

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

ESTRATEGIAS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LAS PERSONAS QUE ACUDEN AL HOSPITAL GENERAL DE CHETUMAL

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

SALAZAR VARGAS GLENDY FABIOLA.

Nº de Control: 11870179

Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban.

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, GLENDY FABIOLA SALAZAR VARGAS**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno **LIC. JULIO EFRAÍN AGUILAR ESTEBAN**, el asesor externo el **DR. ABRAHAM ADOLFO RAMÍREZ JURADO**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo **ESTRATEGIAS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LAS PERSONAS QUE ACUDEN AL HOSPITAL GENERAL DE CHETUMAL** 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.

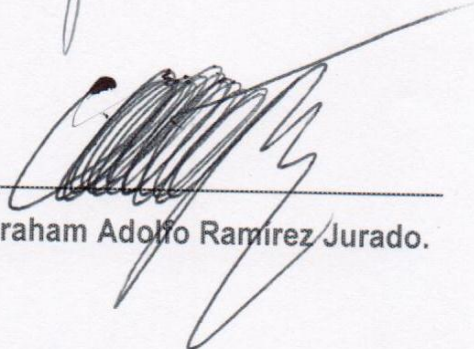
ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban.

Asesor Externo



Dr. Abraham Adolfo Ramírez Jurado.

ÍNDICE DE CONTENIDO.

	Pág.
ÍNDICE DE CONTENIDO.	i
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	3
III. LUGAR DONDE SE REALIZARON LAS ACTIVIDADES.	5
IV. OBJETIVOS.	7
4.1 Objetivo general.....	7
4.2 Objetivos específicos	7
V. MATERIALES Y MÉTODOS.	8
VI. RESULTADOS Y DISCUSIONES.	9
VII.PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.	30
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....	31
8.1 Competencias instrumentales.....	31
8.2 Competencias interpersonales	31
8.3 Competencia sistemática.....	31
IX. CONCLUSIONES.....	32
X. RECOMENDACIONES.....	33
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	35
XII. ANEXOS.....	36
12.1 Cuestionario para MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en la institución.	36

ÍNDICE DE FIGURAS.

	Pág.
Figura 1. Ubicación geográfica del Hospital General de Chetumal.....	5
Figura 2. Entrada principal del Hospital General de Chetumal.....	6
Figura 3. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.1.....	9
Figura 4. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.2.....	10
Figura 5. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.3.....	11
Figura 6. Resultados Gráficos total de las condiciones de trabajo.	12
Figura 7. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.1.....	13
Figura 8. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.2.....	14
Figura 9. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.3.....	15
Figura 10. Resultados Gráficos total de la Cooperación.	16
Figura 11. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.1.....	17
Figura 12. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.2.....	18
Figura 13. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.3.....	19
Figura 14. Resultados Gráficos total de la Cooperación.	20
Figura 15. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.1.....	21
Figura 16. Resultados Gráficos total de las condiciones físicas de trabajo.....	22
Figura 17. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.1.....	23
Figura 18. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.2.....	24
Figura 19. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.3.....	25
Figura 20. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.4.....	26
Figura 21. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.5.....	27
Figura 22. Resultados Gráficos total de las condiciones físicas de trabajo.....	28
Figura 23. Resultados Gráficos del porcentaje total de cada variable.	29

I. INTRODUCCIÓN.

El siguiente trabajo se realizó con finalidad de conocer la situación del clima organizacional que existe en el área de archivo del Hospital General de Chetumal, para poder implementar estrategias que nos ayuden a detectar y solucionar las inconformidades en el personal, logrando mejorar el ambiente laboral y obtener la mejora del servicio que se brinda a los derechohabientes.

Es importante conocer la percepción de los trabajadores referente al ambiente laboral en el que se encuentran, ya que si existen inconformidades, conlleva a una mala relación con sus compañeros y un mal servicio a las personas que acuden al área de archivo de la unidad médica.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

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

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización,

que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización. Seisdados, (1996).

II. JUSTIFICACIÓN.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

Brindar una buena atención a los usuarios, es la primera prioridad que debe tener una unidad médica, la satisfacción de las personas que acuden por un servicio médico, es indispensable para que la unidad sea recomendada y posicionada entre las mejores, para poder brindar un trato digno a los demás, primero tenemos que estar bien con nosotros mismos.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

El siguiente proyecto tiene el objetivo de crear, analizar e implementar estrategias para que en el Hospital General de Chetumal, brinde un servicio excelente y de calidad, así los usuarios se sientan a gusto durante su estancia en la unidad médica.

Es importante mencionar que para lograr el objetivo (mejora del servicio) se debe empezar por la satisfacción del usuario más importante que es el personal que labora en el Hospital, motivándolos de alguna manera.

Se analizara el clima organizacional, satisfacción de los usuarios internos y externos, ya que esto es lo que repercute en el comportamiento del personal, y dependiendo de cómo se sientan será como trataran a los usuarios

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

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. LUGAR DONDE SE REALIZARON LAS ACTIVIDADES.

El proyecto denominado “Estrategias para Brindar un Servicio de Calidad a las personas que acuden al Hospital General” se desarrolló en el Hospital General de la ciudad de Chetumal, que se encuentra ubicado geográficamente en el municipio de Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo, con código postal 77010 en la avenida Andrés Quintana Roo 399, entre Isla Cancún y Juan José Siordia, colonia Taxistas, teléfono 983 83 21977; el 5 de abril de 1975 se coloca la primera piedra para la construcción de lo que sería el Hospital General de Chetumal, cinco años después, en 1980, el presidente López Portillo inaugura el Hospital.

En la figura 1, se presenta el croquis de la ubicación del Hospital General.

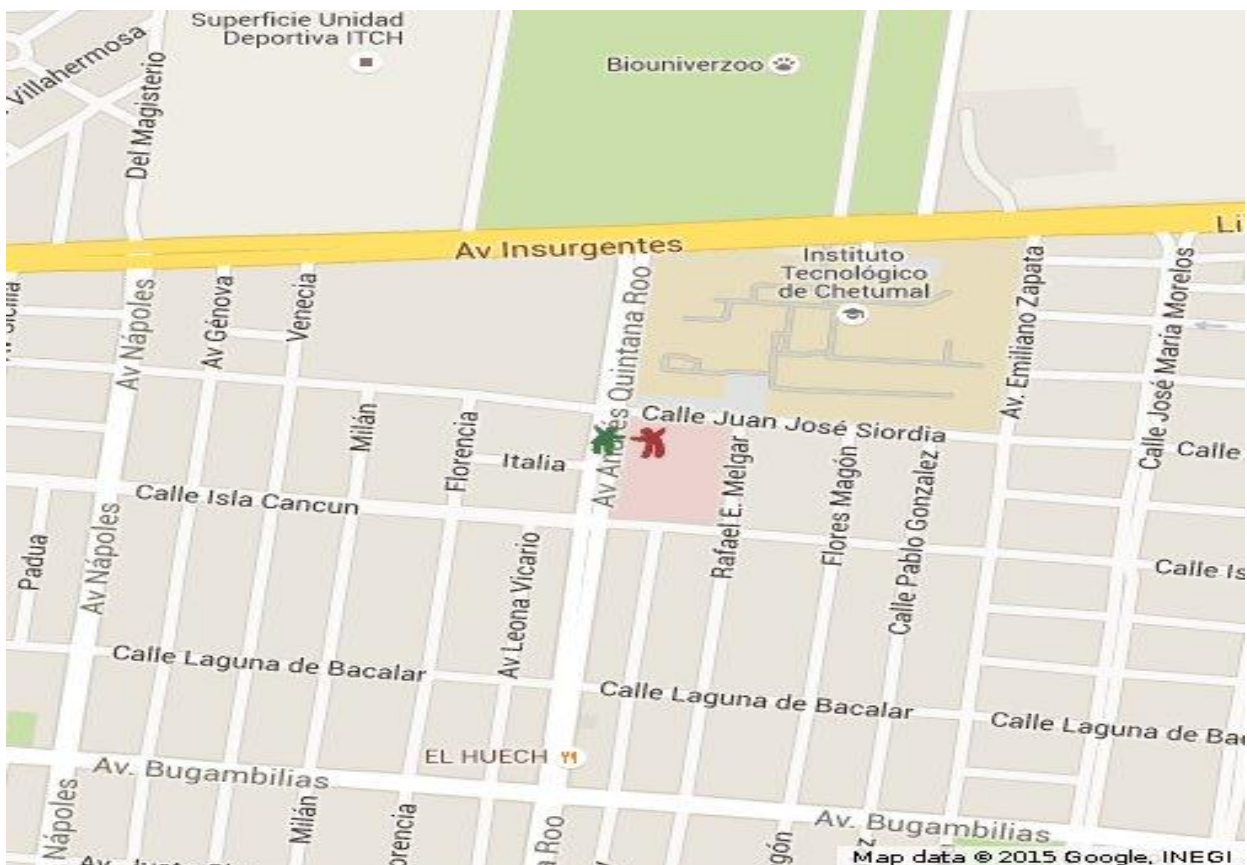


Figura 1. Ubicación geográfica del Hospital General de Chetumal.

En la figura 2, se puede observar la entrada principal del Edificio del Hospital General de Chetumal.



Figura 2. Entrada principal del Hospital General de Chetumal.

IV. OBJETIVOS.

4.1 Objetivo general.

Elaborar un proyecto donde se propongan y se implementen estrategias para lograr que se brinde un servicio de calidad a las personas que acuden al Hospital General de Chetumal.

4.2 Objetivos específicos

- Evaluar la satisfacción laboral del personal de la unidad médica.
- Realizar un diagnóstico situacional en el área de archivo.
- Implementar estrategias para lograr un mejor servicio en el área de archivo.

V. MATERIALES Y MÉTODOS.

Materiales:

En el trabajo realizado se utilizaron los siguientes materiales:

- Equipo de cómputo.
- Impresora.
- Tintas para impresora.
- Hojas tamaño carta.
- Lapiceros.
- Cámara fotográfica.
- Cuestionarios.

Métodos:

- Se gestionó la autorización del Director del Hospital General para la realización de este proyecto en el área de archivo.
- Se realizó una investigación documental del manual de organización para conocer las funciones del área de archivo.
- Se determinan las variables a evaluar sobre el clima organizacional.
- Se diseñó y elaboró el cuestionario para aplicarles al personal del área de archivo del Hospital.
- Se diseñaron las tablas en software Microsoft Excel.
- Se capturaron los datos en las tablas.
- Se realizó el análisis estadístico de los datos recopilados.
- Se realizó la graficación de los datos utilizando el software Microsoft Excel.
- Se determinaron las estrategias para mejorar la calidad de los servicios de las personas que acuden al área de archivo del hospital.
- Se realizó el informe técnico de residencia profesional.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIONES.

Los resultados obtenidos en este proyecto se presentan a continuación:

Al evaluar a los empleados del área de archivo del Hospital General, para conocer si tienen identificadas las funciones de su puesto de trabajo, en la gráfica 3 podemos observar que el 25% está totalmente de acuerdo en que conoce las funciones de su trabajo, el 12% está parcialmente de acuerdo, 50% de los trabajadores manifestó indiferencia y un 13% resulto totalmente en desacuerdo.

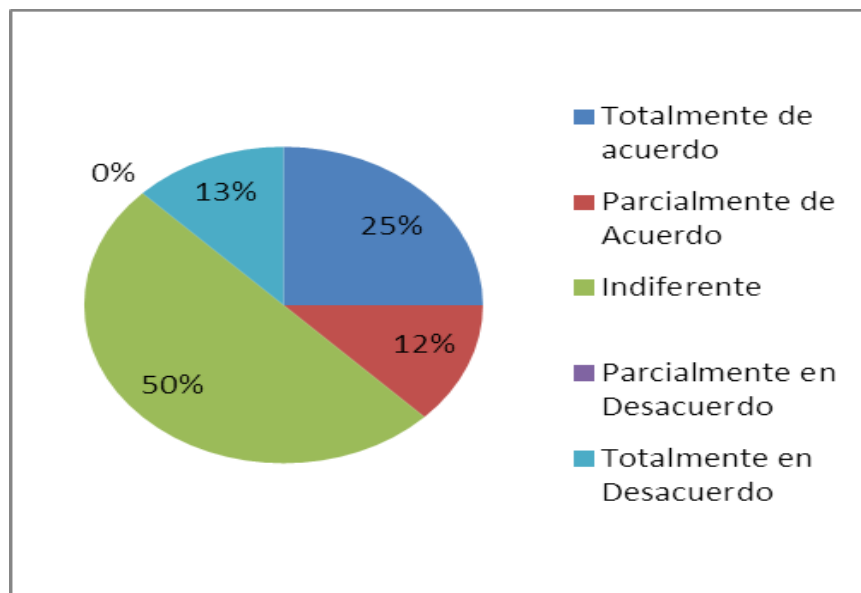


Figura 3. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.1

En la figura 4, podemos encontrar que el 37% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que si se le proporcionan las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo durante su jornada laboral, un 12% parcialmente de acuerdo, a tan solo un 13% de los empleados les parece indiferente esta situación, el otro 25% está parcialmente en desacuerdo y solo un 13% se encuentra totalmente en desacuerdo y manifiesta que no tiene las herramientas necesarias para llevar a cabo sus actividades en el día.

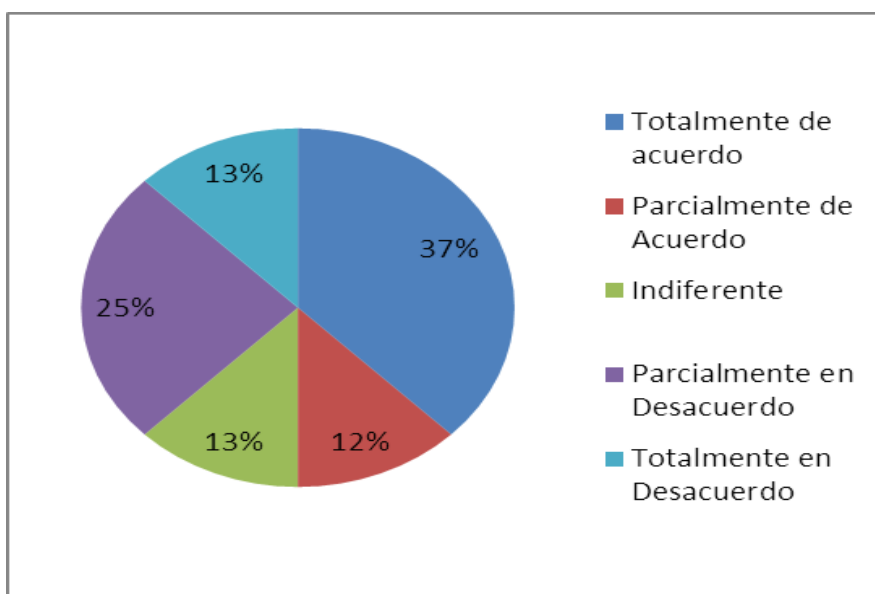


Figura 4. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.2

En la figura 5, podemos darnos cuenta que el 12% del personal del Hospital General de Chetumal se encuentra parcialmente de acuerdo en que el trabajo que realiza es importante para su institución, a un 50% le parece indiferente mientras que el 38% está parcialmente en desacuerdo.

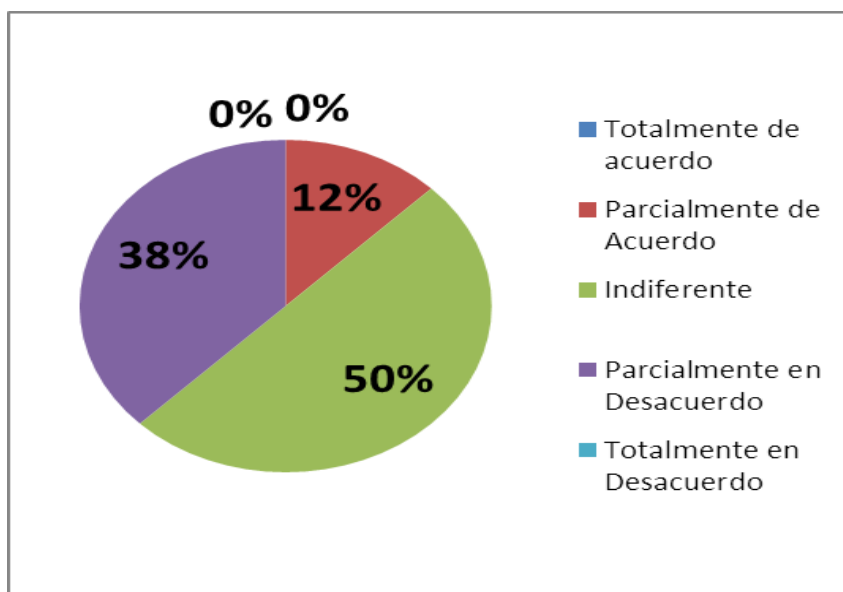


Figura 5. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.3

Como resultado del análisis del primer apartado, **Condiciones de trabajo**, del cuestionario y en referencia a las siguientes variables:

- Funciones bien definidas del puesto.
- Herramientas y equipos para realizar el trabajo.
- Importancia del trabajo que se realiza.

Podemos observar en la figura 6, que el mayor porcentaje que se obtuvo, es indiferente con un 38%, como resultado de la encuesta aplicada a las personas que laboran en el archivo clínico del Hospital General de Chetumal, mientras que el porcentaje menor fue de un 8%, el cual está totalmente en desacuerdo, con las variables antes mencionadas.

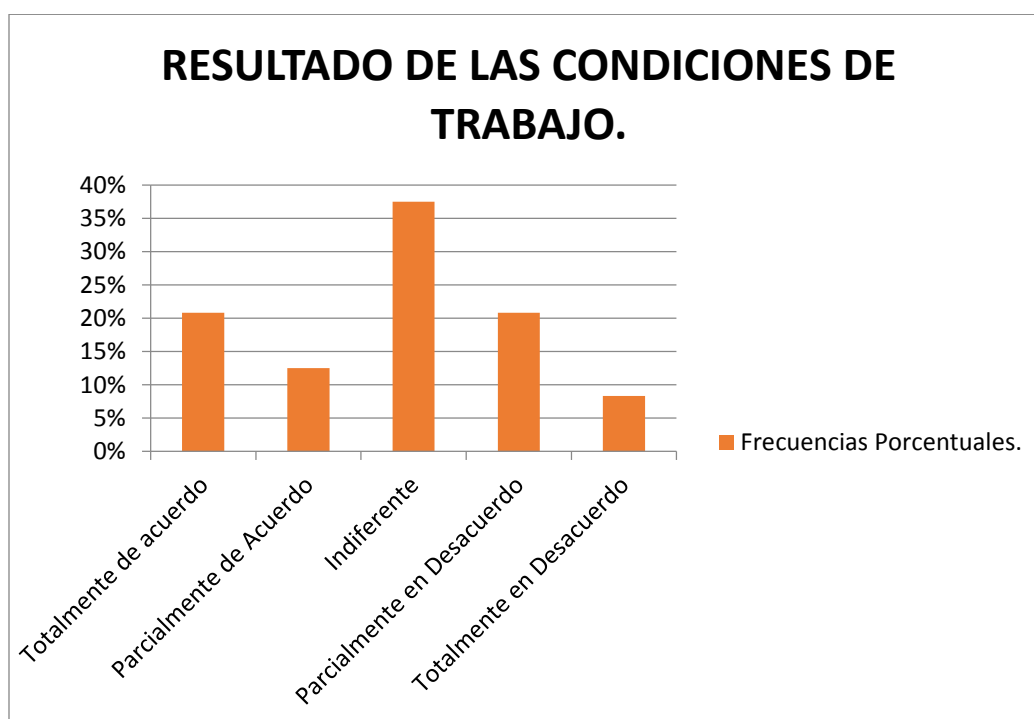


Figura 6. Resultados Gráficos total de las condiciones de trabajo.

En la figura 7, solo el 12% de los trabajadores manifestaron que la relación entre el personal de los departamentos o áreas es buena por lo tanto se encuentran totalmente de acuerdo es este punto, un 13% considera que la relación es mala y están totalmente en desacuerdo, un 25% es indiferente ante este tema y un 25% de los trabajadores nos dio a conocer que está parcialmente en desacuerdo, quedando otro 25% el cual se encuentra parcialmente de acuerdo.

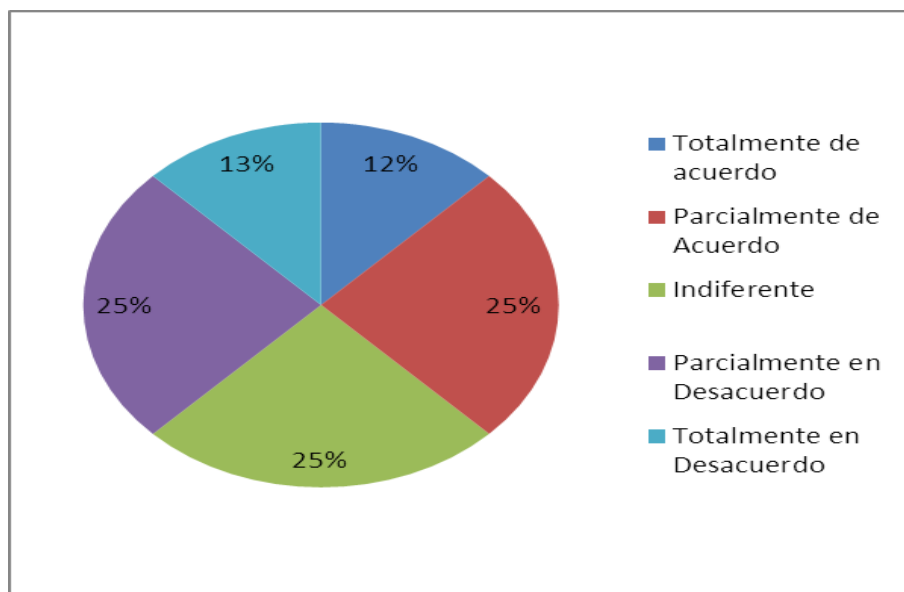


Figura 7. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.1

En la figura 8, podemos observar que un 25% de los trabajadores manifestaron que en el área de archivo del Hospital General de Chetumal, están totalmente de acuerdo que se puede trabajar en equipo, un 12% está parcialmente de acuerdo, a un 37% del personal le fue indiferente, y solo un 13% está totalmente en desacuerdo, mientras que otro un 13% mas está parcialmente en desacuerdo.

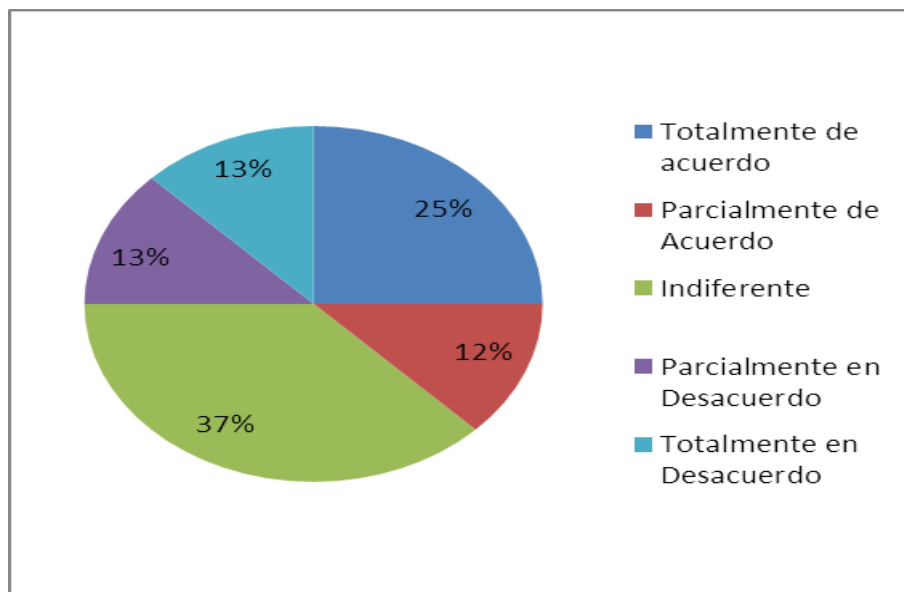


Figura 8. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.2

En la figura 9, podemos darnos cuenta que solo un 37% de los trabajadores mencionan que está totalmente de acuerdo que sus compañeros de trabajo comparten la información para poder realizar su trabajo y un 63% es indiferente ante esta situación.

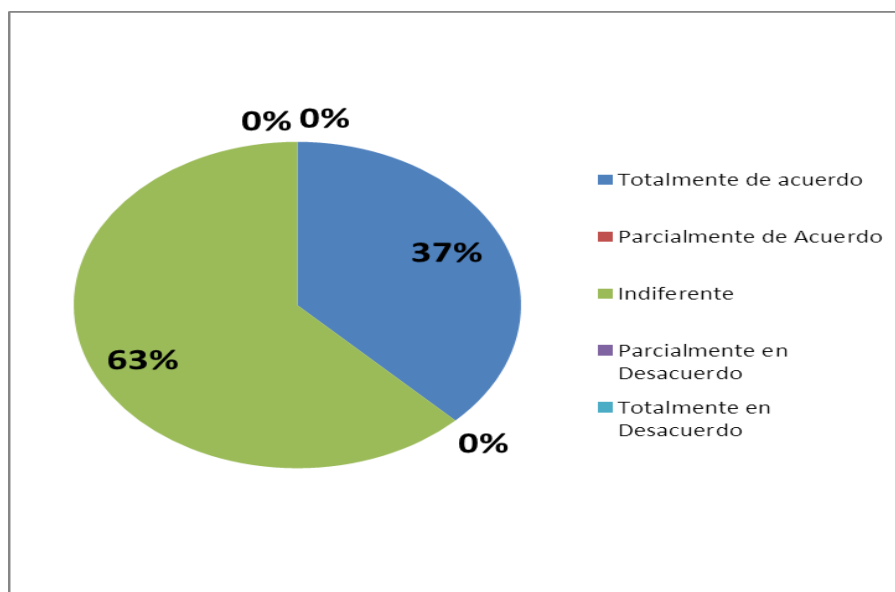


Figura 9. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.3

Como resultado del análisis del segundo apartado, **Cooperación**, del cuestionario y en referencia a las siguientes variables:

- Relación entre el personal.
- Trabajo en equipo.
- Apoyo entre compañeros.

Podemos observar en la figura 10, que en el área de archivo clínico, la cooperación para el 42% de los compañeros es indiferente, mientras el 25 % está totalmente de acuerdo de que en el área donde laboran existe cooperación entre los compañeros con los que trabajan y tan solo un 8% está totalmente en desacuerdo.

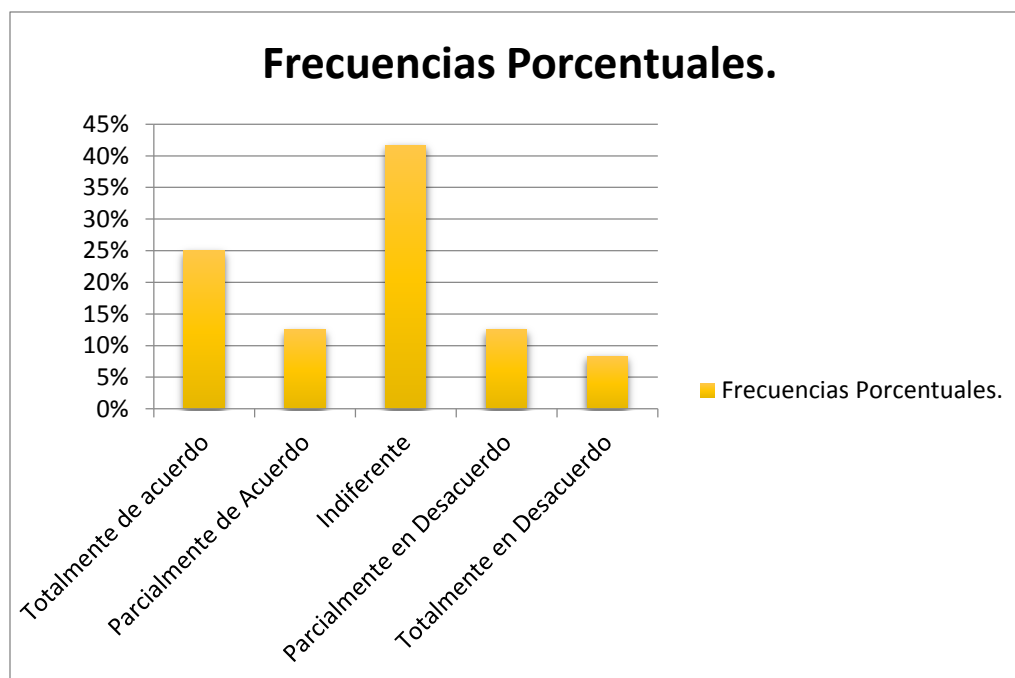


Figura 10. Resultados Gráficos total de la Cooperación.

En la figura 11, podemos darnos cuenta que un 37% de los trabajadores del área de archivo, está totalmente de acuerdo que su jefe inmediato es respetuoso con ellos, el 13% está totalmente en desacuerdo, mientras que a un 50% de los empleados le es indiferente.

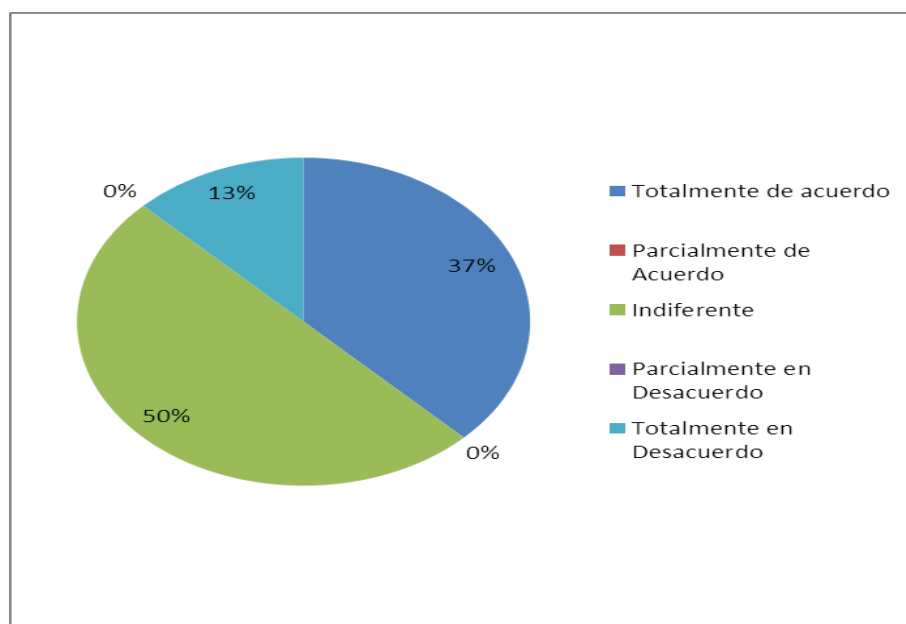


Figura 11. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.1

En la figura 12, los trabajadores manifestaron que el 37% está totalmente de acuerdo que su trabajo sea supervisado, un 25% está parcialmente de acuerdo y el 38% restante es indiferente ante esta acción.

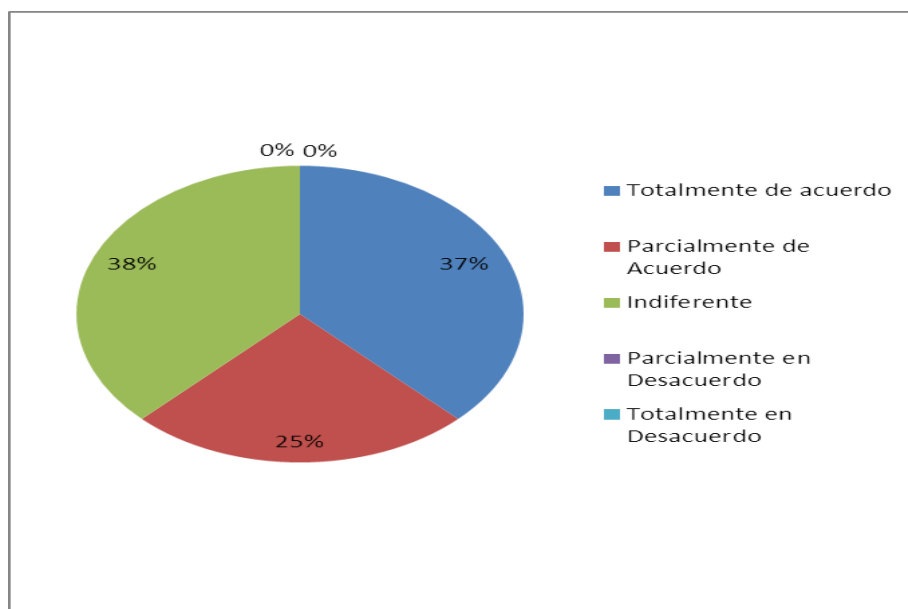


Figura 12. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.2

En la figura 13, podemos encontrar que el 50% de los trabajadores está totalmente de acuerdo de que sus jefes los apoyan en la solución de los problemas que presentan en su trabajo, el 12% manifiesta estar parcialmente de acuerdo de que se les apoya y solo el 38% de los trabajadores está parcialmente en desacuerdo.

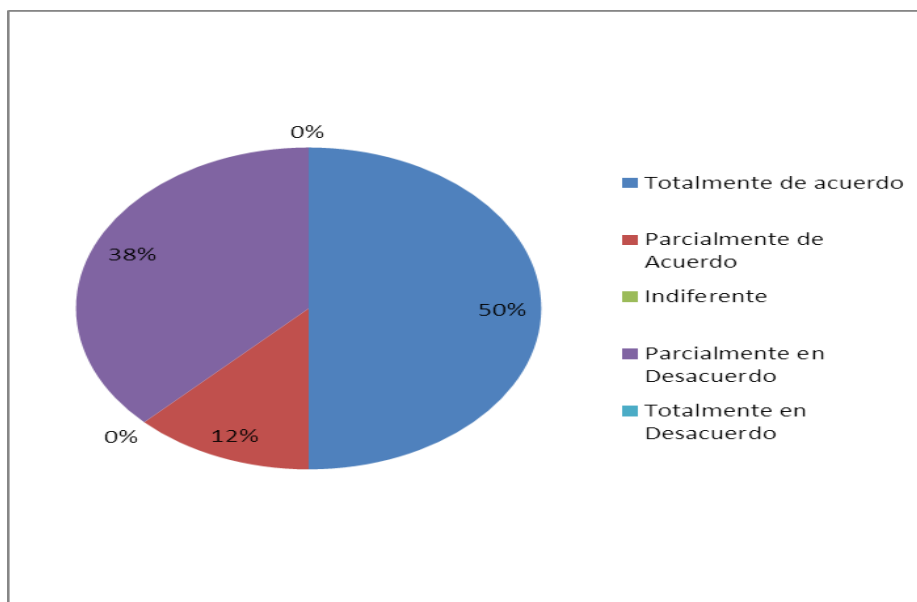


Figura 13. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.3

Como resultado del análisis del tercer apartado, **Supervisión**, del cuestionario y en referencia a las siguientes variables:

- Respeto del jefe inmediato.
- Supervisión del trabajo que se realiza.
- Apoyo del jefe en la solución del trabajo.

Podemos observar en la figura 14, que en el área de archivo clínico, el 42% está totalmente de acuerdo en la supervisión, el apoyo y el respeto del jefe hacia el personal, el 13% está parcialmente de acuerdo, a un 29% le parece indiferente, mientras el 13% está parcialmente en desacuerdo y tan solo un 4% está en desacuerdo con estas variables.

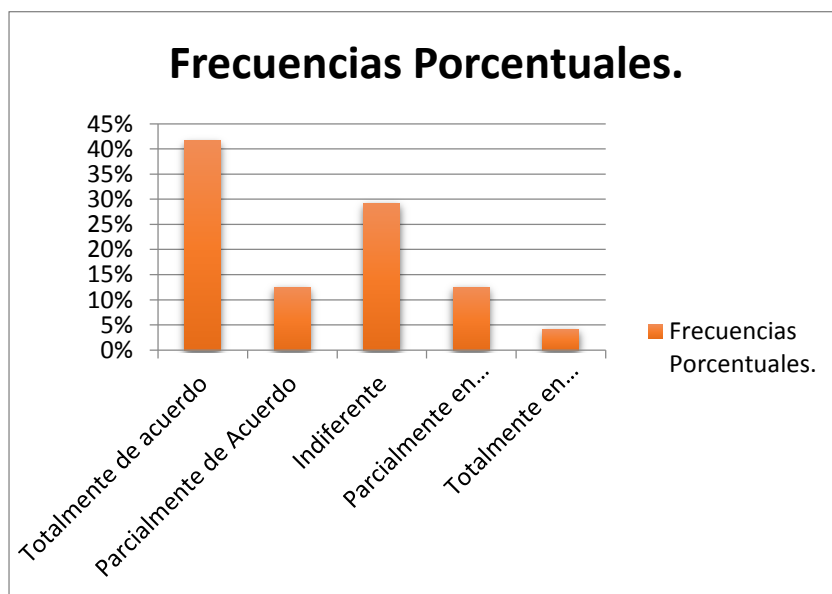


Figura 14. Resultados Gráficos total de la Cooperación.

En la figura 15, podemos encontrar que el 37% de los trabajadores manifestaron que están totalmente de acuerdo que realizan su trabajo en condiciones seguras, el 38% dijo que están parcialmente de acuerdo y solo el 25% de los trabajadores está parcialmente en desacuerdo.

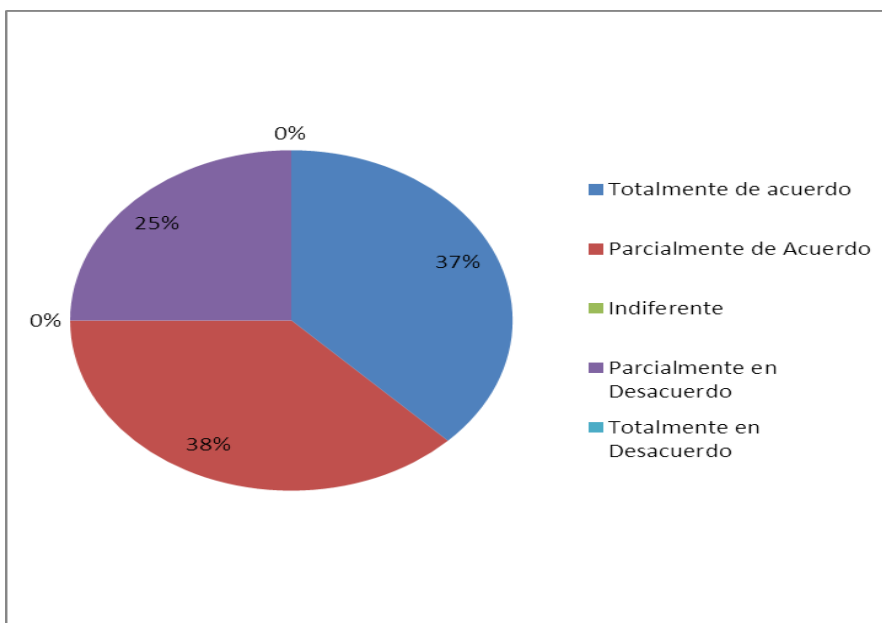


Figura 15. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.1

Como resultado del análisis del cuarto apartado, **Condiciones físicas de trabajo**, del cuestionario y en referencia a la siguiente variable:

- Condiciones seguras del lugar donde se realiza el trabajo.

Podemos observar en la figura 16, que en el área de archivo clínico, el 38% está totalmente de acuerdo en las que las condiciones del lugar donde realizan su trabajo son seguras, mientras un 38% está parcialmente de acuerdo y un 25% está parcialmente en desacuerdo.

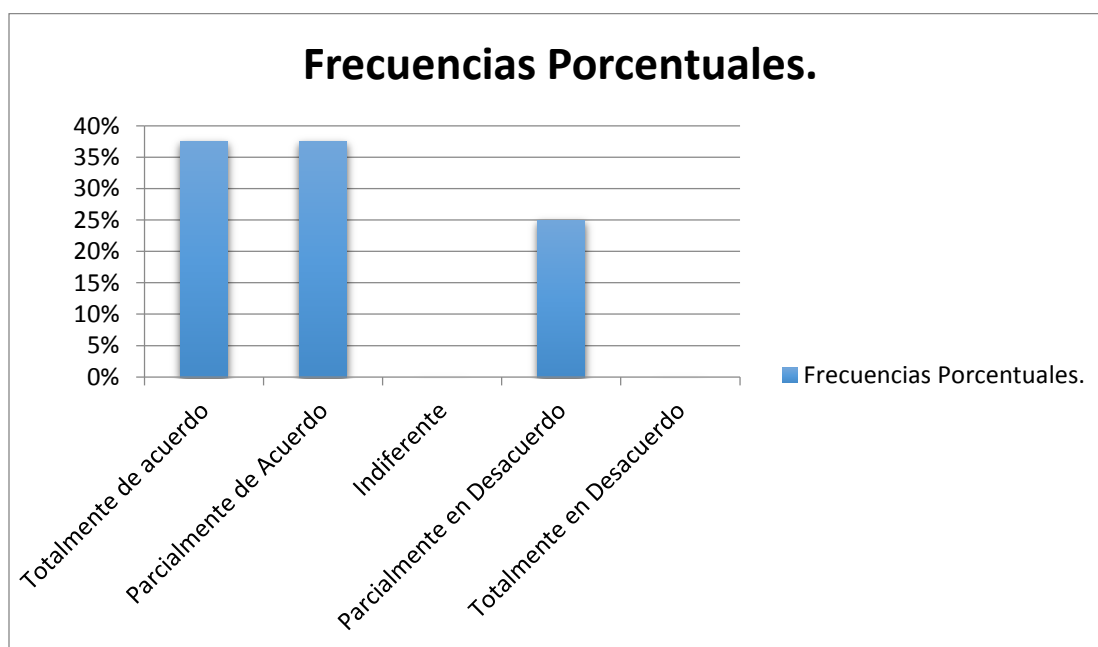


Figura 16. Resultados Gráficos total de las condiciones físicas de trabajo.

En la figura 17, podemos encontrar que solo el 25% de los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo con su puesto de trabajo, mientras que un 13 % está totalmente en desacuerdo, al 50% de los empleados le parece indiferente y un 12% esta parcialmente de acuerdo ante esta situación.

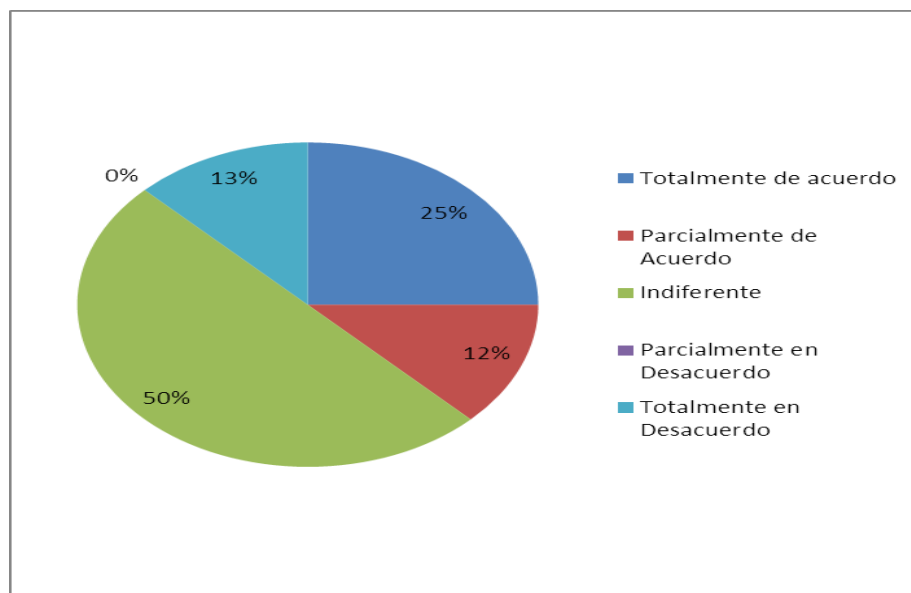


Figura 17. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.1

En la figura 18, podemos observar que solo el 25% de los trabajadores está totalmente de acuerdo en que seguirían laborando en el Hospital General de Chetumal aunque les ofrecieran un trabajo similar, mientras que un 50% están totalmente en desacuerdo así que podemos concluir que los trabajadores dejarían ésta unidad médica para laborar en otra institución, y el otro 25% está parcialmente en desacuerdo.

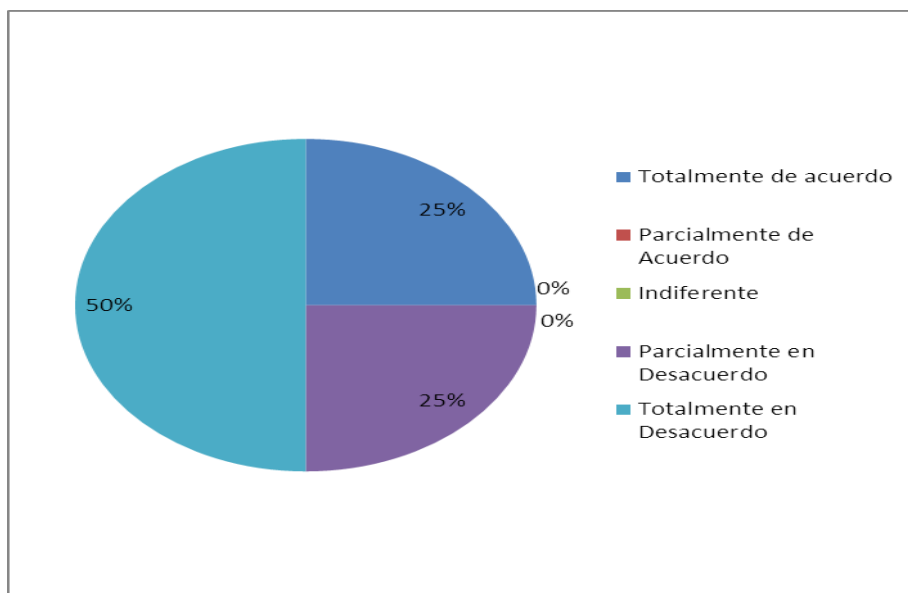


Figura 18. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.2

En la figura 19, se observa que solo el 12% están totalmente de acuerdo con el salario que perciben, otro 12% está parcialmente de acuerdo, a un 13% le es indiferente, así como un 25% está parcialmente en desacuerdo, y un 38% está totalmente en desacuerdo con su salario que reciben.

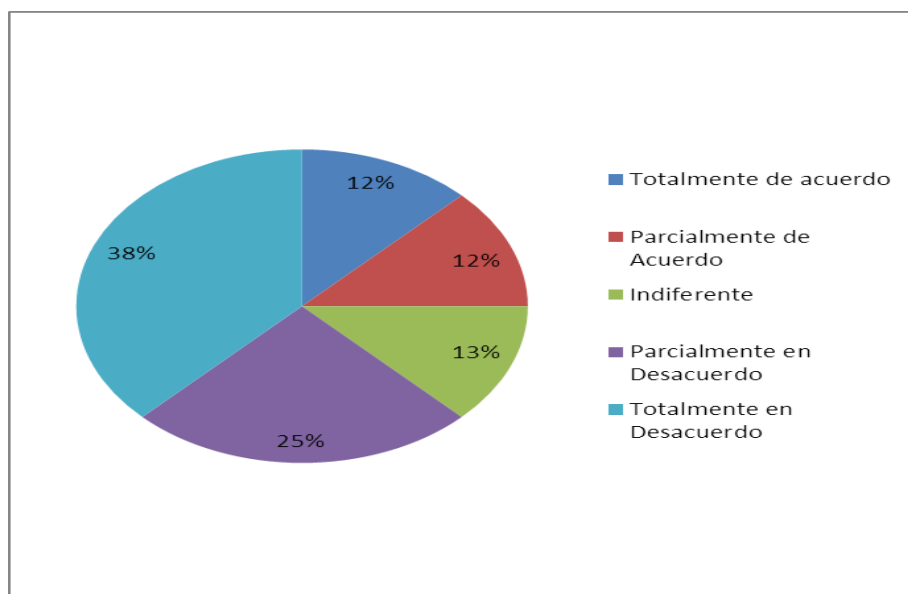


Figura 19. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.3

En la figura 20, nos damos cuenta que el 25% de los trabajadores manifestaron estar totalmente de acuerdo de que su trabajo les provoca estrés laboral, otro 25% está parcialmente de acuerdo, al mismo porcentaje le parece indiferente, parcialmente en desacuerdo queda un 12% y el otro 13% restantes está totalmente en desacuerdo.

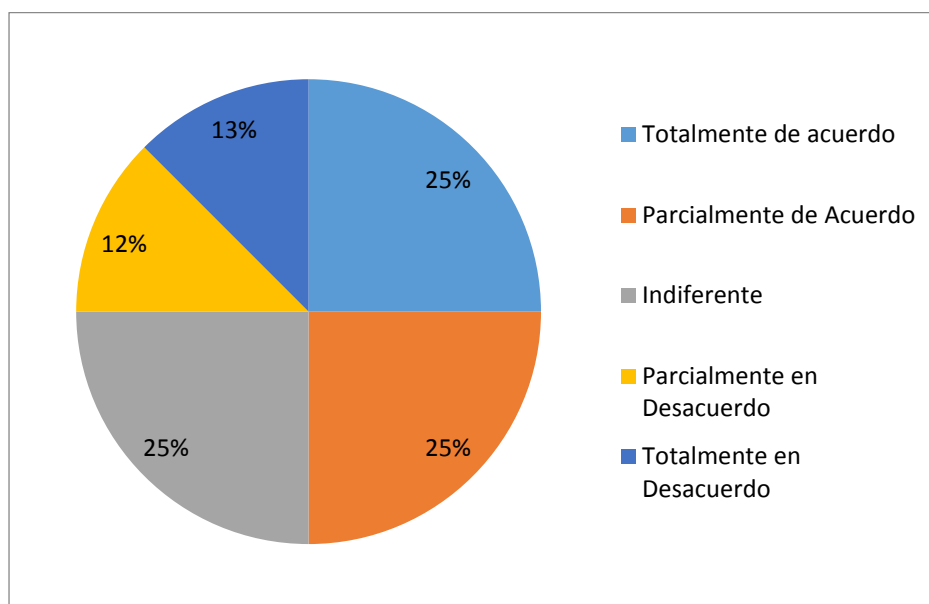


Figura 20. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.4

En la figura 21, podemos encontrar que solo el 12% de los trabajadores está totalmente de acuerdo en que se siente capacitado para realizar su trabajo, un 38% manifestó que se encuentran parcialmente en desacuerdo con respecto a la capacitación para realizar sus actividades diarias, así como un 25% parcialmente de acuerdo, al otro 25% les parece indiferente y para concluir el ultimo 38% está parcialmente en desacuerdo.

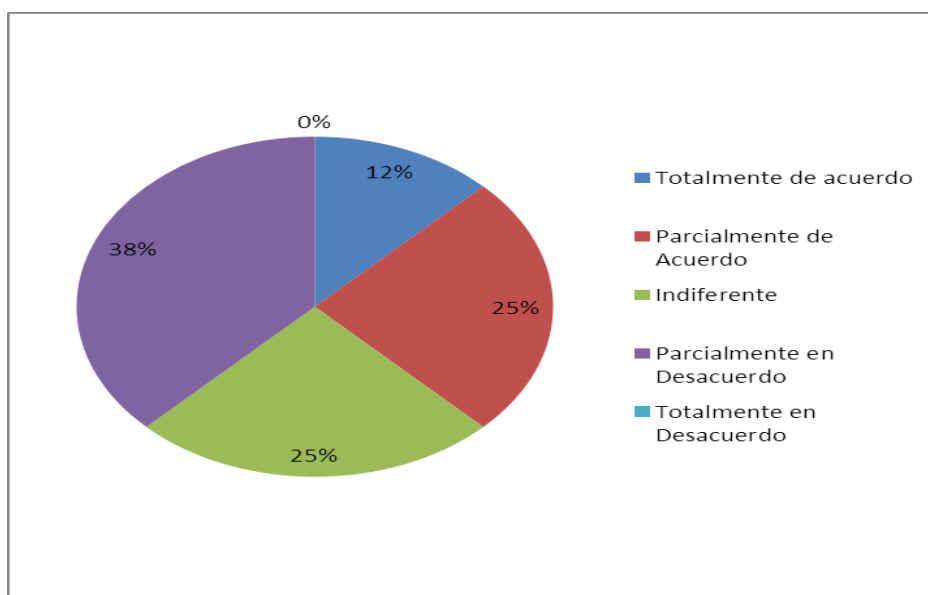


Figura 21. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.5

Como resultado del análisis del cuarto apartado, **Satisfacción laboral**, del cuestionario y en referencia a las siguientes variables:

- Satisfacción con el puesto de trabajo
- Cambiar de trabajo por el mismo sueldo.
- Satisfacción con el salario.
- Estrés laboral.
- Capacitación para realizar las funciones del puesto de trabajo.

Podemos observar en la figura 22, que en el área de archivo clínico, el 20% del personal está totalmente de acuerdo en la satisfacción laboral, el salario y la capacitación que tiene para realizar su trabajo en el puesto que le corresponde, y el cual podemos deducir que no cambiarían su trabajo por otro donde les ofrecieran el mismo sueldo, un 10% está parcialmente de acuerdo, al 28% les parece indiferente estas situaciones, un 20% está parcialmente en desacuerdo mientras el ultimo 23% está totalmente en desacuerdo.

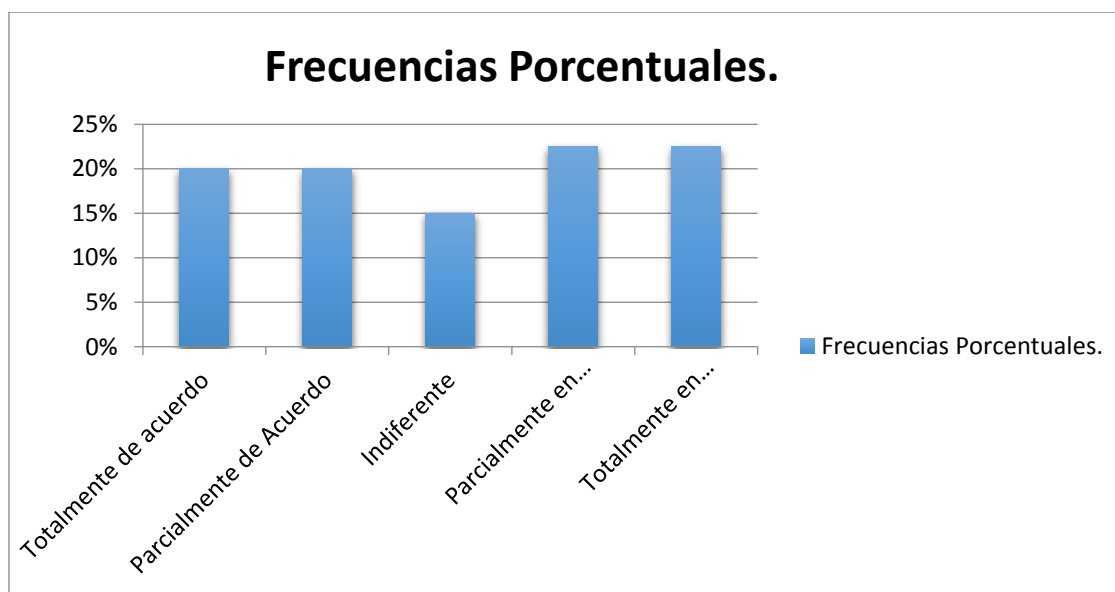


Figura 22. Resultados Gráficos total de las condiciones físicas de trabajo.

Como podemos ver en la siguiente gráfica (figura 23), las condiciones de trabajo es la que obtuvo un mayor porcentaje, indicando que los empleados están satisfechos con lo que se les brinda para poder realizar sus actividades, en segundo lugar tenemos la variable de superación el cual nos deja en claro que en el Hospital existe buena relación con los jefes y que los apoyan para la superación, quedando con un 19% la cooperación y las condiciones físicas de trabajo, y la satisfacción laboral con el menor porcentaje .

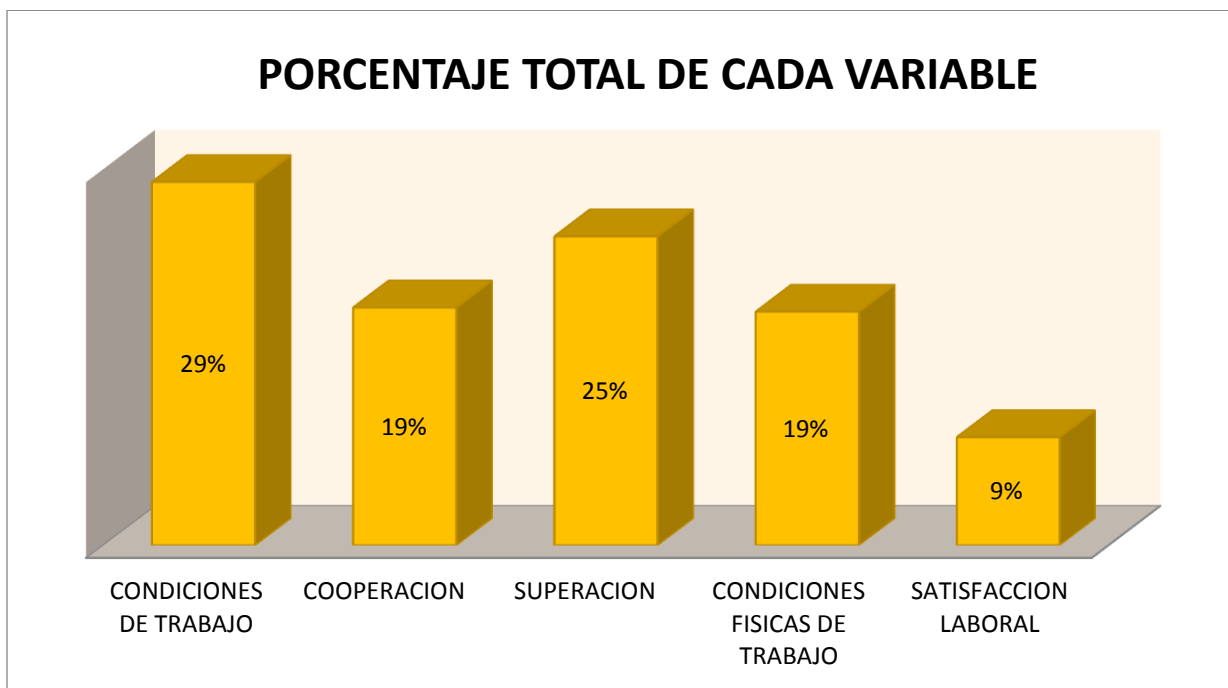


Figura 23. Resultados Gráficos del porcentaje total de cada variable.

Las variables que consideraron son:

1. Condiciones de trabajo.
2. Cooperación.
3. Supervisión.
4. Condiciones físicas de trabajo.
5. Satisfacción laboral.

VII.PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.

El presente trabajo se realizó en el Hospital General de Chetumal específicamente en el área de archivo clínico, en donde laboran 9 personas, para medir la satisfacción laboral, y encontrar estrategias y soluciones para que el personal brinde un mejor servicio a las personas que acuden para solicitar algún servicio en el Hospital General, el clima organizacional debe ser medido constantemente para saber la satisfacción de los colaboradores y así conocer los motivos y factores que pueden dañar el desempeño y la productividad en el Hospital.

Entre las limitantes que existieron fue la disposición del personal del área de archivo para contestar los cuestionarios otorgados y lograr que respondan con toda la sinceridad, así como el horario adecuado en los que ellos tengan el tiempo para responder ya que es un área donde todo el día están ocupados con sus labores, sin embargo si fue posible obtener respuesta de cada uno de los que laboran en esa área.

VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.

En el presente trabajo se desarrollaron las siguientes competencias

8.1 Competencias instrumentales

- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
- Habilidad de manejo del paquete de office.

8.2 Competencias interpersonales

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad crítica y autocrítica.

8.3 Competencia sistemática

- Habilidades de investigación.
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.

IX. CONCLUSIONES.

Con los resultados que obtuvimos podemos concluir que en el Hospital General exclusivamente en el área de archivo clínico, existe buenas condiciones de trabajo, apoyo de los jefes para la superación del personal, pero falta un poco de cooperación entre los compañeros, para que la satisfacción laboral pueda aumentar y así puedan brindar una mejor atención a las personas que acuden al Hospital.

X. RECOMENDACIONES.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron podemos dar las siguientes recomendaciones:

- ❖ Que se realicen actividades en donde haya más acercamiento entre los compañeros para que después pueda existir más colaboración entre ellos.
- ❖ Es necesario que se impartan cursos de capacitación a todo el personal del área, en donde ellos participen, dando sus opiniones o expresando sus inconformidades.
- ❖ Que se les otorgue con frecuencia algún incentivo o reconocimiento a los empleados para que se sientan motivados y realicen su trabajo de mejor manera, o mejoren su empeño.
- ❖ Seguir manteniendo las condiciones de trabajo y el apoyo para la superación como hasta ahora.

ESTRATEGIAS:

E1.- Los cursos para mejorar el ambiente laboral en el área de archivo, deberán impartirse cada 6 meses, con la finalidad de tener un acercamiento constante entre todo el personal.

E2.- Cada fin de mes se puede realizar un desayuno con los compañeros del archivo con el propósito de platicar lo que se realizó durante el mes, las inconformidades o algún detalle que exista y buscar la mejor solución.

E3.- Con el fin de que los compañeros del departamento de archivo, encuentren un motivo para realizar de la mejor manera su trabajo diario, se aplicara la estrategia de los 3 mejores empleados del mes, el cual el primer lugar recibirá un estímulo monetario, el segundo lugar obtendrá un día extra de descanso y el tercer lugar un reconocimiento impreso.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Joseph M Blanch Ribas, M. d. (2003). Teoría 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.

12.1 Cuestionario para MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en la institución.

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en la institución

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es:

5	4	3	2	1
Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en Desacuerdo.	Totalmente en Desacuerdo.

CUESTIONARIO

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CONDICIONES DE TRABAJO.					
1. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto.					
2. Me proporcionan herramientas y equipos para realizar mi trabajo					
3. El trabajo que realizo es importante para mi institución.					

COOPERACIÓN					
4. La relación entre el personal de los departamentos o áreas es buena.					
5. Considero que en mi área de trabajo se puede trabajar en equipo.					
6. Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.					
SUPERVISIÓN					
7. Mi jefe inmediato es respetuoso conmigo					
8. Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado					
9. Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.					
CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO					
10. Realizas tu trabajo en condiciones seguras.					
SATISFACCIÓN LABORAL					
11. Me siento satisfecho con mi puesto de trabajo					
12. No me iría del Hospital aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.					
13. Estoy satisfecho con mi salario.					
14. El trabajo que realizo me provoca estrés laboral					
15. Me siento capacitado para realizar las funciones de mi puesto de trabajo					