajo le resulta cómodo



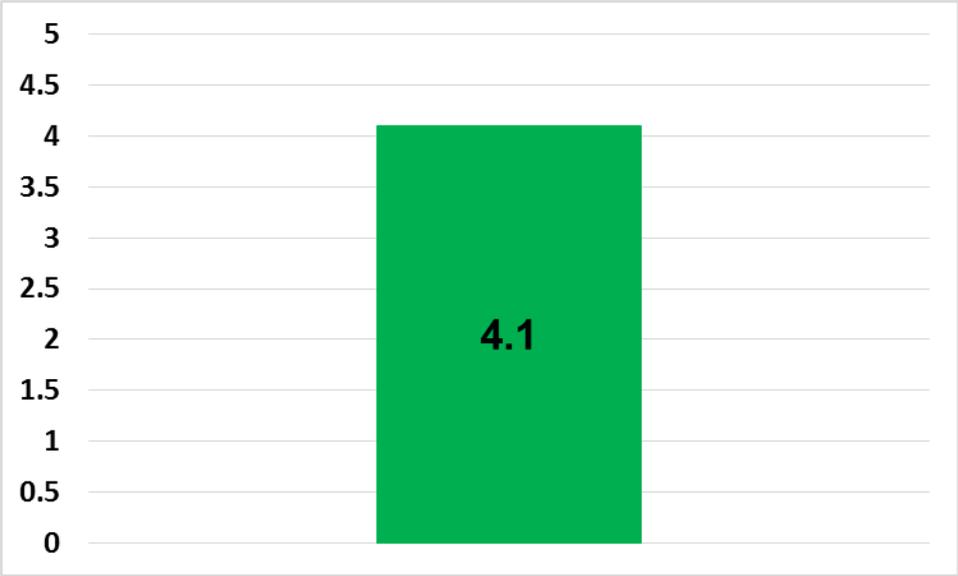
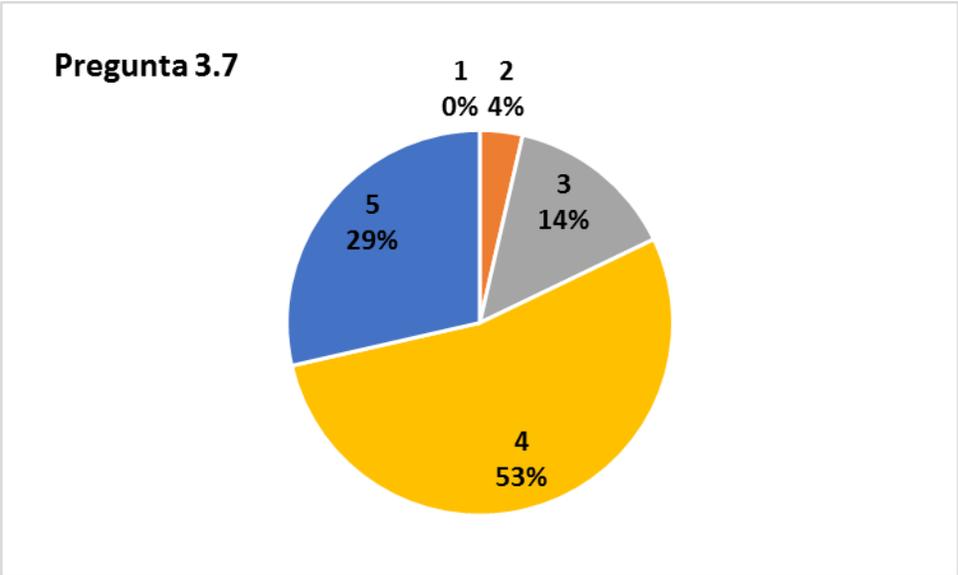
**Figura 26. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.5**

### 3.6 La temperatura y luz son las adecuadas en su lugar de trabajo



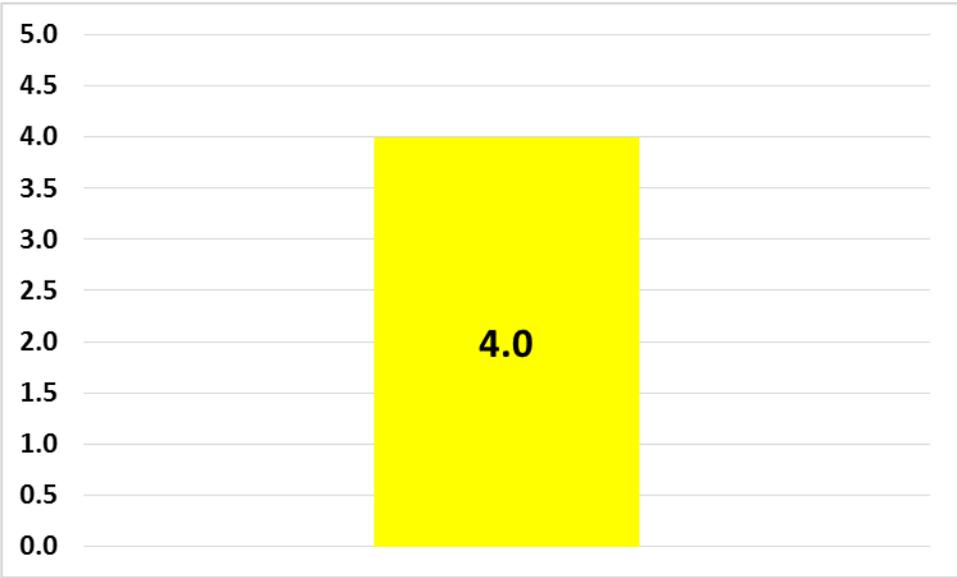
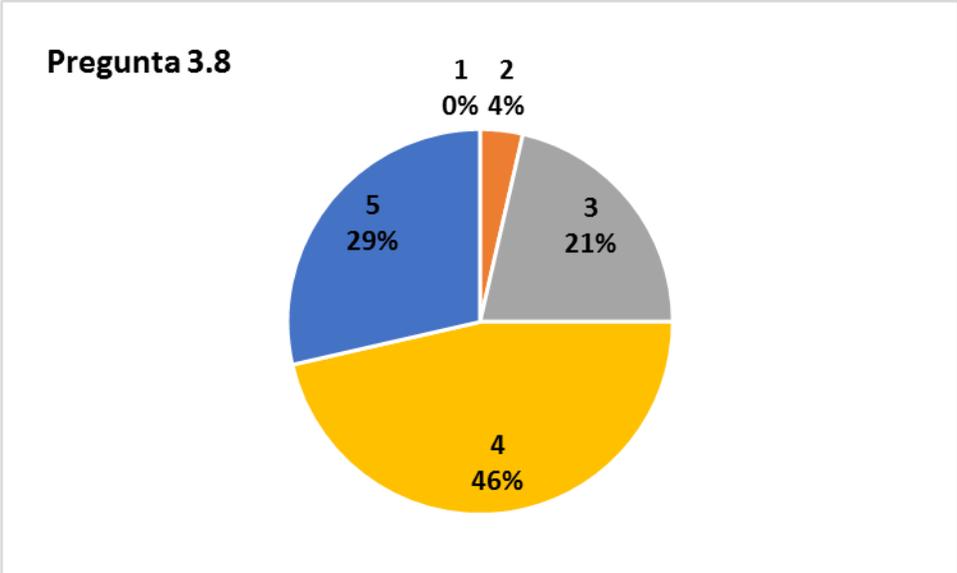
**Figura 27. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.6**

**3.7 Siente seguridad física a la hora de desempeñar sus funciones laborales**



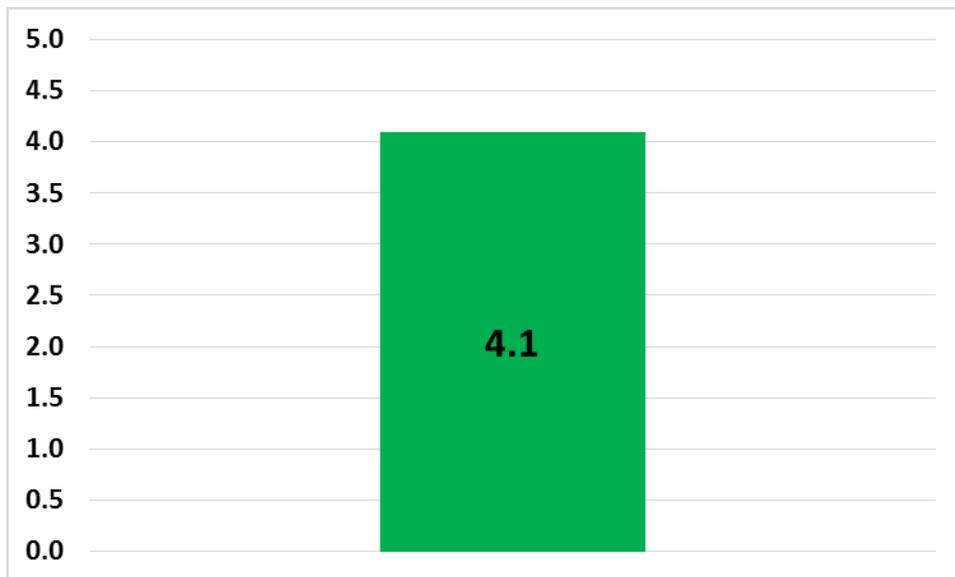
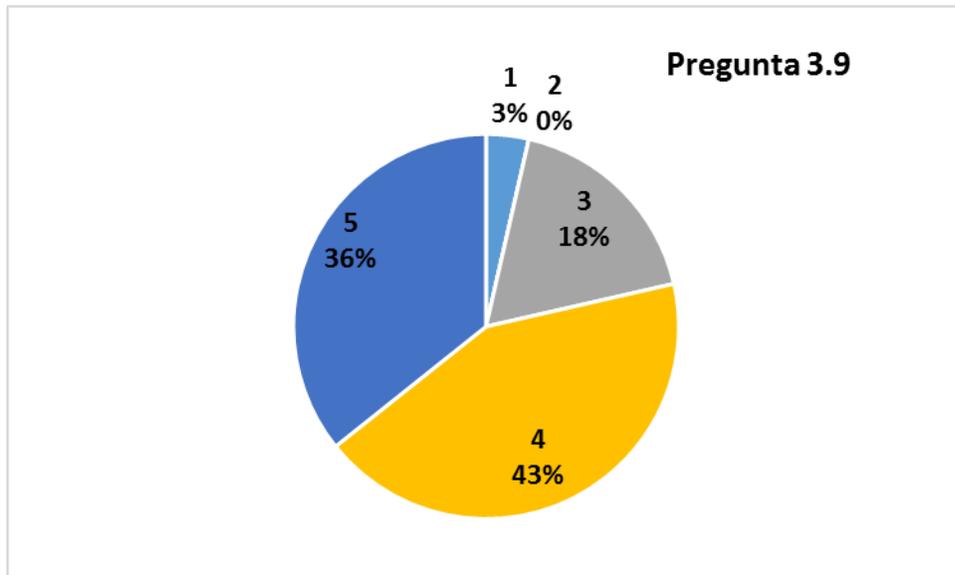
**Figura 28. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.7**

3.8 Se siente satisfecho con las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo



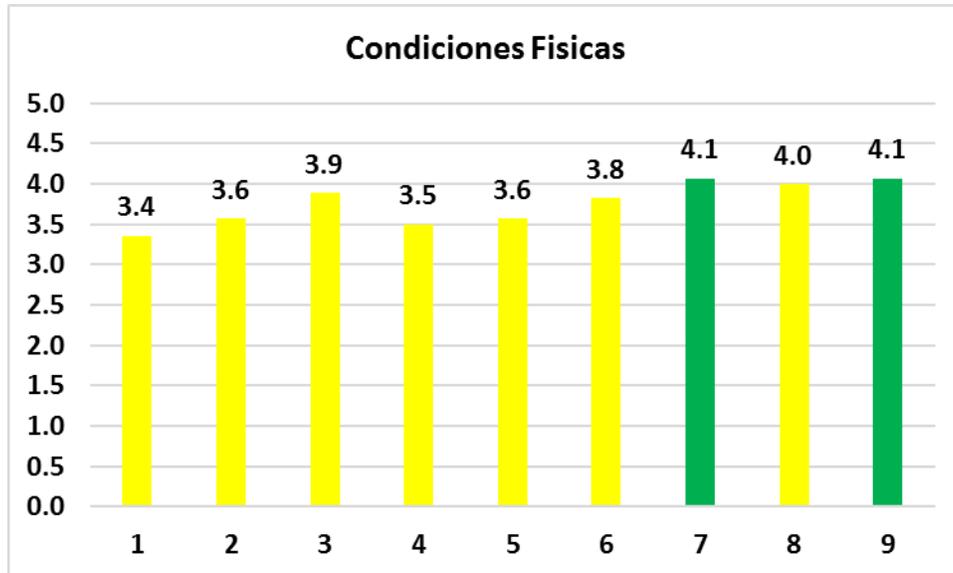
**Figura 29. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.8**

### 3.9 Existen planes de acción en caso de emergencia en la institución



**Figura 30. Resultados Graficos referentes a la pregunta 3.9**

## Resultado de Condiciones Físicas

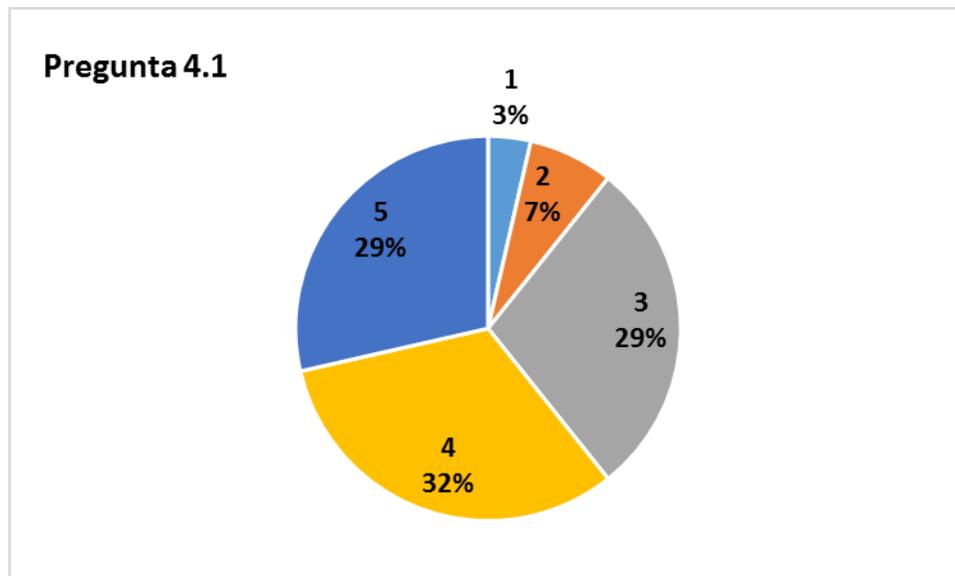


**Figura 31. Resultado grafico del promedio total de la variable Condiciones Físicas**

En la figura 30, observamos según el grafico que los empleados se sienten seguros en cuanto a instalaciones, existe una seguridad física a la hora de desempeñar sus funciones gracias a las medidas con las que la empresa cuenta como acciones de emergencia inmediatas a cualquier contingencia en términos generales en condiciones físicas se encuentran bien, aunque de acuerdo a la pregunta 3.1 se hace notar que los trabajadores consideran que no cuentan con las herramientas de trabajo que quisieran tener para poder desempeñar sus labores.

## Motivación laboral

### 4.1 La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional



**Figura 32. Resultados gráficos referentes a la pregunta 4.1**

4.2 El ambiente de trabajo le produce stress

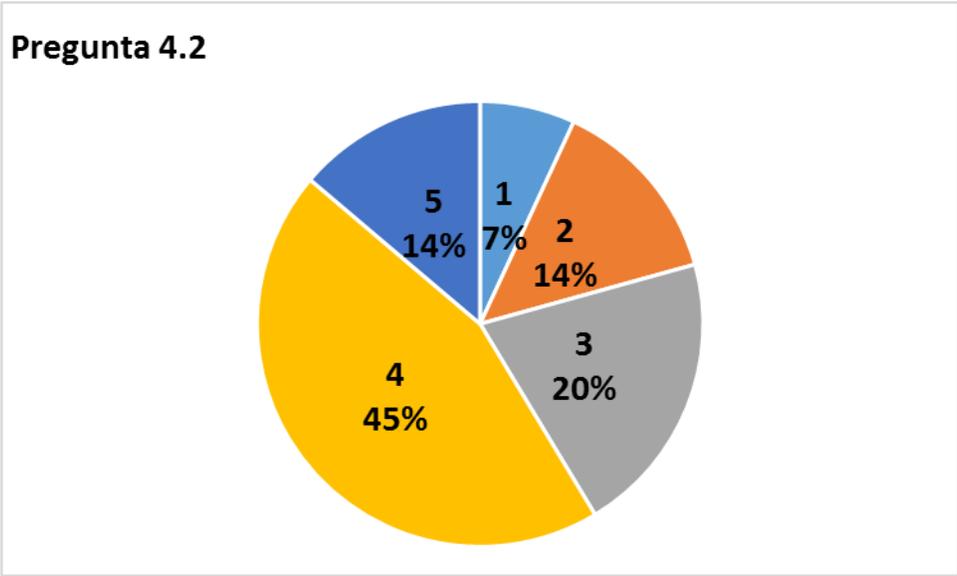


Figura 33. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.2

4.3 Las condiciones salariales para usted son buenas

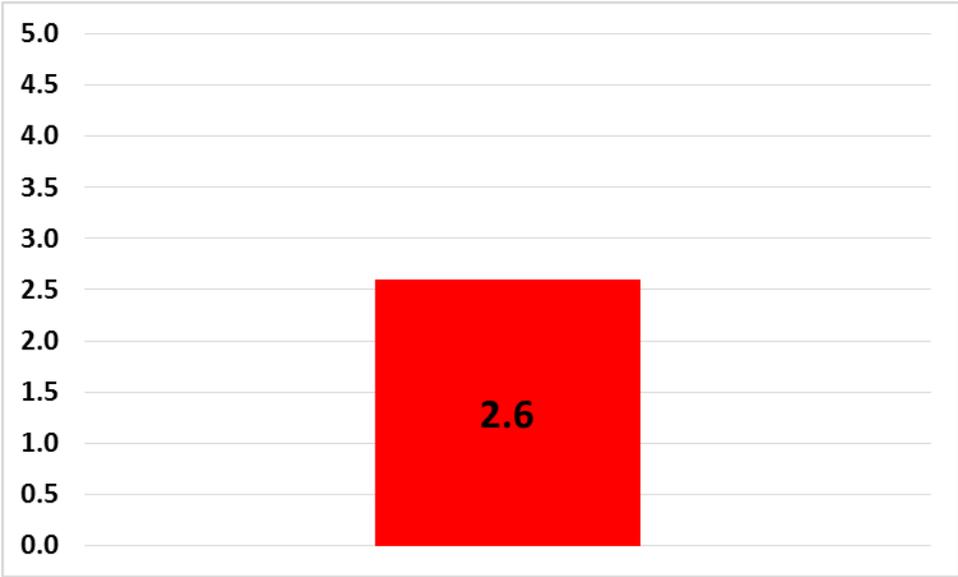
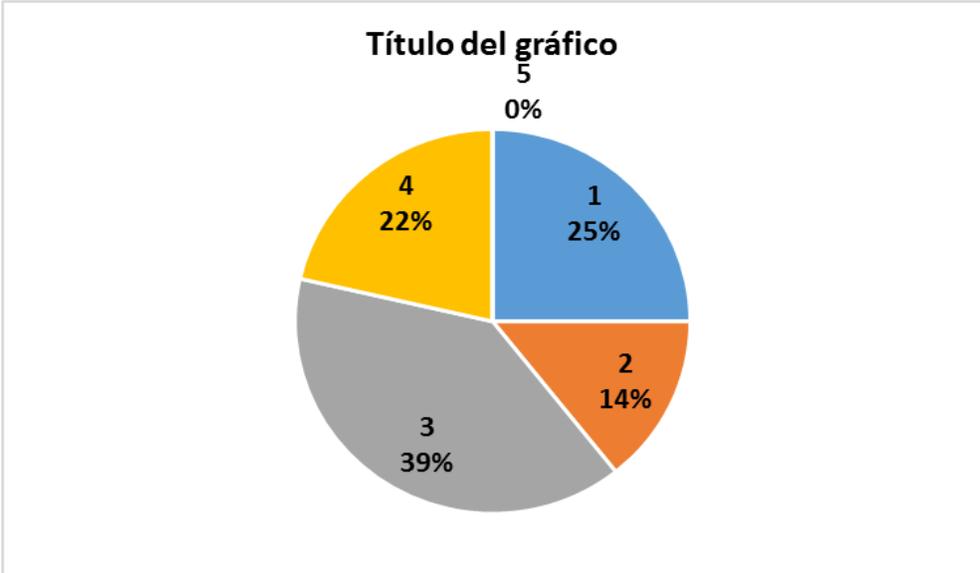


Figura 34. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.3

4.4 Recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando hago un buen trabajo

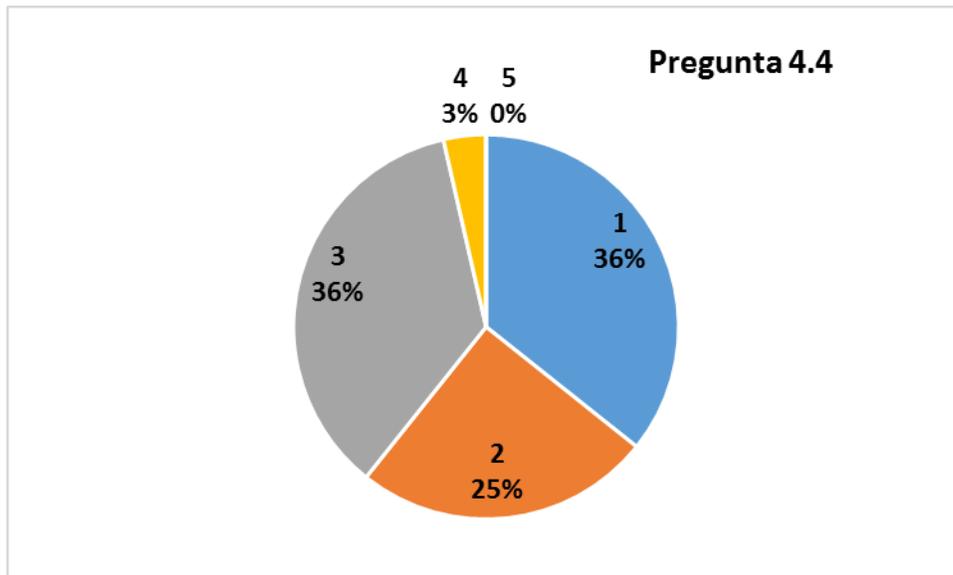
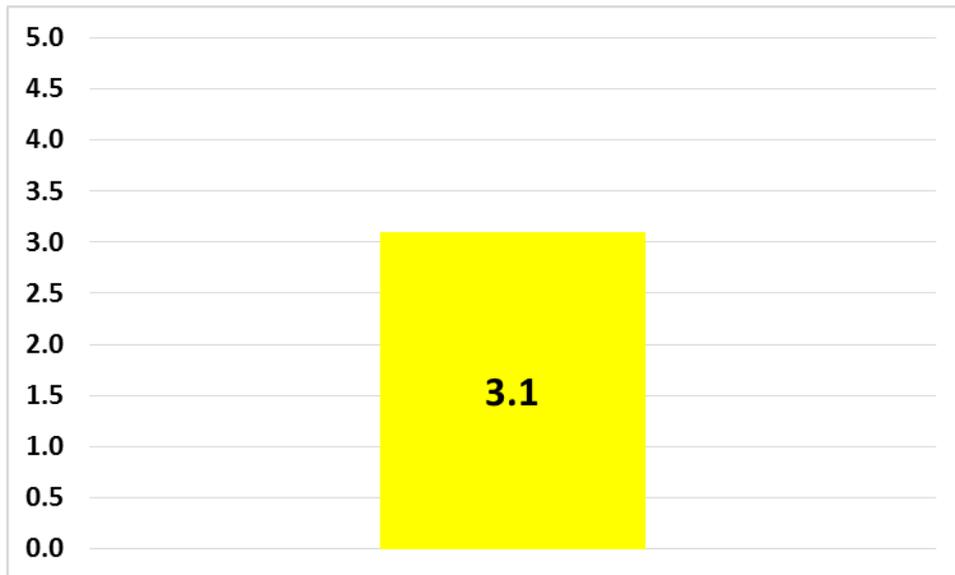
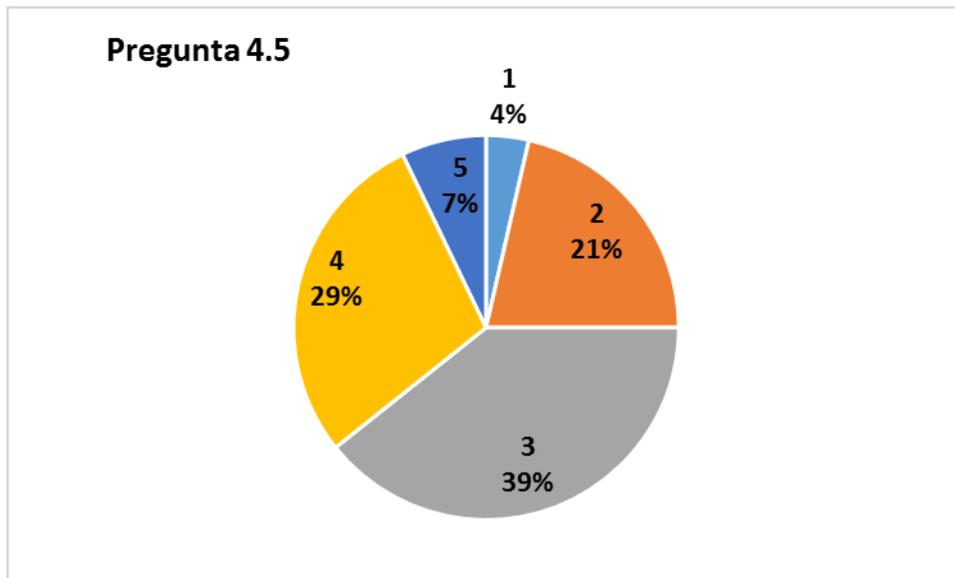


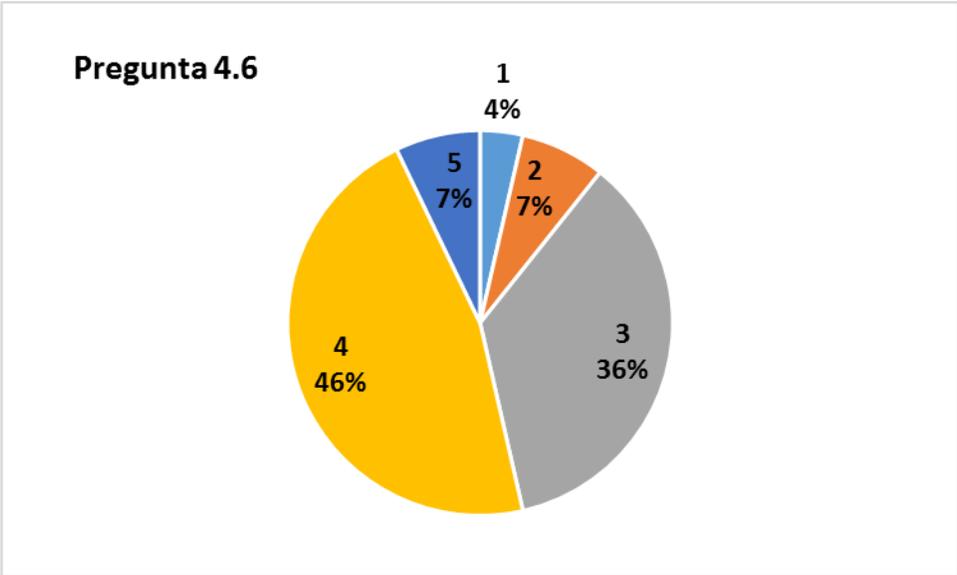
Figura 35. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.4

4.5 Las relaciones con su jefe y compañeros lo motiva a desempeñar mejor su trabajo



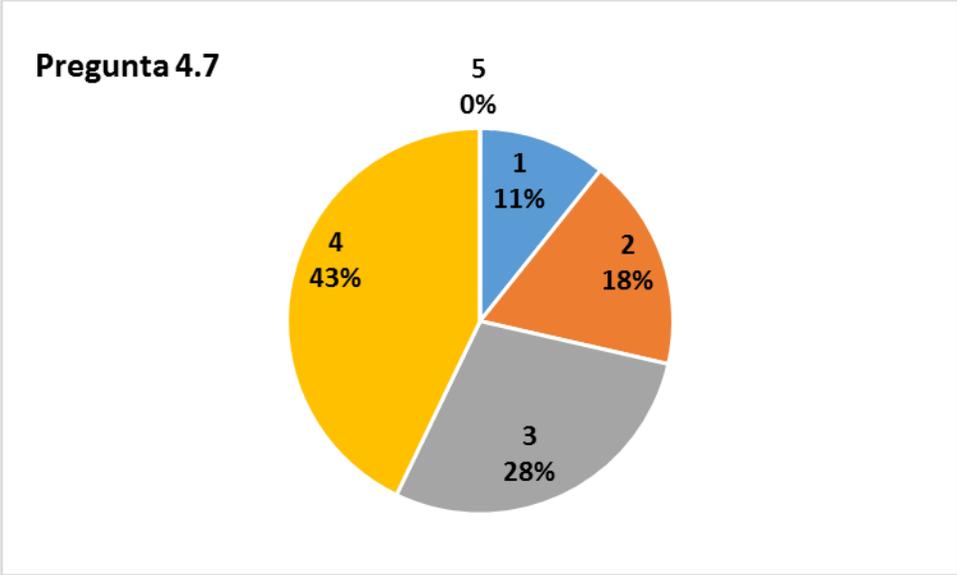
**Figura 36. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.5**

4.6 Se siente realizado en su trabajo



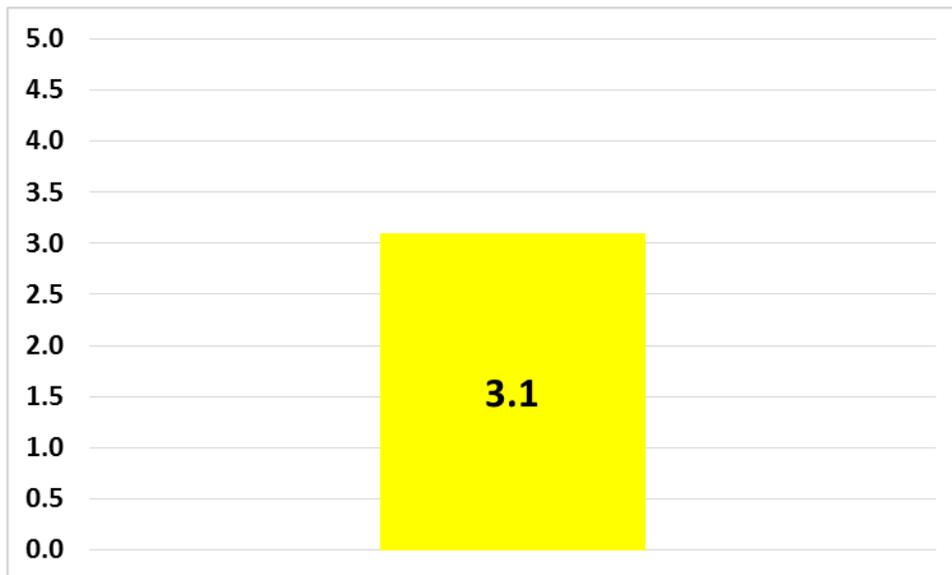
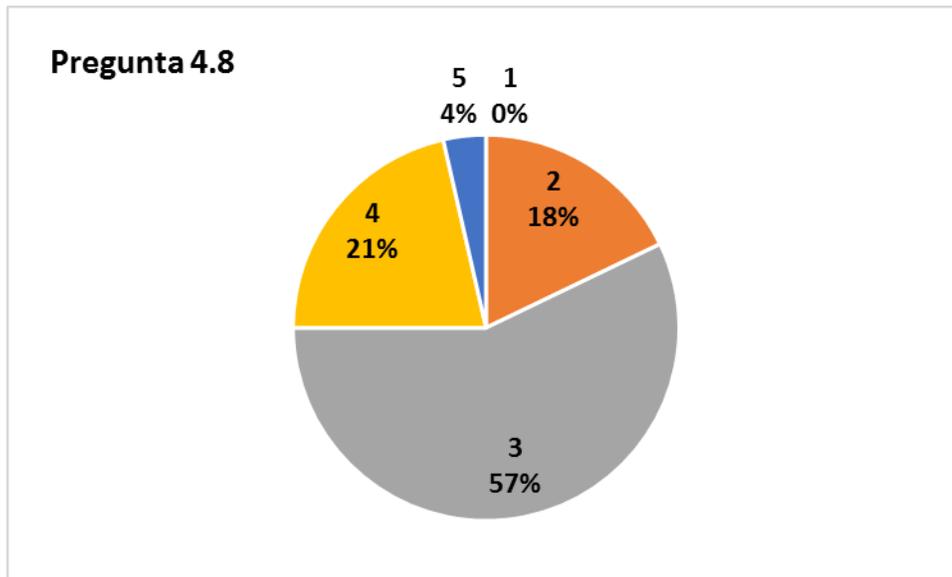
**Figura 37. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.6**

4.7 Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores



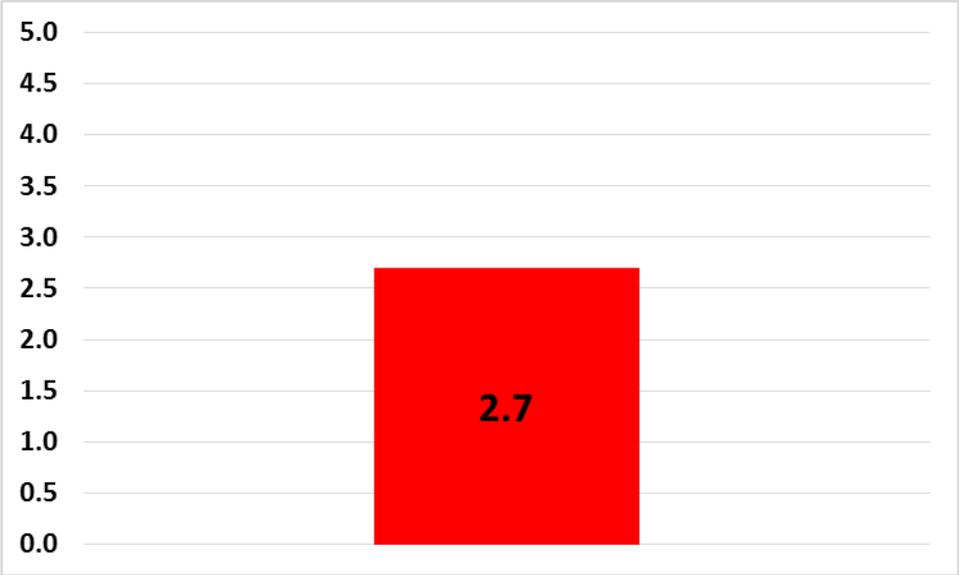
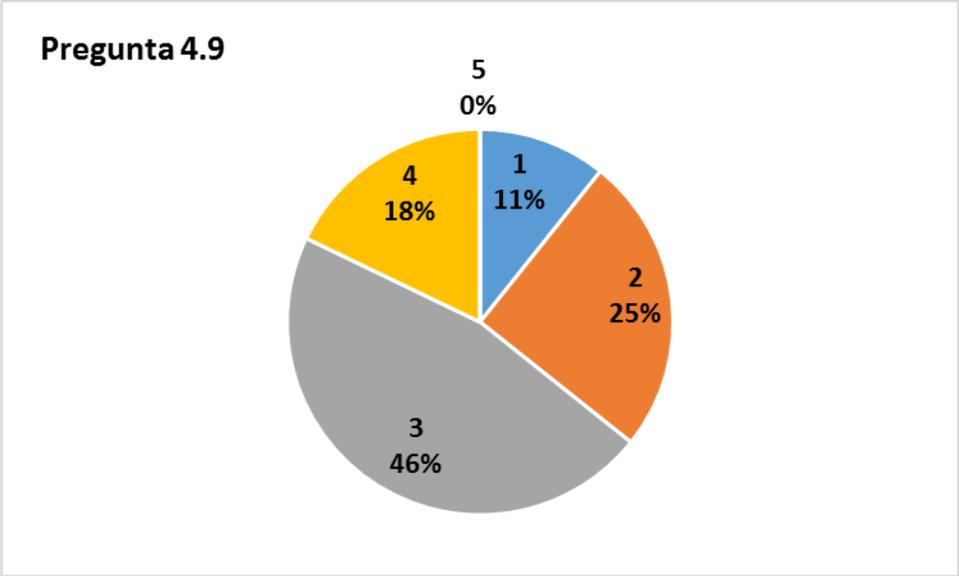
**Figura 38. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.7**

4.8 Considera que su trabajo es monótono, aburrido, repetitivo



**Figura 39. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.8**

4.9 En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.



**Figura 40. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.8**

4.10 Se siente orgulloso de pertenecer a su institución

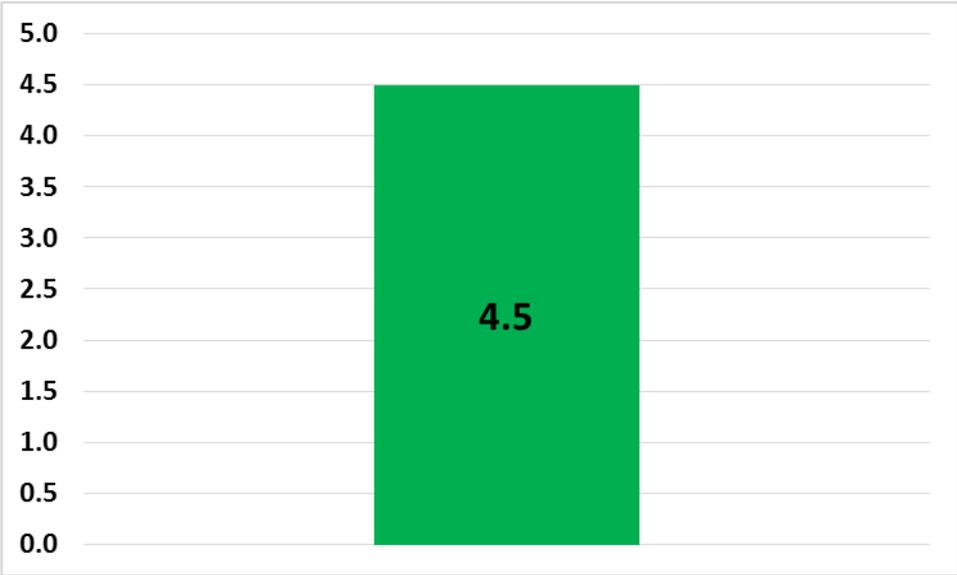
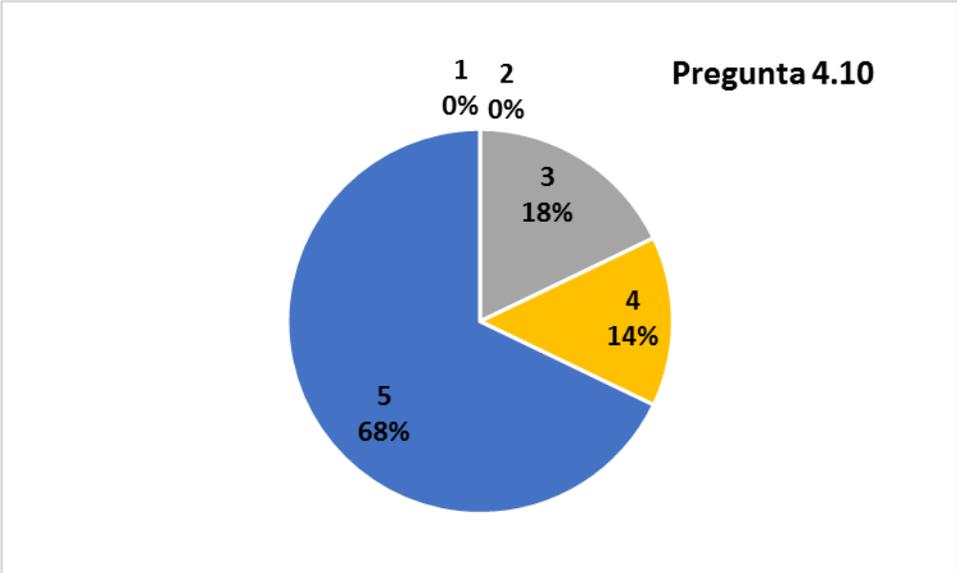
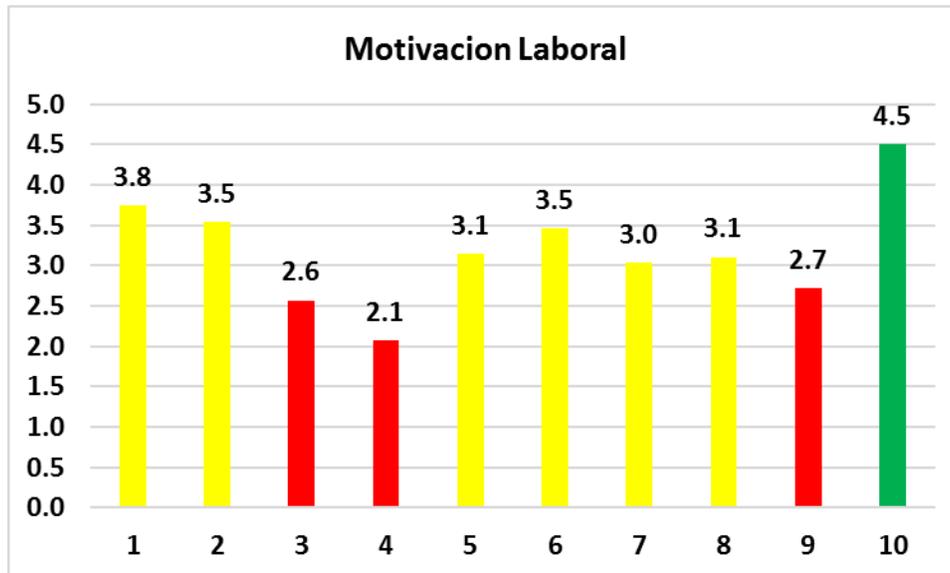


Figura 41. Resultados Graficos referentes a la pregunta 4.10

## Resultado de Motivación Laboral

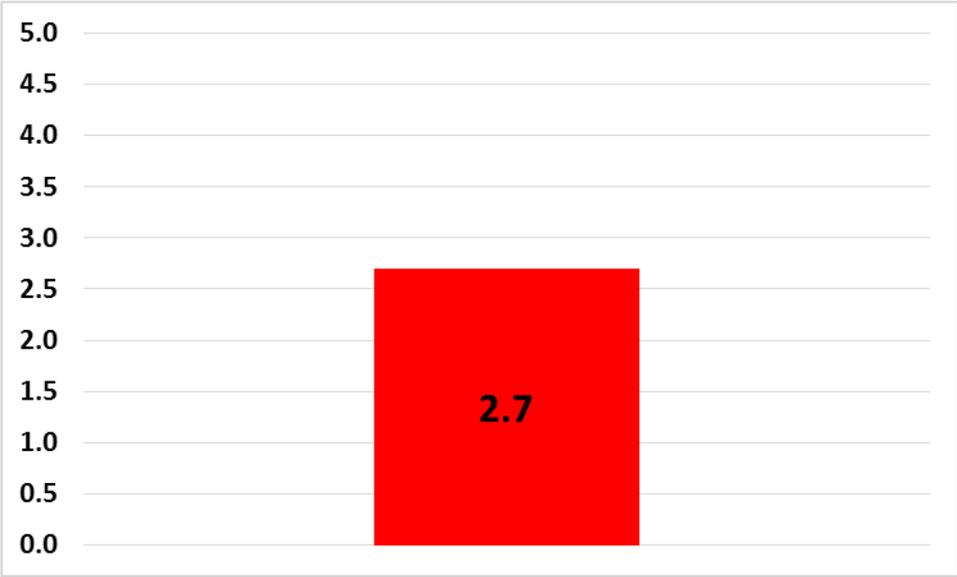
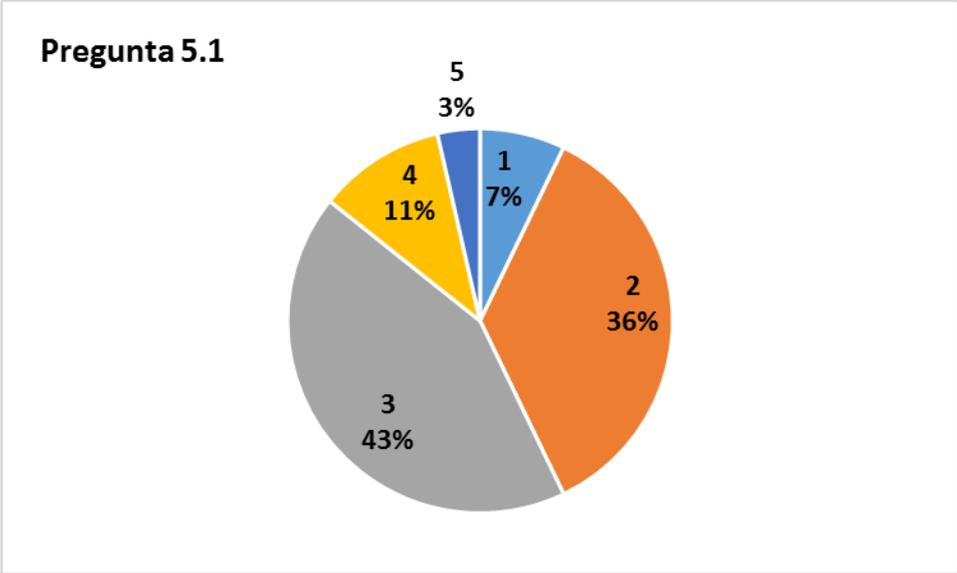


**Figura 42. Resultado grafico del promedio total de la variable Motivación Laboral**

De acuerdo a los resultados de la figura 41, se concluye que los empleados se sienten muy satisfechos ya que cuentan con oportunidades para desarrollo laboral, de acuerdo a la figura 40 se observa que se sienten orgullosos de pertenecer a la institución y de laborar en la empresa, de igual manera podemos observar el grafico de las figuras 33, 34 y 39 que nos indica la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a los estímulos, sueldos y reconocimientos que se les otorga, ya que consideran que no se les reconoce cuando realizan un buen trabajo.

**Comportamiento ético**

5.1 Los beneficios y promociones de puestos de trabajo se otorgan de manera justa



**Figura 43. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.1**

5.2 En tu área se respeta la ley del no fumador, dentro del edificio de trabajo

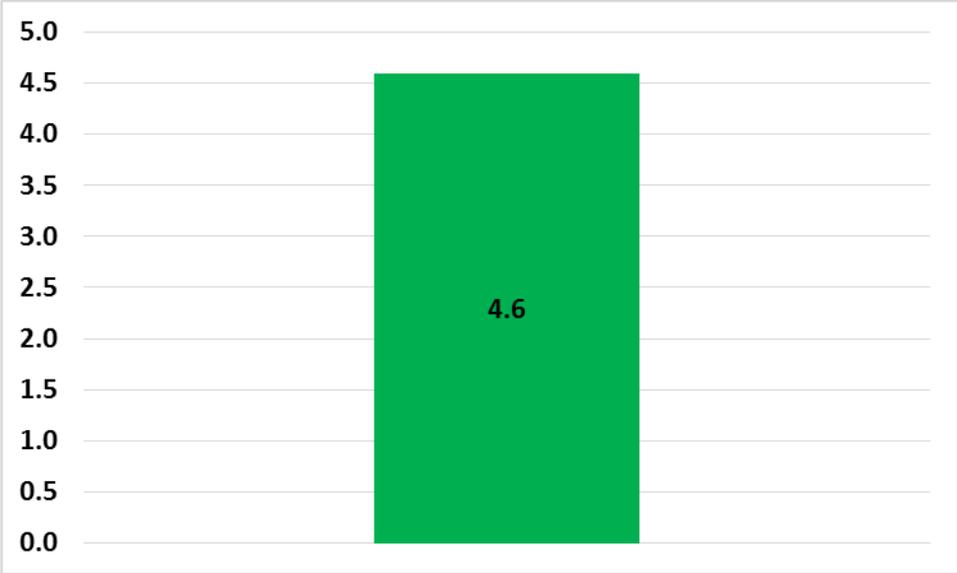
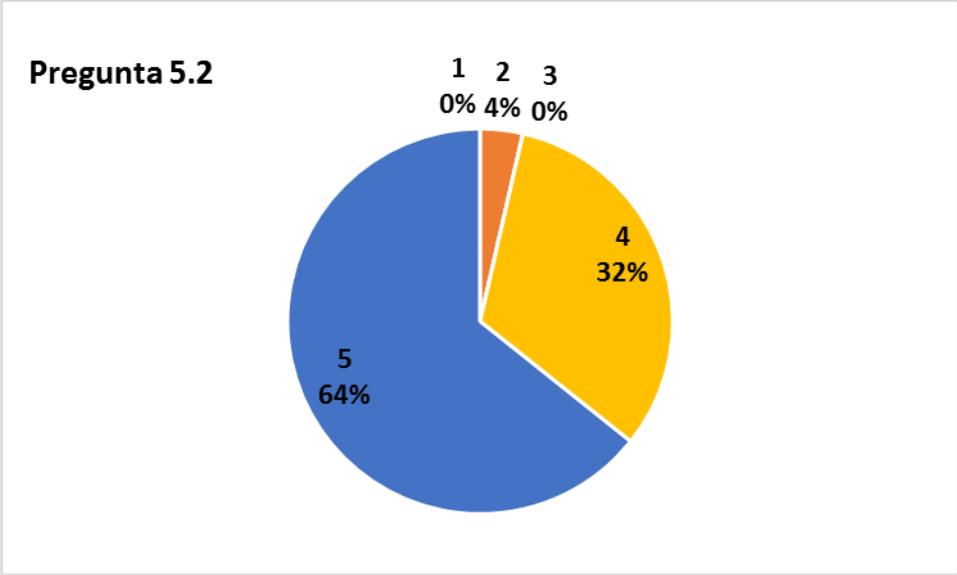
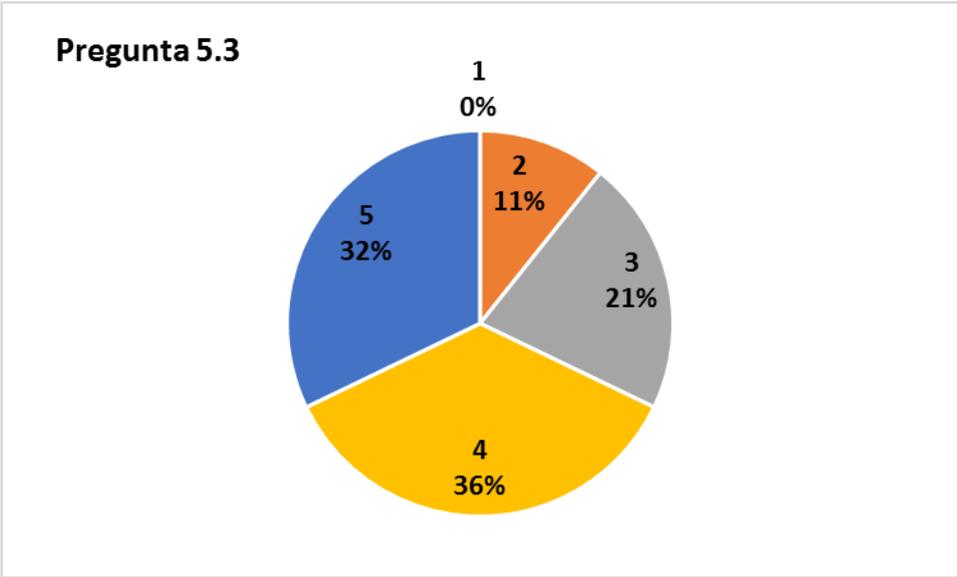


Figura 44. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.2

5.3 La información recabada en el departamento se maneja de manera confidencial



**Figura 45. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.3**

5.4 Tiene conocimiento si en su organización existe un código de ética y conducta

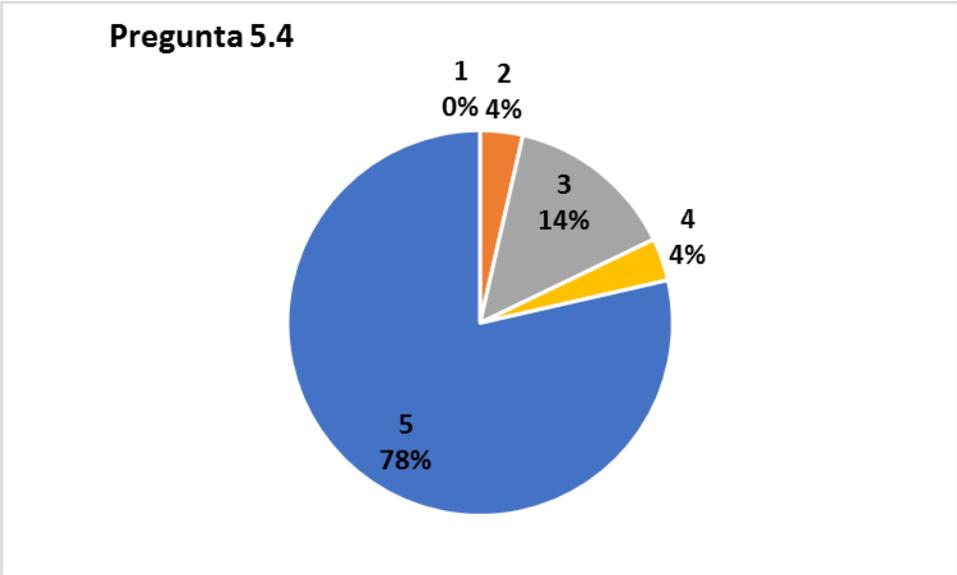


Figura 46. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.4

5.5 Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa

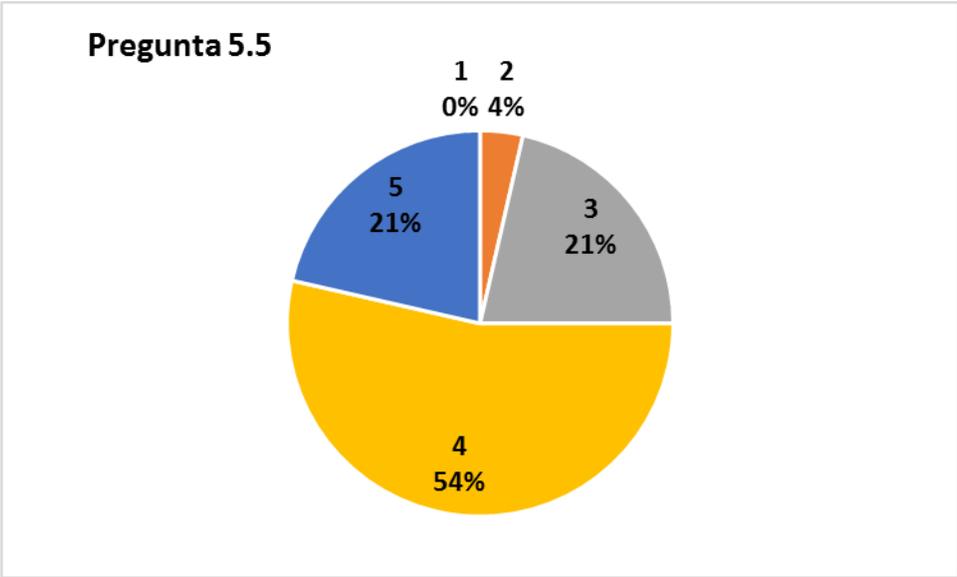


Figura 47. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.5

5.6 Existe respeto a sus creencias religiosas o políticas

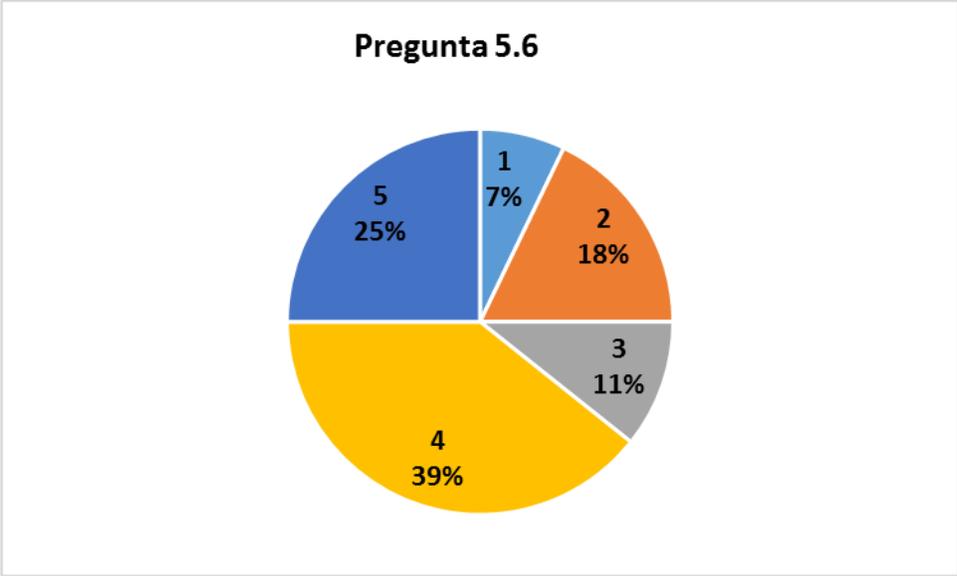


Figura 48. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.6

5.7 Existen programas y actividades para promover la ética en la institución

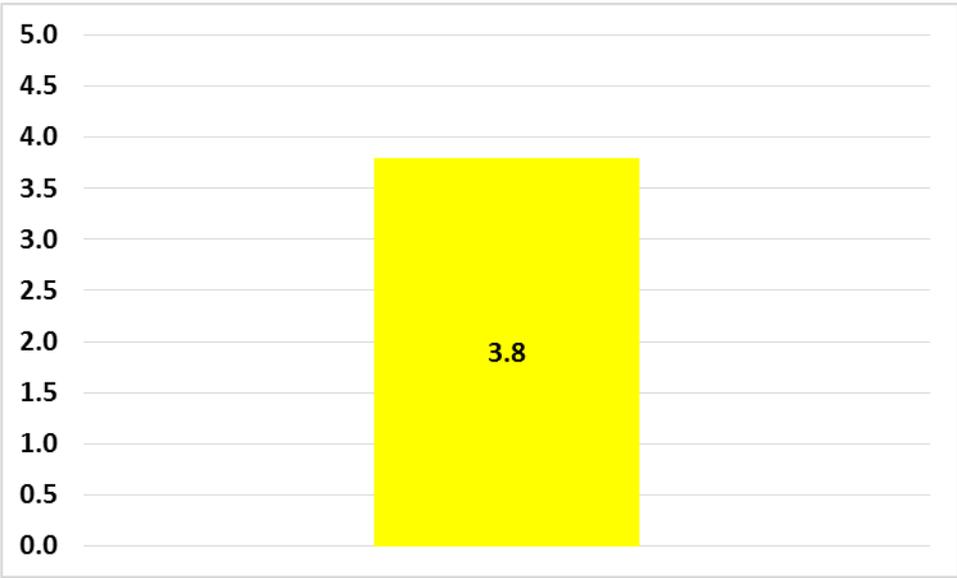
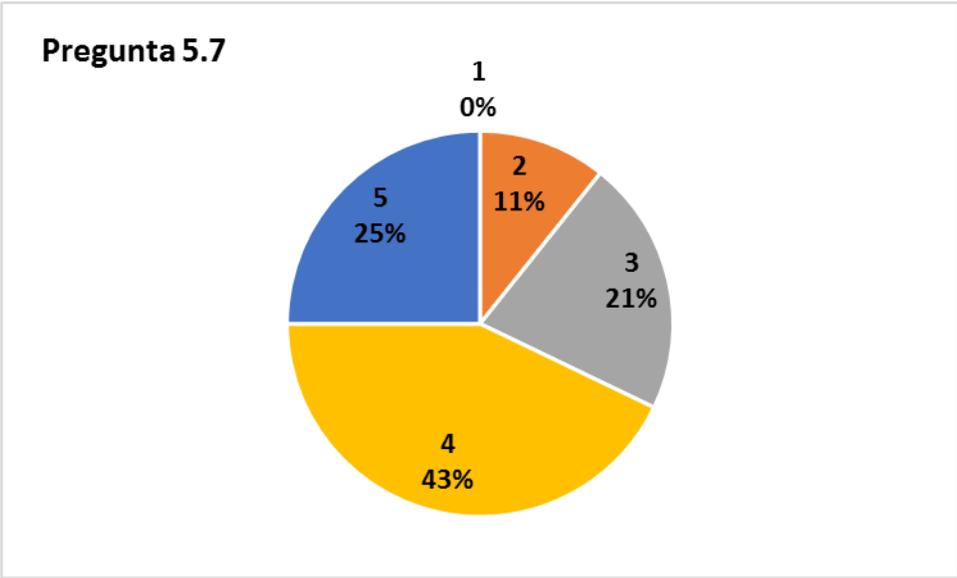


Figura 49. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.7

5.8 Has empleado el tiempo de la jornada de trabajo para cumplir con actividades personales

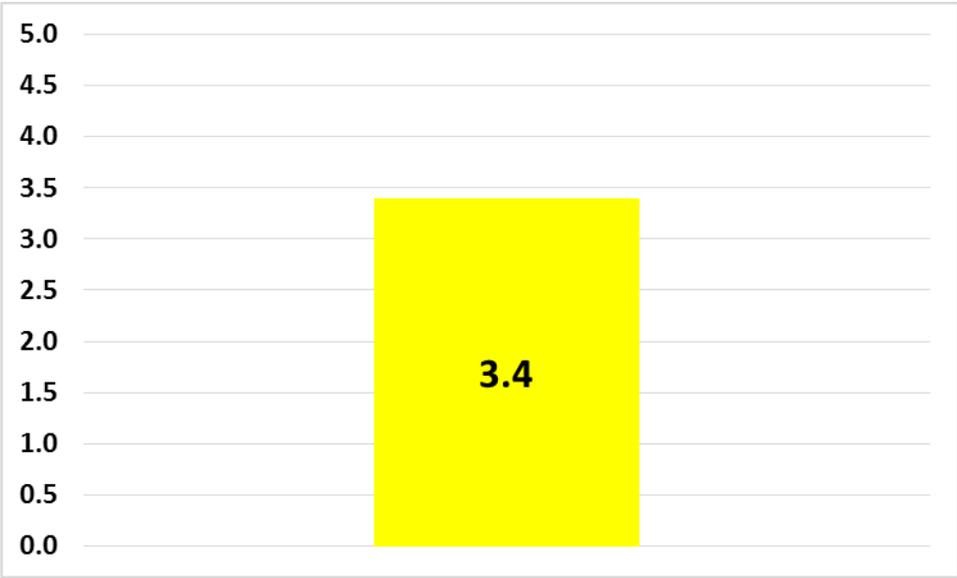
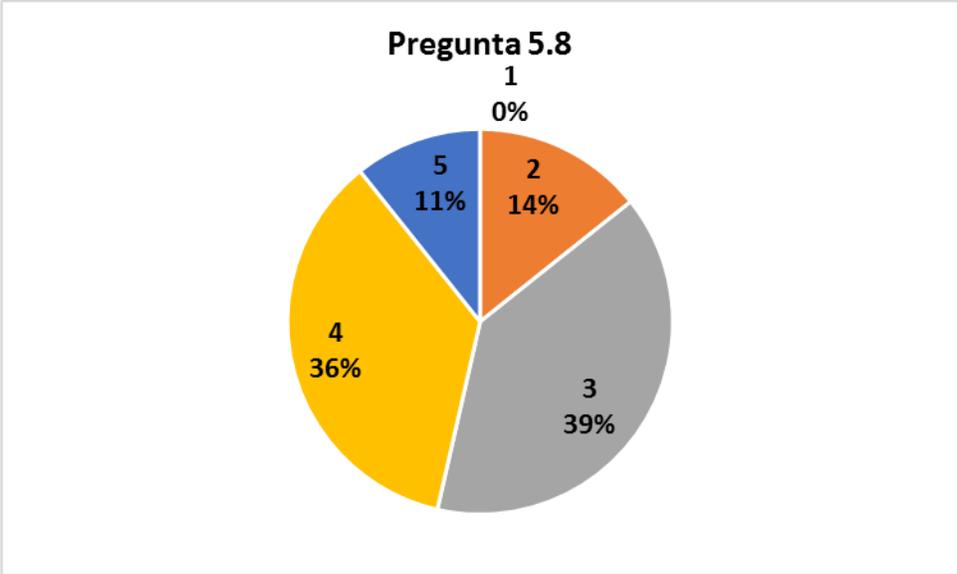


Figura 50. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.8

5.9 Existe una conducta honrada y respetuosa a los artículos personales de los compañeros (celulares, billeteras, carteras, etc.)

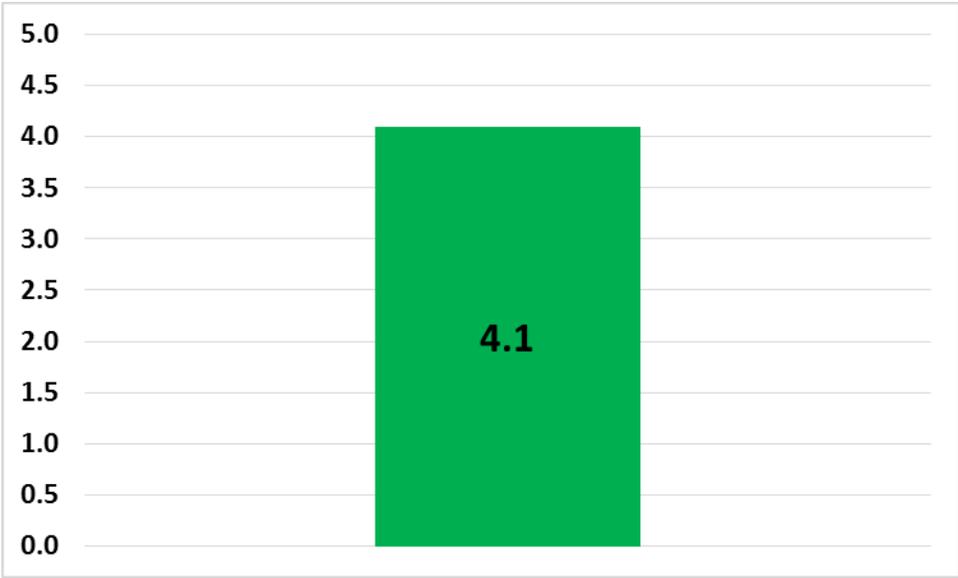
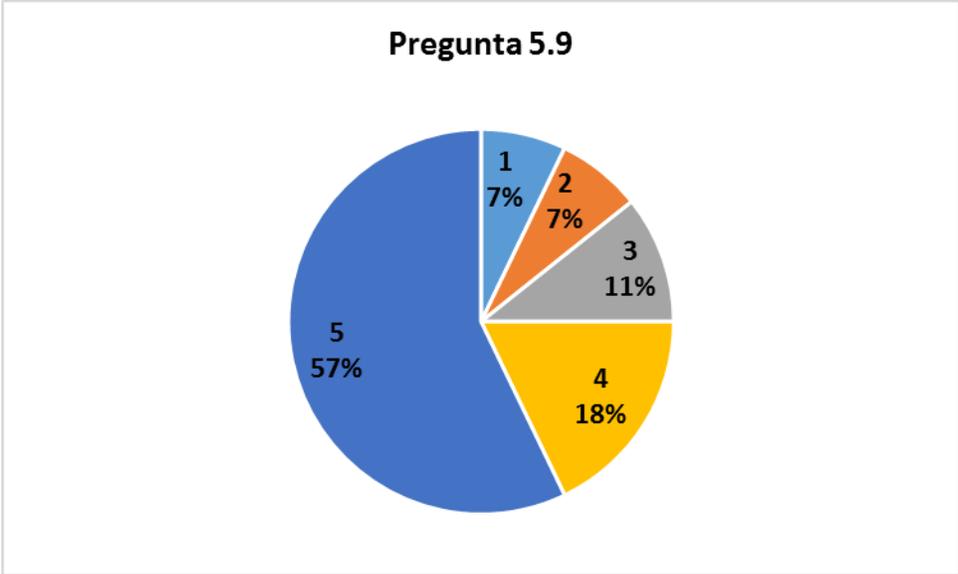


Figura 51. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.9

5.10 Considera que se respeta sus derechos como trabajador

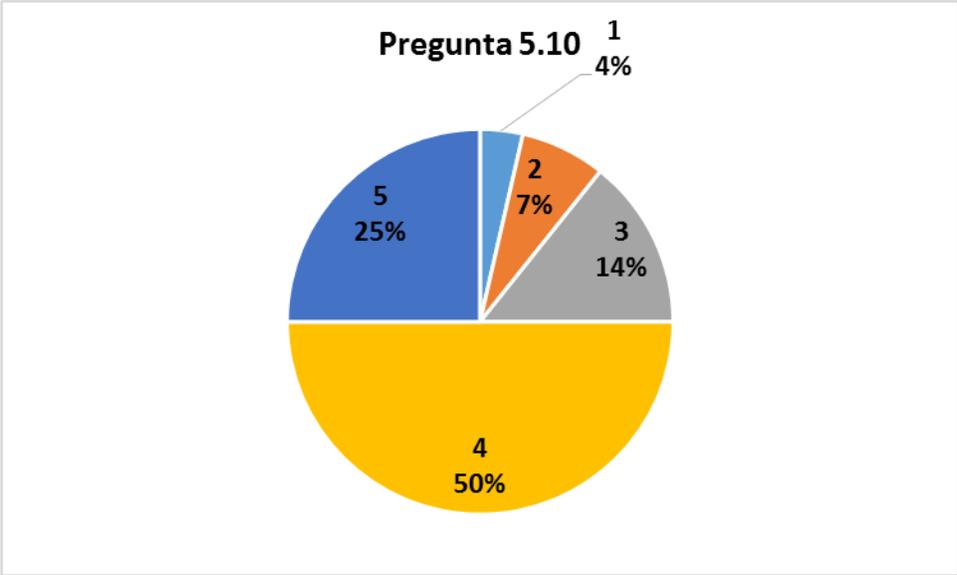
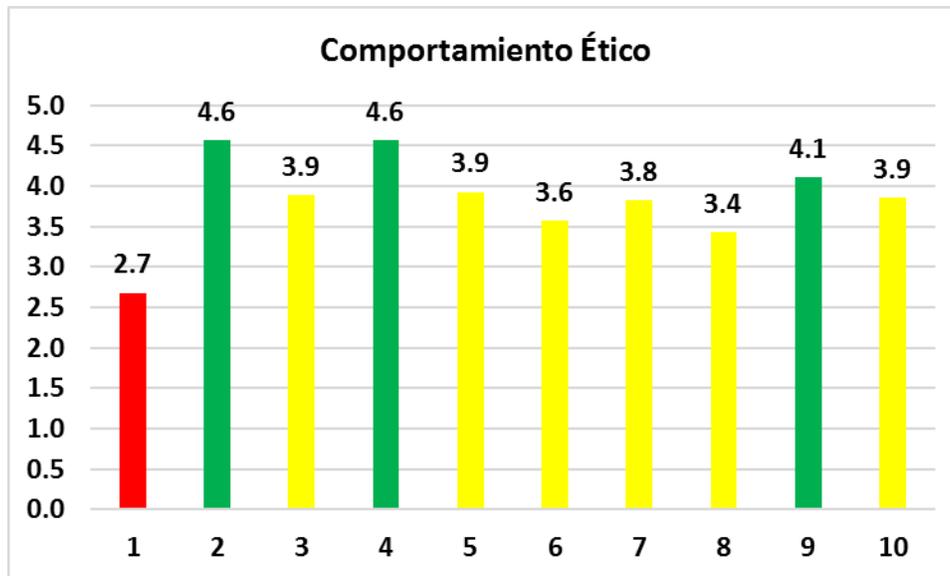


Figura 52. Resultados Graficos referentes a la pregunta 5.10

## Comportamiento Ético



**Figura 53. Resultado grafico del promedio total de la variable Comportamiento Ético**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable de Comportamiento Ético, se concluye que en términos generales se aplican de forma correcta los reglamentos y derechos como trabajador, contrario a esto se detectó en los resultados de la gráfica número 42 que los trabajadores consideran que en cuanto a los beneficios de trabajo no se otorgan de manera justa.

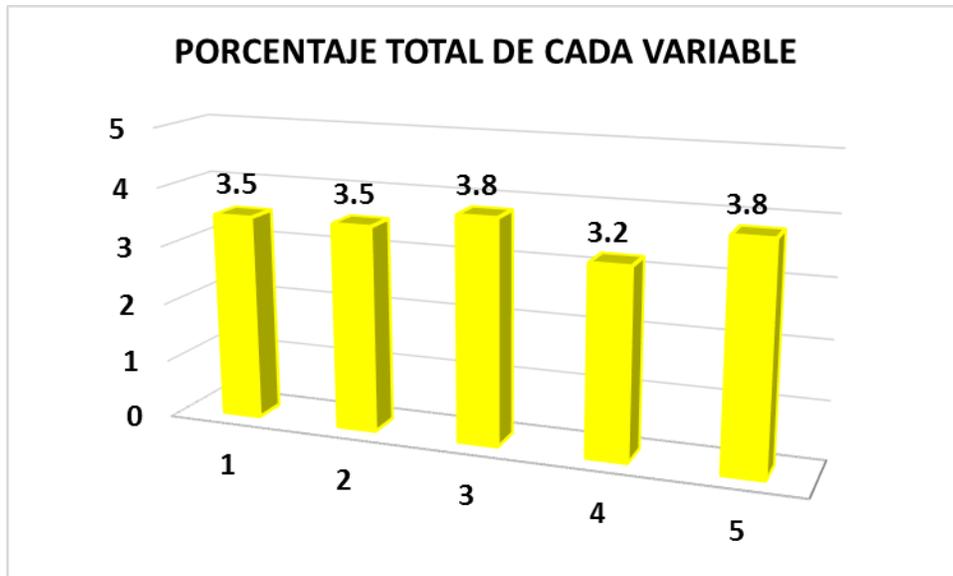


Figura 54. Resultado grafico del porcentaje total de cada variable

Cabe recordar que las variables a considerar son:

- 1.- Cooperación
- 2.- Comunicación
- 3.- Condiciones físicas del trabajo
- 4.- Motivación laboral
- 5.- Comportamiento ético

En términos generales el ambiente general en el que se encuentra la Residencia General de Carreteras Alimentadoras es regular y de acuerdo a la gráfica se encuentra en estado preventivo, se observó que las variables de Condiciones físicas del trabajo y comportamiento ético son las que salieron con un mayor porcentaje lo que nos indica que los trabajadores se sienten seguros cuando realizan sus funciones, al igual que el comportamiento ético por lo que observamos que no se encuentra en los extremos, sin embargo la variable de Motivación laboral se encuentra muy por debajo a comparación de las demás variables.

## VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

El presente trabajo se desarrolló en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes específicamente en el departamento de la Residencia General de Carreteras Alimentadoras dependiente de la Subdirección de Obras del centro SCT Q.ROO, en donde laboran actualmente 29 personas, de allí la importancia de diagnosticar y evaluar constantemente el Clima Organizacional con el propósito de conocer los distintos motivos y factores que podrían dañar el ambiente laboral y como consecuencia repercutir en el desempeño y productividad de la empresa.

De igual manera el presente trabajo puede servir en un futuro como una base para medir y evaluar el clima organizacional en dicho departamento y que sirva como un antecedente para comparar año con año la situación en la que se encuentra el departamento de la residencia general de carreteras alimentadoras de la SCT.

Dentro de los limitantes que existieron fueron lograr que los empleados respondiera con total sinceridad el cuestionario que se les otorgo, ya que muchas veces tienen el temor de expresar sus inquietudes o percepciones, otro limitante fue el encontrar a las personas en su puesto de trabajo ya que muchos de ellos debido a las funciones de su trabajo se ven a la necesidad de salir constantemente, sin embargo se logró encuestar a cada uno de ellos con la disponibilidad para responder de forma confiable.

## VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

En el presente trabajo se desarrollaron las siguientes competencias

### **Competencias instrumentales**

Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.

Habilidad de manejo del paquete de office.

### **Competencias interpersonales**

Capacidad para trabajar en equipo.

Capacidad crítica y autocrítica.

### **Competencia sistematicas**

Habilidades de investigación.

Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.

## **IX. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados podemos concluir que en general el clima organizacional del departamento de Residencia General de Carreteras Alimentadoras se encuentra en un punto medio ya que aunque no necesita medidas correctivas, si se encuentra según los resultados en una fase preventiva.

## X. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenidos se recomienda:

- Que se den cursos de Motivación laboral
- Que se impartan talleres para que los empleados aprendan a trabajar en equipo
- Que la relación entre jefe y subordinados se siga manteniendo en un ambiente de respeto y buena comunicación
- Fomentar la buena comunicación y las buenas relaciones interpersonales del departamento, mediante actividades sociales o de integración

## XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Joseph M Blanch Ribas, M. d. (2003). *teoria de las relaciones laborales fundamentos* (1 era ed.). Barcelona: UOC. Recuperado el 2 de septiembre de 2015
- León, O. P. (2011). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente*. (EAE, Ed.) Recuperado el 2 de septiembre de 2015
- Martínez, J. F. ( 2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. España: Editorial Académica Española.
- Martínez, J. F. (s.f.). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Editorial Académica Española, 2012.
- Martínez, J. F. (s.f.). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Editorial Académica Española, 2012.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

## XII. ANEXOS

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los empleados del departamento de la Residencia General de Carreteras Alimentadoras, por lo que se le solicita responder con sinceridad un breve cuestionario, sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto.

Esta encuesta dura aproximadamente 10 minutos.

Expresar su respuesta utilizando los siguientes valores en donde **5 es Totalmente de acuerdo o Siempre, 4 De acuerdo o Casi siempre, 3 Indiferente o Algunas veces, 2 En desacuerdo o Muy pocas veces, 1 Totalmente en desacuerdo o Nunca.**

| PREGUNTA |   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------|---|---|---|---|---|---|
| <b>1</b> | <b>Cooperación</b>  |   |   |   |   |   |
| 1.1      | Es habitual la cooperación para sacar adelante un trabajo                                 |   |   |   |   |   |
| 1.2      | Cuando un compañero tiene carga excesiva de trabajo se le brinda apoyo                    |   |   |   |   |   |
| 1.3      | Tiene conocimiento de las funciones de trabajo de sus compañeros                          |   |   |   |   |   |
| 1.4      | Se siente parte de un equipo de trabajo   |   |   |   |   |   |
| 1.5      | Cuando usted entró en la empresa le ayudaron y apoyaron los primeros días                 |   |   |   |   |   |
| 1.6      | Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros                            |   |   |   |   |   |
| 1.7      | Aquí cada departamento trabaja por su lado  |   |   |   |   |   |
| 1.8      | Considera que trabaja mejor cuando lo hace de manera individual                           |   |   |   |   |   |
| 1.9      | Cuando se comete un error de trabajo se busca darle solución en lugar de buscar culpables |   |   |   |   |   |
| <b>2</b> | <b>Comunicación</b>   |   |   |   |   |   |
| 2.1      | La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente.              |   |   |   |   |   |
| 2.2      | Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.                           |   |   |   |   |   |
| 2.3      | Como considera la comunicación con su jefe  |   |   |   |   |   |

|          |  |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|--|
| 2.4      | Cuando un superior le da instrucciones son de forma clara y respetuosa   |  |  |  |  |  |
| 2.5      | Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados  |  |  |  |  |  |
| 2.6      | En su área de trabajo se preocupan por mantenerlo informado de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo |  |  |  |  |  |
| 2.7      | En su área de trabajo se evita la circulación de información inexacta (rumores, chismes)   |  |  |  |  |  |
| 2.8      | Los desacuerdos entre los trabajadores son aclarados de manera inmediata y de forma respetuosa   |  |  |  |  |  |
| <b>3</b> | <b>Condiciones físicas del trabajo</b>   |  |  |  |  |  |
| 3.1      | Las instalaciones del área facilitan el trabajo y los servicios prestados  |  |  |  |  |  |
| 3.2      | Las herramientas y máquinas de trabajo son las correctas para desempeñar su trabajo  |  |  |  |  |  |
| 3.3      | Puede realizar su trabajo de forma segura  |  |  |  |  |  |
| 3.4      | Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo  |  |  |  |  |  |
| 3.5      | Su puesto de trabajo le resulta cómodo   |  |  |  |  |  |
| 3.6      | La temperatura y luz son las adecuadas en su lugar de trabajo  |  |  |  |  |  |
| 3.7      | Siente seguridad física a la hora de desempeñar sus funciones laborales  |  |  |  |  |  |
| 3.8      | Se siente satisfecho con las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo                                   |  |  |  |  |  |
| 3.9      | Existen planes de acción en caso de emergencia en la institución   |  |  |  |  |  |
| <b>4</b> | <b>Motivación laboral</b>  |  |  |  |  |  |
| 4.1      | La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional   |  |  |  |  |  |
| 4.2      | El ambiente de trabajo le produce stress   |  |  |  |  |  |

|          |   |  |  |  |  |  |
|----------|---|--|--|--|--|--|
| 4.3      | Las condiciones salariales para usted son buenas.   |  |  |  |  |  |
| 4.4      | Recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando hago un buen trabajo  |  |  |  |  |  |
| 4.5      | Las relaciones con su jefe y compañeros lo motiva a desempeñar mejor su trabajo   |  |  |  |  |  |
| 4.6      | Se siente realizado en su trabajo   |  |  |  |  |  |
| 4.7      | Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores                               |  |  |  |  |  |
| 4.8      | Considera que su trabajo es monótono, aburrido, repetitivo  |  |  |  |  |  |
| 4.9      | En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias           |  |  |  |  |  |
| 4.10     | Se siente orgulloso de pertenecer a su institución  |  |  |  |  |  |
| <b>5</b> | <b>Comportamiento ético</b>   |  |  |  |  |  |
| 5.1      | Los beneficios y promociones de puestos de trabajo se otorgan de manera justa   |  |  |  |  |  |
| 5.2      | En tu área se respeta la ley del no fumador, dentro del edificio de trabajo   |  |  |  |  |  |
| 5.3      | La información recabada en el departamento se maneja de manera confidencial   |  |  |  |  |  |
| 5.4      | Tiene conocimiento si en su organización existe un código de ética y conducta   |  |  |  |  |  |
| 5.5      | Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa              |  |  |  |  |  |
| 5.6      | Existe respeto a sus creencias religiosas o políticas   |  |  |  |  |  |
| 5.7      | Existen programas y actividades para promover la ética en la institución  |  |  |  |  |  |
| 5.8      | Has empleado el tiempo de la jornada de trabajo para cumplir con actividades personales                                       |  |  |  |  |  |
| 5.9      | Existe una conducta honrada y respetuosa a los artículos personales de los compañeros (celulares, billeteras, carteras, etc.) |  |  |  |  |  |
| 5.10     | Considera que se respeta sus derechos como trabajador   |  |  |  |  |  |