

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
FINANCIEROS DEL ICATQR EN CHETUMAL, QUINTANA ROO**

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

ÁNGELA LETICIA ANDRADE AGUILAR

Número de control: 11870124

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, ÁNGELA LETICIA ANDRADE AGUILAR**; 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 **LIC. JUAN DE DIOS ÁVILA RODRÍGUEZ**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS DEL ICATQR EN 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 fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

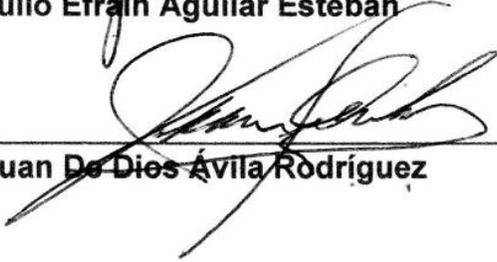
ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban

Asesor Externo



Lic. Juan De Dios Ávila Rodríguez

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2015.

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE DE FIGURAS	ii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	3
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO	4
3.1 Lugar donde se realizó el Proyecto	4
3.2 Actividad que realiza	5
3.3 Misión	6
3.4 Visión	6
IV. OBJETIVOS	7
4.1 Objetivo general	7
4.2 Objetivos específicos	7
V. MATERIALES Y MÉTODOS	8
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	11
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES	73
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS	74
IX. CONCLUSIONES	75
X. RECOMENDACIONES	76
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
XII. ANEXOS	79
Anexo A	79
Anexo B	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Localización Geografía de la Dirección General del ICATQR.	4
Figura 2. Edificio de la Dirección General del ICATQR.	5
Figura 3. Conocimiento de funciones del puesto por los empleados del ICATQR.	12
Figura 4. Percepción sobre la carga de trabajo que tiene el personal del departamento Financiero del ICATQR, en relación con sus compañeros.	13
Figura 5. Herramientas y equipos con el que cuenta el personal del ICATQR.	14
Figura 6. Condiciones de seguridad e higiene en el departamento Financiero del ICATQR.	15
Figura 7. Percepción de la importancia del trabajo realizado por los empleados del ICATQR, para la institución.	16
Figura 8. Disposición de los empleados para trabajar tiempo adicional en el ICATQR.	17
Figura 9. Realización de funciones según lo establecido en el manual por los empleados del ICATQR.	18
Figura 10. Comunicación entre compañeros del departamento financiero del ICATQR.	19
Figura 11. Cooperación y disposición para compartir información entre compañeros del departamento financiero del ICATQR.	20
Figura 12. Relación laboral entre el personal del departamento financiero del ICATQR.	21
Figura 13. Disposición para trabajar en equipo en el departamento financiero del ICATQR.	22
Figura 14. Disposición para trabajo en equipo con otras áreas del ICATQR.	23
Figura 15. Autonomía para la toma de decisiones al realizar sus funciones por parte de los empleados del departamento financiero del ICATQR.	24
Figura 16. Autonomía para la ejecución del trabajo por parte de los empleados del ICATQR.	25
Figura 17. Autonomía por parte de los empleados del departamento financiero de ICATQR para proponer sus propias actividades.	26

Figura 18. Autonomía por parte de los empleados del departamento financiero del ICATQR, de determinar los estándares de ejecución de sus funciones.	27
Figura 19. Autonomía para la organización del trabajo por parte de los empleados del ICATQR.	28
Figura 20. Disposición del Jefe del departamento financiero del ICATQR.	29
Figura 21. Consideración por parte del jefe de departamento para trabajar tiempo adicional cuando es necesario.	30
Figura 22. Percepción de los empleados de ser supervisados por parte de los jefes en el Departamento Financiero del ICATQR.	31
Figura 23. Apoyo por parte del jefe para la solución de problemas en el Departamento Financiero del ICATQR.	32
Figura 24. Conocimiento del Jefe para la resolución de problemas en el Departamento Financiero del ICATQR.	33
Figura 25. Condiciones físicas (espacio físico) del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	34
Figura 26. Condiciones físicas (nivel de ruido) en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	35
Figura 27. Condiciones físicas (nivel de temperatura) en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	36
Figura 28. Condiciones físicas (nivel de iluminación) en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	37
Figura 29. Condiciones de energía de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, al finalizar la jornada de trabajo.	38
Figura 30. Satisfacción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto a su puesto de trabajo.	39
Figura 31. Satisfacción de los empleados con respecto a su horario de trabajo. ..	40
Figura 32. Satisfacción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto a permanecer en el departamento.	41
Figura 33. Satisfacción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto a su jefe inmediato.	42

Figura 34. Motivación de los empleados en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto al trabajo que desempeñan.	43
Figura 35. Satisfacción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto a su sueldo.	44
Figura 36. Estrés laboral en los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	45
Figura 37. Capacitación en los empleados del ICATQR.	46
Figura 38. Satisfacción de los empleados con respecto a la capacitación.	47
Figura 39. Asistencia laboral de los empleados del ICATQR.	48
Figura 40. Puntualidad en los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	49
Figura 41. Cumplimiento del horario de trabajo de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	50
Figura 42. Dificultad para la realización del trabajo de los empleados del ICATQR.	51
Figura 43. Conocimientos para la realización de las tareas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, por parte de los empleados.	52
Figura 44. Habilidad de planteamiento para participar en la toma de decisiones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	53
Figura 45. Habilidad para el planteamiento de ideas para la mejora de los procesos en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	54
Figura 46. Iniciativa de los empleados para la realización de las funciones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	55
Figura 47. Iniciativa de los empleados para la realización de actividades en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	56
Figura 48. Persistencia de los empleados al alcance de las metas fijadas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	57
Figura 49. Dedicación de los empleados en la realización de sus actividades en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	58
Figura 50. Responsabilidad de los empleados en las tareas asignadas del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	59

Figura 51. Habilidad de los empleados para tratar los conflictos en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.....	60
Figura 52. Habilidad de los empleados para trabajar en equipo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	61
Figura 53. Imposición de visión de los empleados sobre la de sus compañeros en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	62
Figura 54. Capacidad del empleado de mantener su atención en el trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	63
Figura 55. Errores de los empleados al realizar su trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	64
Figura 56. Tardanza de los empleados al realizar sus tareas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	65
Figura 57. Capacidad de los empleados para utilizar los conocimientos posee en el ICATQR.	66
Figura 58. Limitación del empleado para cumplir solo con las indicaciones que recibe en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.....	67
Figura 59. Libertad del empleado para disponer como y cuando realizar sus funciones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	68
Figura 60. Autonomía del empleado en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.	69
Figura 61. Solidaridad entre compañeros para la resolución de problemas en el ICATQR.....	70
Figura 62. Colaboración entre compañeros del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.....	71
Figura 63. Compañerismo en los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.....	72

I. INTRODUCCIÓN

Para poder realizar esta investigación es necesario conocer las relaciones interpersonales que se entorna dentro del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, las personas que intervienen en el proceso y las funciones que cumplen cada uno de estos. Así mismo será necesario conocer las áreas en las que se divide la institución y que servicios ofrecen para conocer las necesidades que presentan y que porcentaje del recurso financiero cubre estas necesidades.

El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran por tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional. El clima organizacional es relevante en el comportamiento del personal ya que “esto potencia aspectos como la eficacia innovación y adaptación...” (Valle, 1995).

Koys y Decottis (1991) señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; sin embargo, se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto de clima como constructo (Schneider y Reichers, 1983).

En este sentido el presente estudio pretende evaluar y estudiar el clima organizacional dentro del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con la intención de determinar si en dicho departamento de trabajo el ambiente laboral es el adecuado de acuerdo a las características requeridas para un ambiente laboral optimo y agradable que logre identificarse con la organización y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados.

El trabajo se desarrolló a través de métodos de investigación de tipo descriptivo, exploratorio y se tomaron en cuenta datos cuantitativos y cualitativos que se obtuvieron por medio de cuestionarios que se aplicaron en el departamento de recursos financieros, es por ello que para determinar la influencia que la institución tiene sobre los individuos que en ella trabajan consideramos de vital importancia definir a la misma, ya que es ella, con su cultura, sus relaciones laborales y sus sistemas de gestión, la que proporciona el terreno para el desarrollo del clima laboral. En base a la acumulación de experiencia en una organización, las personas generan unas percepciones generales sobre ella (Schneider, 1975).

Es necesario reconocer que los problemas en el ámbito laboral perjudican de sobremanera las relaciones que se dan en el lugar de trabajo y por lo mismo el ambiente que en él se siente y que se refleja en la forma de atención que se tiene con las demás personas que entran en contacto con los integrantes del mencionado departamento. Es necesario conocer y saber que una de los puntos importantes dentro del ambiente de un centro laboral a cualquier nivel, las buenas relaciones y el trabajo en equipo es de vital importancia para que se alcancen los objetivos por las cuales fueron creadas, ya sea en una empresa privada o en el ámbito del servicio público.

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 presente trabajo se realizó para conocer de una manera directa si las relaciones interpersonales, la comunicación y el nivel de comunicación, son factores que influyen en el nivel del clima laboral y organizacional que presenta actualmente el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR a la que se estudió y analizó a través de un trabajo bajo las condiciones de investigación exploratoria, ayudándonos a establecer con certeza los verdaderos factores que prevalecen en este departamento.

Los resultados de este estudio, servirán para que las personas interesadas tengan un conocimiento significativo y real sobre la situación que prevalece entre los empleados de este departamento, para que por medio de ello, se puedan generar en el futuro medidas preventivas congruentes con la realidad que predomina e influye en el actual clima que se tiene. Para realizar este estudio de investigación, se contó con los recursos materiales bibliográficos, estadísticos y metodológicos, necesarios para el desarrollo y ejecución del mismo.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

3.1 Lugar donde se realizó el Proyecto.

El Departamento de Recursos Financieros del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, se encuentra ubicado en Av. Héroes entre Isla Cancún No. 368. Col. Adolfo López Mateos. C.P. 77010, en el Municipio de Othón P. Blanco Chetumal, Quintana Roo, México.

Categoría: Organismo Público Descentralizado.

En la Figura 1, se observa la localización geográfica de la Dirección General del ICATQR.

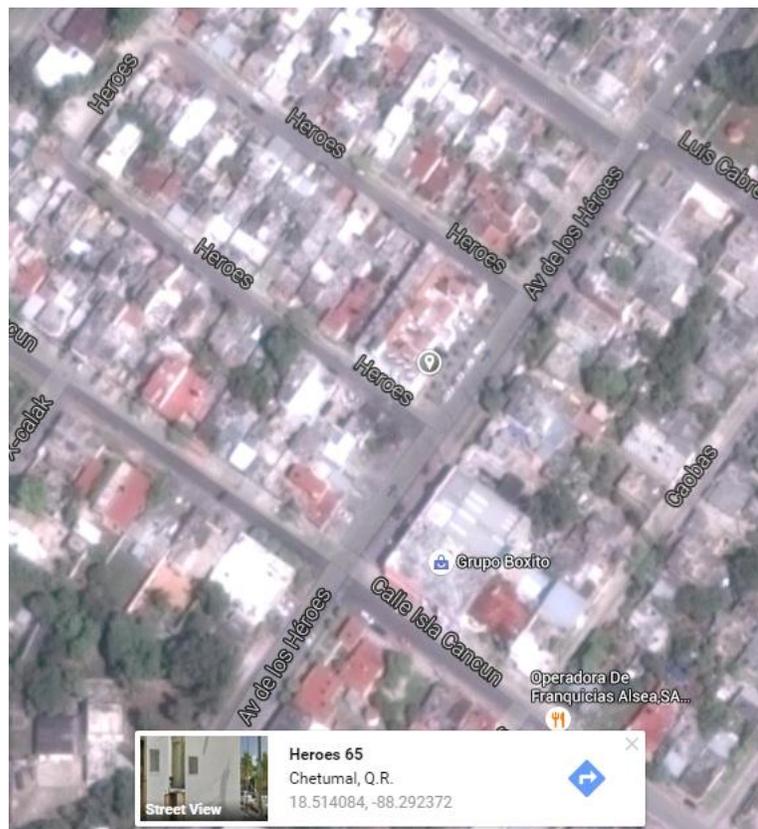


Figura 1. Localización Geografía de la Dirección General del ICATQR.

En la Figura 2, se puede observar la entrada principal al edificio de la Dirección General del ICATQR.



Figura 2. Edificio de la Dirección General del ICATQR.

3.2 Actividad que realiza

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, tiene como objetivo impartir e impulsar la capacitación para y en el trabajo de nuestro Estado, a fin de proporcionar una mejor calidad en los servicios y proporcionar la vinculación de dicha capacitación con el sector productivo y las necesidades de desarrollo regional y nacional.

3.3 Misión

Contribuir a elevar la calidad de vida de los recursos humanos, a través de la capacitación en las áreas pertinentes del mercado laboral.

3.4 Visión

Ser reconocidos como una institución seria y profesional comprometida con la formación de recursos humanos calificados.

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Determinar si el Clima Organizacional en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR en Chetumal, Quintana Roo.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar cuáles son las funciones que se realizan en el departamento de Recursos Financieros.
- Identificar si el personal en el departamento está capacitado para realizar las funciones de su puesto.
- Determinar si las Relaciones Interpersonales permiten que las funciones del departamento se lleven a cabo en tiempo y forma.
- Evaluar el desempeño laboral de los empleados.
- Evaluar si el número de empleados es el adecuado para llevar a cabo las funciones del departamento.

V. MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales que se utilizaron en la realización del presente trabajo fueron los siguientes:

- Una computadora personal (PC).
- Impresora de inyección de tinta.
- Cámara Fotográfica Digital.
- Papelería (Hojas, lapiceros, etc.).
- Software Microsoft Excel 2010 para el análisis de datos y graficación.
- Software Microsoft Word 2010 para la elaboración de los cuestionarios y elaboración final del Informe Técnico de Residencia Profesional.
- Cuestionarios para el personal y jefe del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.
- Cartuchos de impresora.

El procedimiento metodológico que se realizó para este proyecto es el siguiente:

Se gestionó la autorización con el jefe del departamento las fechas y horarios convenientes.

Se realizó una investigación documental para analizar el manual de organización y determinar cuáles son las funciones de cada puesto en el Departamento de Recursos Financieros de acuerdo con la estructura organizacional del ICATQR.

Investigación documental. La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información (Baena, 1985).

Se diseñaron y desarrollaron las herramientas de recopilación de datos (cuestionarios para empleados y el cuestionario para los jefes de departamento),

considerando que existen diversos criterios para la redacción de las preguntas que integran un cuestionario, y las posibles reglas a seguir en amalgama de diversos autores (Arias, 2006; Ary, Jacobs y Razavieh, 1989; Ávila, 2006; Murillo, 2004; Palella y Martins, 2003).

Cuestionario. Este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo (Sierra, 1994).

El cuestionario para evaluar el clima organizacional se aplicó a 12 empleados que conforman nuestra población total, con seis aspectos a considerar, condiciones de trabajo, cooperación, autonomía, supervisión, condiciones físicas del trabajo y satisfacción laboral, con 36 ítems estructurados, mismos que fueron formulados con el método de escalamiento Likert a los cuales se les asignó la siguiente valoración donde Totalmente de acuerdo es 5, Parcialmente de acuerdo es 4, Indiferente es 3, Parcialmente en desacuerdo es 2, y Totalmente en desacuerdo es 1, quedando como muestra el siguiente cuadro:

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

El cuestionario para evaluar el desempeño del empleado, se aplicó a el jefe del departamento donde se evaluó a cada empleado, con tres aspectos a considerar, condiciones personales, características del trabajo y relaciones interpersonales, con 25 ítems, mismos que fueron formulados con el método de escalamiento Likert , a los cuales se les asignó una valoración donde Siempre es 5, Casi siempre es 4, A veces 3, Casi nunca es 2 y Nunca es 1, quedando como muestra el siguiente cuadro:

5	4	3	2	1
Siempre.	Casi Siempre.	A veces.	Casi Nunca.	Nunca.

Para la aplicación de los cuestionarios previamente se programó la fecha y hora con el jefe de departamento. La participación de los trabajadores fue voluntaria y anónima. La aplicación del cuestionario fue personal, y sin control de tiempo. A todos los sujetos se les explico el propósito de la investigación.

Población. El total de observaciones en las cuales se está interesado, sea su número finito o infinito, constituye lo que se llama una población (Walpole y Myers, 1996).

Con los cuestionarios ya resueltos se procedió a realizar el diseño de las tablas para el análisis de datos utilizando el software Microsoft Excel.

Análisis de datos. Analizar significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos (Kerlinger, 1982). El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones (Kerlinger, 1982).

En las tablas se realizó la distribución de frecuencias agregando las frecuencias relativas y las frecuencias porcentuales para realizar el análisis estadístico de los datos recopilados. Las frecuencias porcentuales también se presentaron en forma gráfica con ayuda del mismo software.

Distribución de frecuencias. Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. Las frecuencias relativas son los porcentajes de casos en cada categoría (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Una vez que se obtuvieron los resultados de los análisis estadísticos (tablas, gráficas) se llevó a cabo la interpretación de los resultados para la elaboración del diagnóstico del clima organizacional con base a estos.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron al realizar el proyecto denominado “Clima Organizacional del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR en Chetumal Quintana Roo, se presentan a continuación:

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen definidas claramente sus funciones de su puesto se observó que el 50% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 25% de los empleados está totalmente de acuerdo que tiene definidas sus funciones de su puesto y el porcentaje restante manifiestan indiferencia sobre el conocimiento de sus funciones del puesto que ocupan. En la tabla 1, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con las funciones de su puesto es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 1. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Parcialmente de Acuerdo.	6	0.50	50.00
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 3 se puede visualizar que solo el 25% de los empleados tiene bien definidas claramente las funciones de su puesto que tiene asignado en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

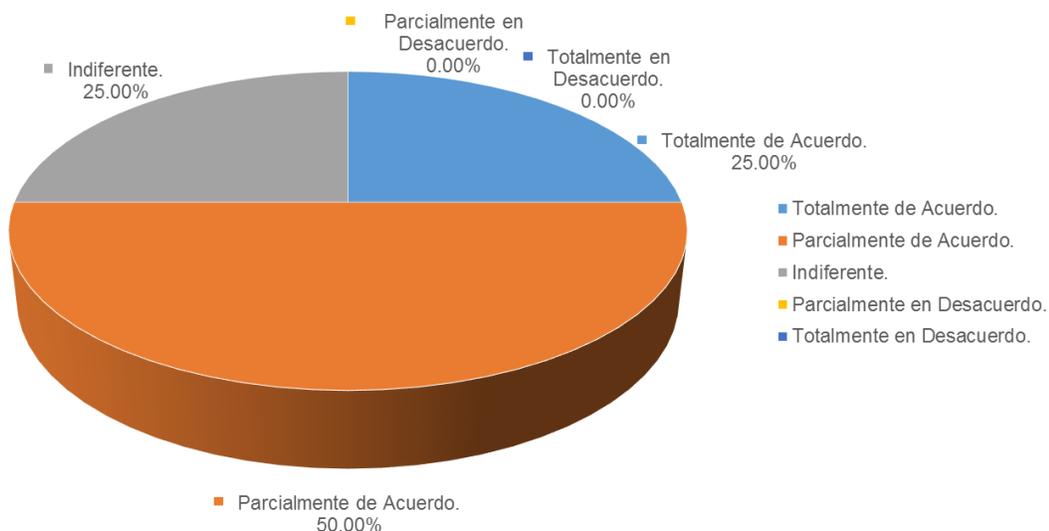


Figura 3. Conocimiento de funciones del puesto por los empleados del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen la percepción de trabajar más que sus compañeros de departamento se observó que el 33.33% de los empleados manifiesta indiferencia sobre si la carga de trabajo es mayor o no a la de sus compañeros, un 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo que el trabajo que realiza es más que el de sus compañeros, otro 25% de los empleados están en total desacuerdo, lo que indica que no consideran que el trabajo que realizan sea más que el de sus compañeros, y el porcentaje restante manifestó estar parcialmente en desacuerdo. En la tabla 2, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que manifiestan indiferencia sobre si trabajan más o no que sus compañeros es del 33.33% con una frecuencia de 4 empleados.

Tabla 2. Trabajo mas que mis compañeros			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	0	0.00	0.00
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	4	0.33	33.33
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	3	0.25	25.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 4 se puede visualizar que solo un 25% de los empleados no consideran que trabajen más que sus compañeros en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

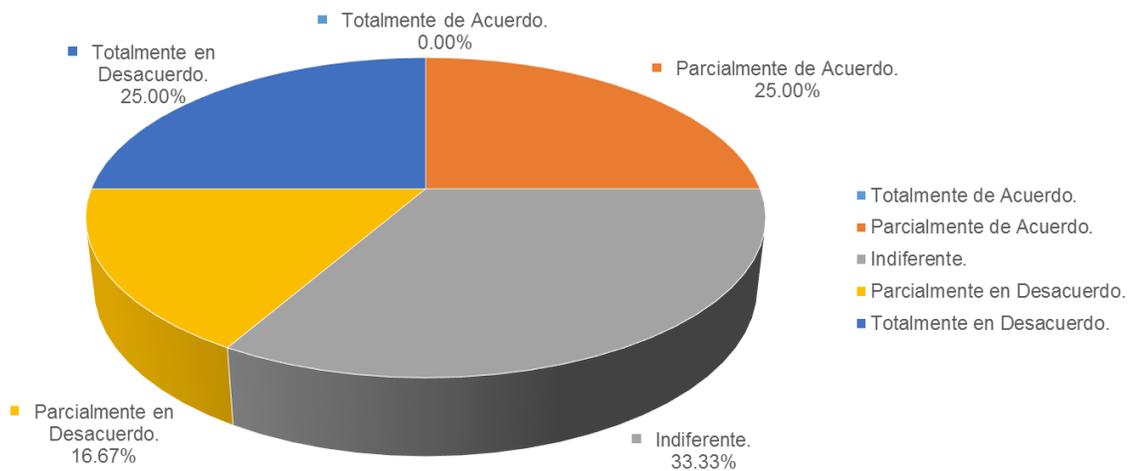


Figura 4. Percepción sobre la carga de trabajo que tiene el personal del departamento Financiero del ICATQR, en relación con sus compañeros.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros cuentan con las herramientas y equipos para la realización de sus funciones se observó que el 41.66% de los empleados está parcialmente de acuerdo, un 25% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 16.67% de los empleados están parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia sobre si se cuenta con las herramientas y equipos necesarios para la realización de su trabajo. En la tabla 3, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con contar con las herramientas y equipos es del 41.66% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 3. Me proporcionan herramientas y equipos para realizar mi trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Parcialmente de Acuerdo.	5	0.41	41.66
Indiferente.	2	0.17	16.67
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 5 se puede visualizar que solo el 25% de los empleados está totalmente de acuerdo con contar con las herramientas y equipos para realizar sus funciones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

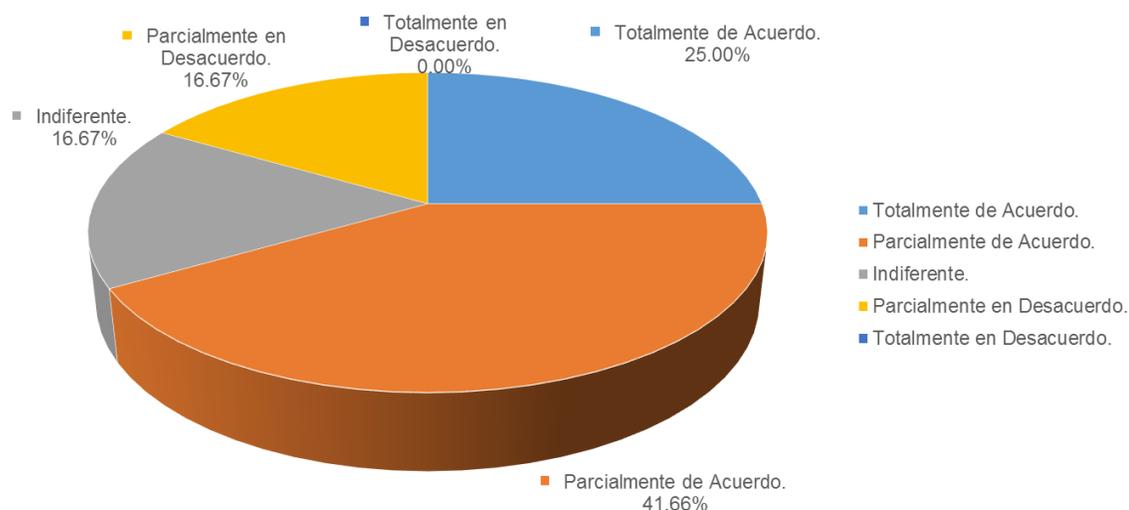


Figura 5. Herramientas y equipos con el que cuenta el personal del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros consideran que las condiciones de seguridad e higiene son las adecuadas se observó que el 41.67% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo con trabajar bajo condiciones de seguridad e higiene, otro 25% es indiferente ante si se cuenta con las condiciones de seguridad e higiene y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo. En la tabla 4, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados

que están totalmente de acuerdo con trabajar bajo condiciones de seguridad e higiene es de 41.67% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 4. Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones de seguridad e higiene.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	5	0.42	41.67
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 6 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados están parcialmente en desacuerdo con las condiciones de seguridad e higiene en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

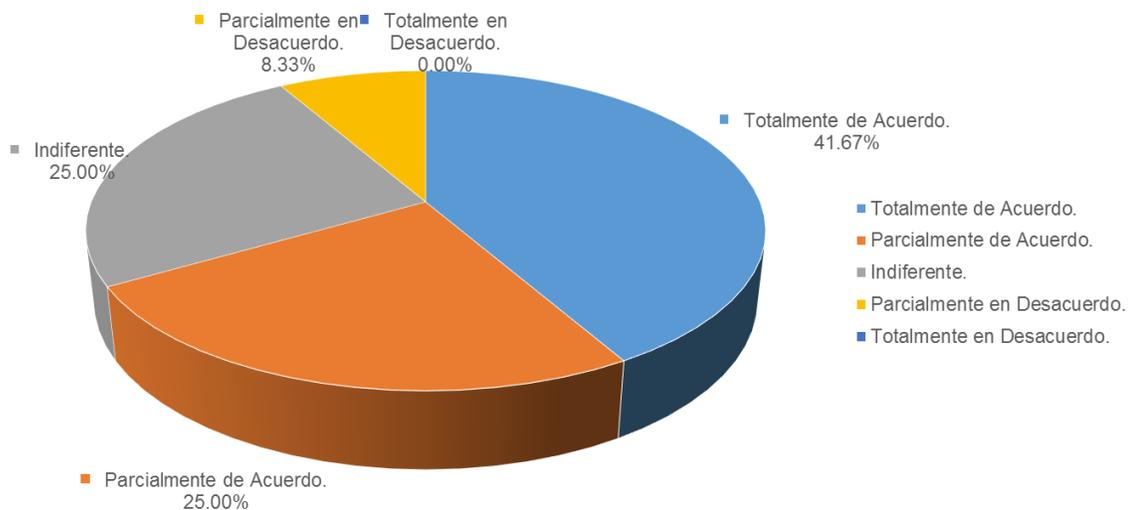


Figura 6. Condiciones de seguridad e higiene en el departamento Financiero del ICATQR

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros consideran importante el trabajo que realizan se observó que el 75% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 25% restante de los empleados está parcialmente de acuerdo. En la tabla 5, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con la importancia

que tiene su trabajo para la institución es del 75% con una frecuencia de 9 empleados.

Tabla 5. El trabajo que realizo es importante para mi institución.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	9	0.75	75.00
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 7 se puede visualizar que solo el 25% de los empleados están parcialmente de acuerdo con la importancia que tiene para la institución el trabajo que realizan en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

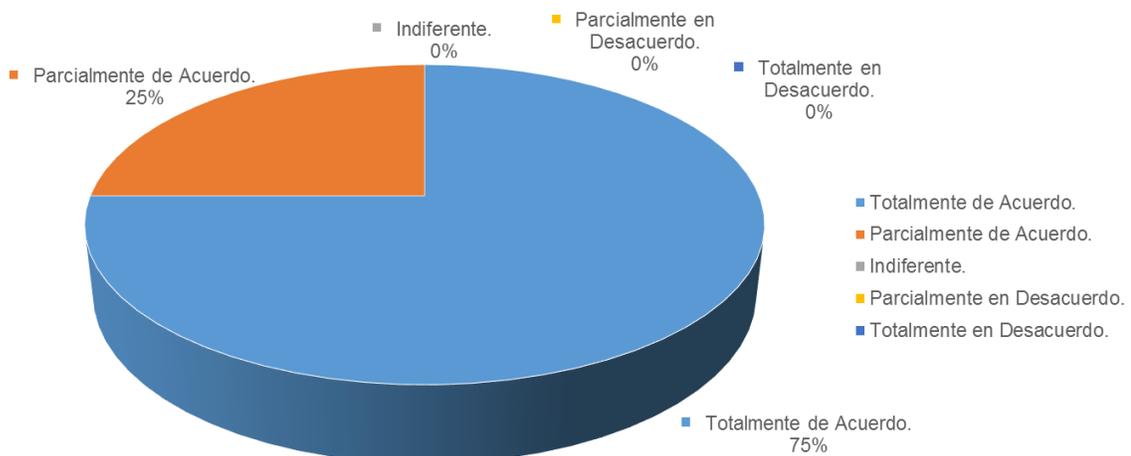


Figura 7. Percepción de la importancia del trabajo realizado por los empleados del ICATQR, para la institución.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen la disposición o les molesta trabajar tiempo adicional se observó que el 33.33% de los empleados están totalmente en desacuerdo, otro 33.33% de los empleados manifiestan indiferencia sobre trabajar tiempo adicional, un 25% está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo. En la tabla

6, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con quedarse tiempo adicional en el trabajo es del 25% con una frecuencia de 3 empleados.

Tabla 6. Me molesta quedarme tiempo adicional en mi trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	0	0.00	0.00
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	4	0.33	33.33
Parcialmente en Desacuerdo.	1	0.09	8.34
Totalmente en Desacuerdo.	4	0.33	33.33
Total de Frecuencias:	12	1.01	100.00

En la figura 8 se puede visualizar que el 33.33% de los empleados están totalmente en desacuerdo con trabajar tiempo adicional en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

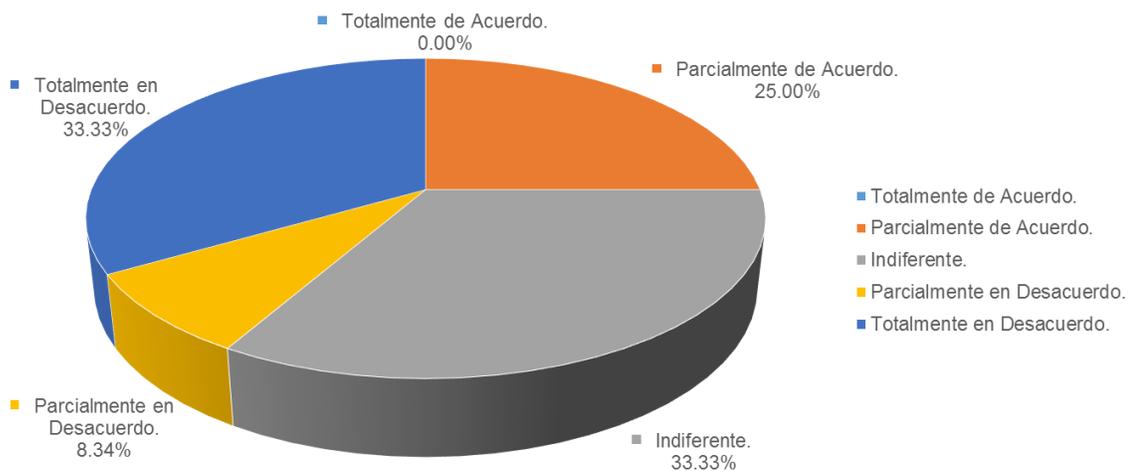


Figura 8. Disposición de los empleados para trabajar tiempo adicional en el ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros realizan las funciones de su puesto de acuerdo a lo establecido en el manual se observó que el 50% de los empleados manifestó indiferencia, el 33.34% de los empleados está parcialmente de acuerdo con

realizar sus funciones de acuerdo al manual, el 8.33% está totalmente de acuerdo con realizar las funciones según el manual y el porcentaje restante manifiesto estar totalmente en desacuerdo con estar realizando las funciones en base al manual. En la tabla 7, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que manifiestan indiferencia a la realización de las funciones de su puesto de acuerdo a lo establecido en el manual es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 7. Las funciones de mi puesto las realizo de acuerdo a como se establecen en el manual.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	1	0.08	8.33
Parcialmente de Acuerdo.	4	0.34	33.34
Indiferente.	6	0.50	50.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 9 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados están totalmente de acuerdo con estar realizando las funciones de su puesto de acuerdo a lo establecido al manual del ICATQR.

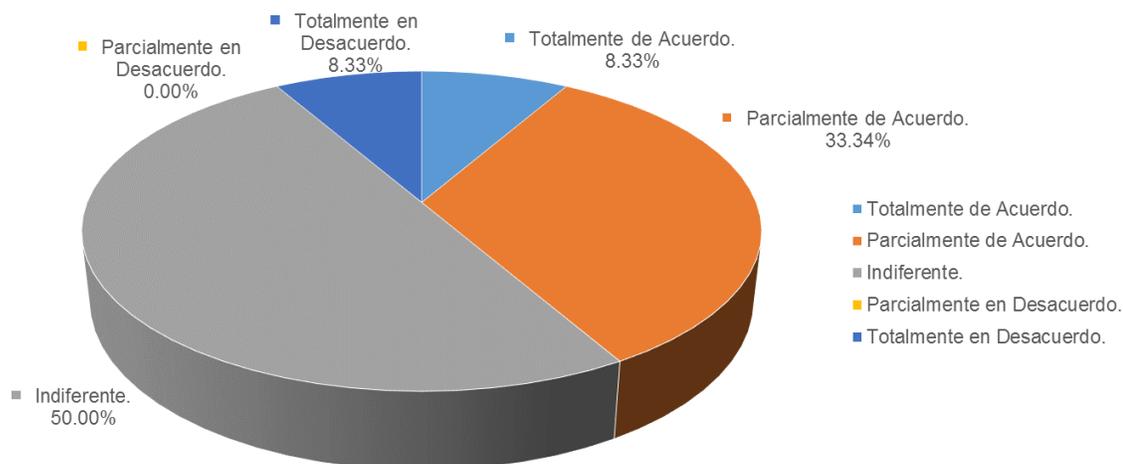


Figura 9. Realización de funciones según lo establecido en el manual por los empleados del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen buena comunicación entre compañeros se observó que el 41.66% de los empleados está parcialmente de acuerdo con tener una buena comunicación entre compañeros, el 25% de los empleados está totalmente de acuerdo, un 16.67% manifiesta indiferencia sobre si la comunicación entre compañeros es buena y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo. En la tabla 8, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo es del 41.66% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 8. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Parcialmente de Acuerdo.	5	0.41	41.66
Indiferente.	2	0.17	16.67
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 10 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados están parcialmente en desacuerdo en tener buena comunicación entre compañeros en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

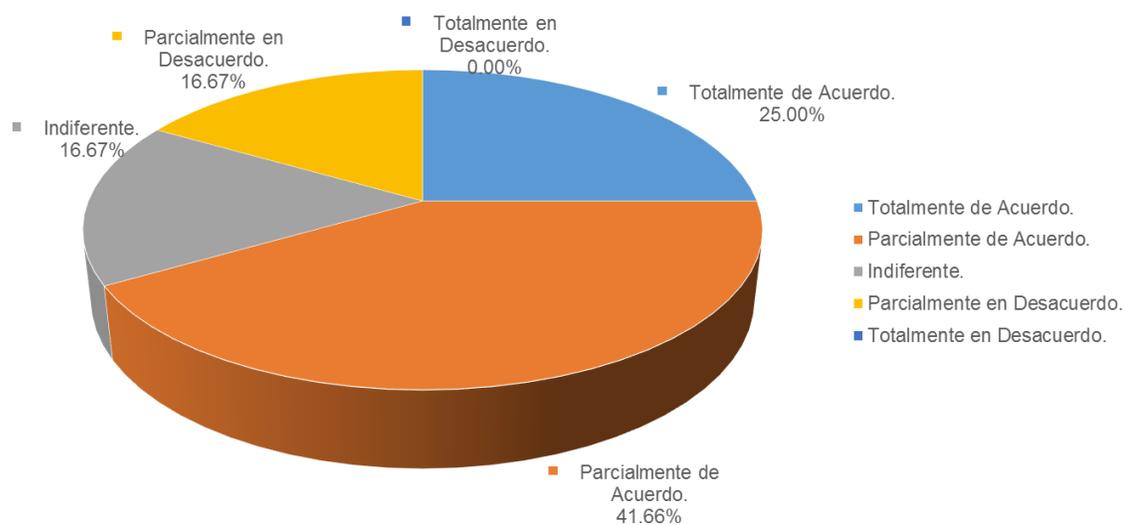


Figura 10. Comunicación entre compañeros del departamento financiero del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros comparten información entre ellos para la realización de su trabajo se observó que el 50% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia sobre si se comparte información entre compañeros para la realización de su trabajo. En la tabla 9, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con que se comparte información entre compañeros para la realización del trabajo es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 9. Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda realizar mi trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	6	0.50	50.00
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 11 se puede visualizar que el 25% de los empleados manifestó indiferencia al recibir información para la realización de su trabajo por parte de sus compañeros del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

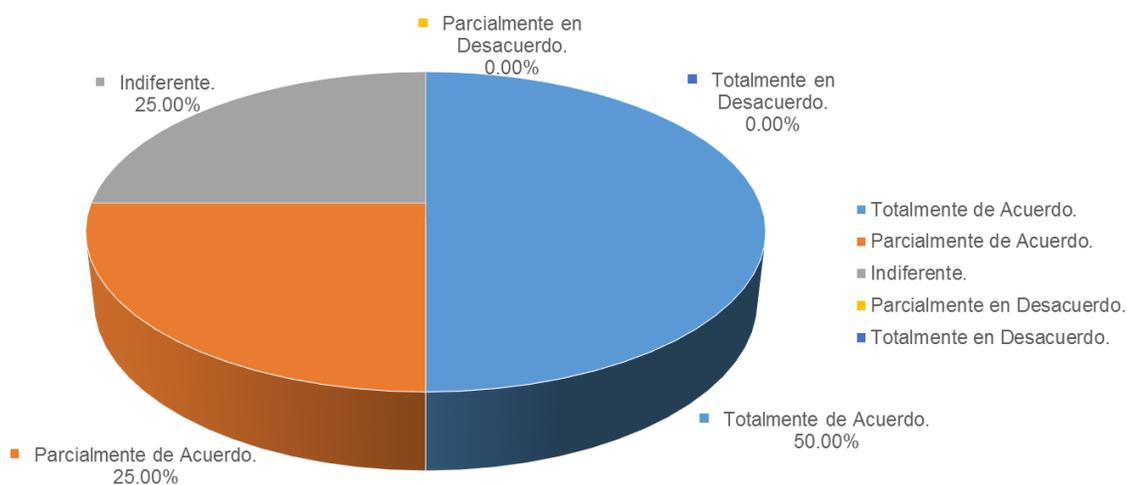


Figura 11. Cooperación y disposición para compartir información entre compañeros del departamento financiero del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen buena relación entre compañeros se observó que el 33.33% de los empleados está parcialmente en desacuerdo, el 25% de los empleados está totalmente de acuerdo con tener buena relación, otro 25% está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia. En la tabla 10, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente en desacuerdo con que la relación entre compañeros del departamento es buena es del 33.33% con una frecuencia de 4 empleados.

Tabla 10. La relación entre el personal del departamentos es buena.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	2	0.17	16.67
Parcialmente en Desacuerdo.	4	0.33	33.33
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 12 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados es indiferente con que la relación es buena entre empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

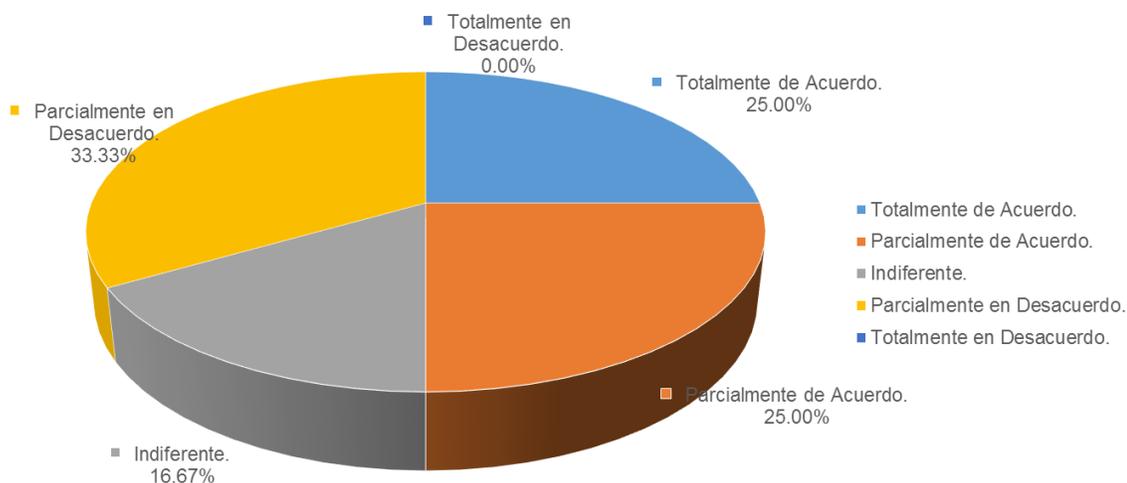


Figura 12. Relación laboral entre el personal del departamento financiero del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen la disposición de trabajar en equipo con sus compañeros se observó que el 41.67% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo, otro 25% está parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo con que se pueda trabajar en equipo en el departamento. En la tabla 11, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con poder trabajar en equipo es del 41.67% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 11. Considero que en mi área de trabajo se puede trabajar en equipo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	5	0.42	41.67
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	3	0.25	25.00
Totalmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 13 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados consideran que no se puede trabajar en equipo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

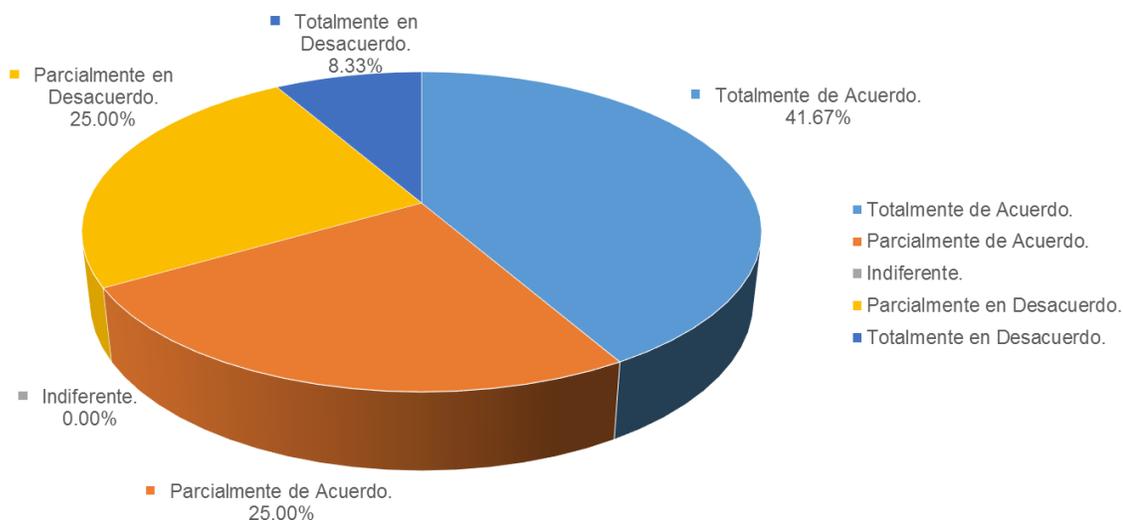


Figura 13. Disposición para trabajar en equipo en el departamento financiero del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen la capacidad y disposición para colaborar con otras áreas se observó que el 33.33% de los empleados es indiferente a este hecho, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo con que existe la colaboración y disposición de trabajo en equipo con otras áreas, un 16.67% está totalmente de acuerdo, mientras que el otro 16.67% está parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo. En la tabla 12, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que se muestran indiferentes al trabajo en equipo con otras áreas es del 33.33% con una frecuencia de 4 empleados.

Tabla 12. Considero que con las demás áreas de trabajo se puede trabajar en equipo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	2	0.17	16.67
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	4	0.33	33.33
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 14 se puede observar que solo el 8.33% de los empleados consideran que no existe disposición para el trabajo en equipo con otras áreas del ICATQR.

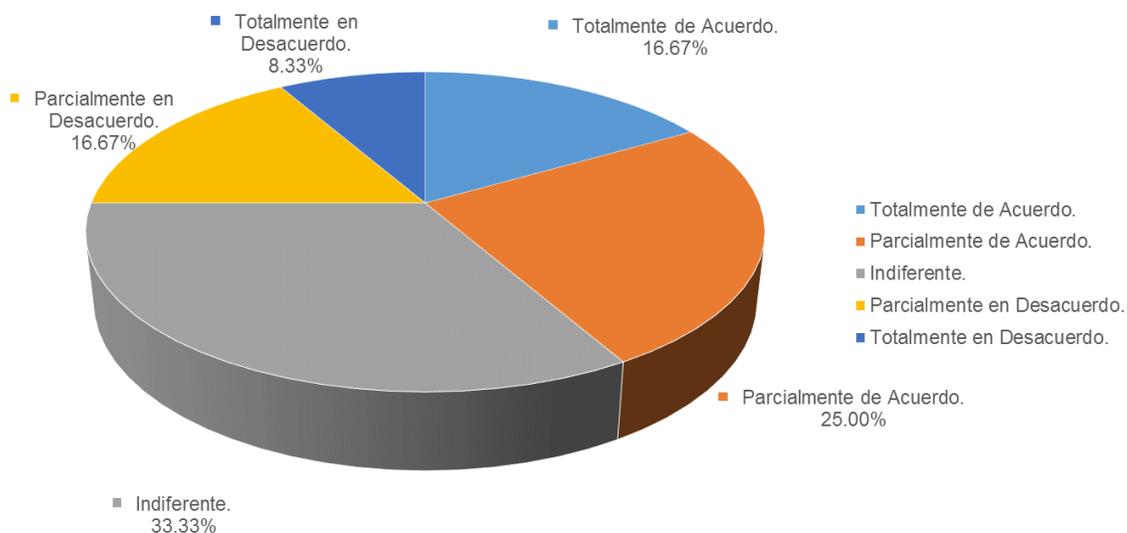


Figura 14. Disposición para trabajo en equipo con otras áreas del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros toman la mayor parte de las decisiones que influyen en su desempeño laboral se observó que el 58.33% de los empleados está totalmente de acuerdo, un 16.67% está parcialmente de acuerdo, mientras que el otro 16.67% está parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia. En la tabla 13, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con tomar la mayor parte de las decisiones para que influyan en su desempeño es del 58.33% con una frecuencia de 7 empleados.

Tabla 13. Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	7	0.58	58.33
Parcialmente de Acuerdo.	2	0.17	16.67
Indiferente.	1	0.08	8.33
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 15 se puede observar que solo el 8.33% de los empleados mostraron indiferencia al hecho de tomar la mayor parte de las decisiones que influyen en su desempeño en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

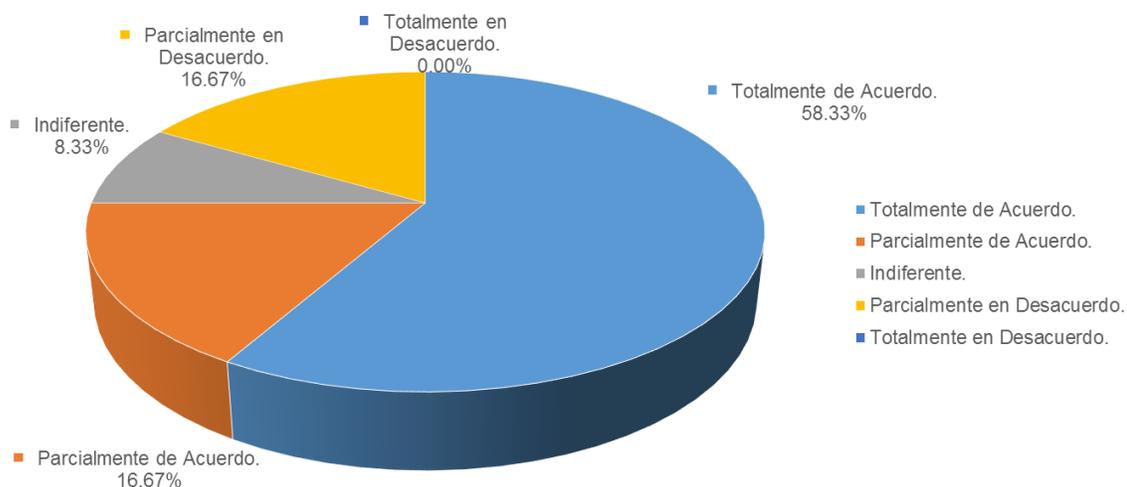


Figura 15. Autonomía para la toma de decisiones al realizar sus funciones por parte de los empleados del departamento financiero del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen la autonomía para decidir el modo en que ejecutan sus funciones se observó que el 25% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo, otro 25% se expresó indiferente y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo con ser el que decide el modo de ejecución de sus funciones. En la tabla 14, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con tener la autonomía para la ejecución de su trabajo es del 25% con una frecuencia de 3 empleados.

Tabla 14. Yo decido el modo en que ejecutare mi trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	3	0.25	25.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 16 se puede observar que solo el 25% de los empleados está parcialmente en desacuerdo con ser el que decide el modo de ejecución de sus funciones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

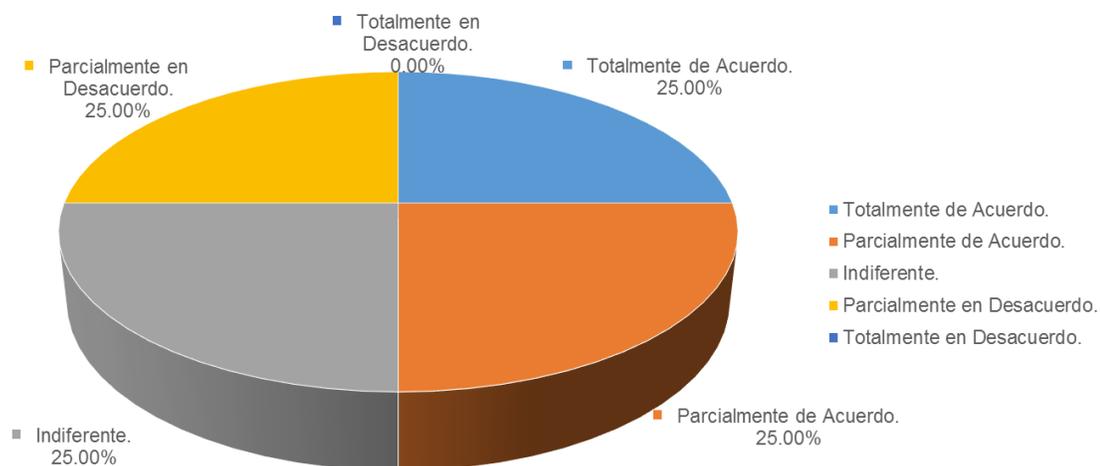


Figura 16. Autonomía para la ejecución del trabajo por parte de los empleados del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros proponen sus propias actividades de trabajo se observó que el 33.33% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 25% de los empleados está totalmente en desacuerdo, un 25% se manifestó indiferente y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo. En la tabla 15, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con proponer sus propias actividades de trabajo es del 33.33% con una frecuencia de 4 empleados.

Tabla 15. Yo propongo mis propias actividades de trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	0	0.00	0.00
Parcialmente de Acuerdo.	4	0.33	33.33
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	3	0.25	25.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 17 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados están parcialmente en desacuerdo y el 25% está totalmente en desacuerdo con tener la autonomía para proponer sus propias actividades. en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

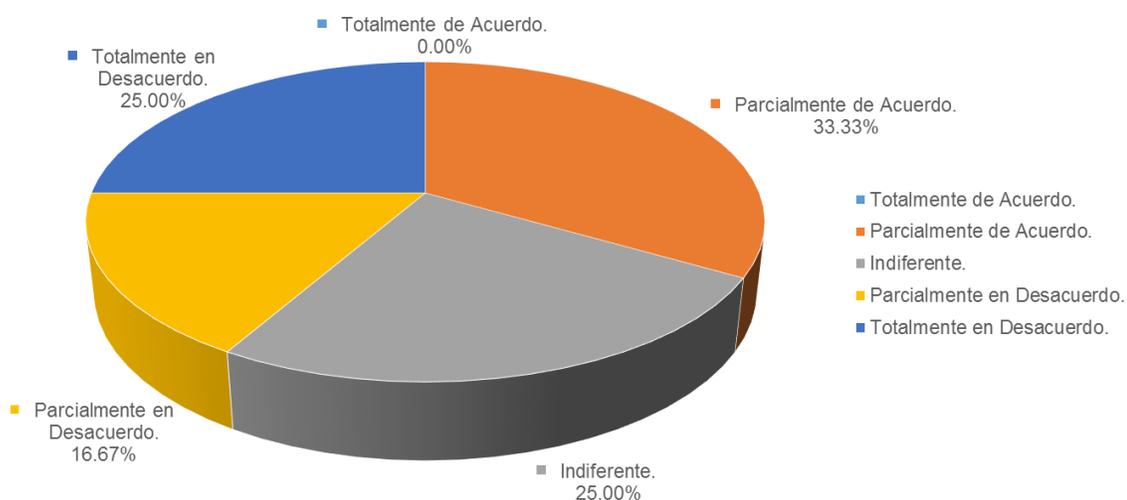


Figura 17. Autonomía por parte de los empleados del departamento financiero de ICATQR para proponer sus propias actividades.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen la autonomía de determinar los estándares de ejecución de su trabajo se observó que el 58.34% de los empleados es indiferente ante este hecho, el 16.67% de los empleados está totalmente en desacuerdo, un 8.33% está parcialmente en desacuerdo mientras que otro 8.33% está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante totalmente de acuerdo. En la tabla 16, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que mostraron indiferencia ante el hecho es del 58.34% con una frecuencia de 7 empleados.

Tabla 16. Determino los estándares de ejecución de mi trabajo			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	1	0.08	8.33
Parcialmente de Acuerdo.	1	0.08	8.33
Indiferente.	7	0.59	58.34
Parcialmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Totalmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 18 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados consideran tener la total autonomía para determinar los estándares de ejecución de su trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

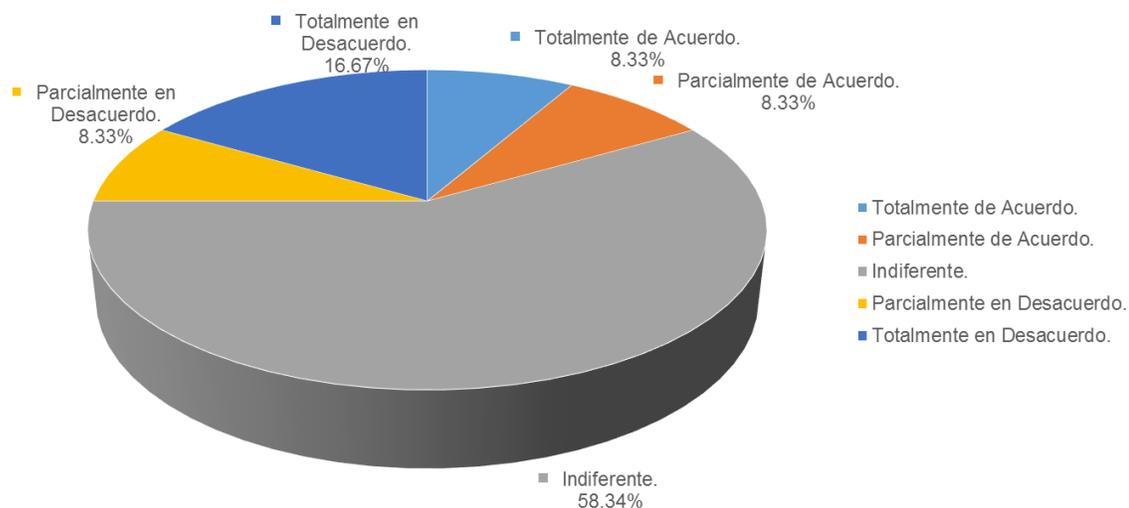


Figura 18. Autonomía por parte de los empleados del departamento financiero del ICATQR, de determinar los estándares de ejecución de sus funciones.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros tienen la libertad de organizar su trabajo a su parecer se observó que el 50% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 41.67% de los empleados está totalmente de acuerdo con ser el que elige como como organizar su trabajo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo con contar con la libertad para poder organizar su trabajo a su parecer. En la tabla 17, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con las funciones de su puesto es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 17. Organizo mi trabajo como mejor me parece			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	5	0.42	41.67
Parcialmente de Acuerdo.	6	0.50	50.00
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 19 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados no se sienten con la libertad de organizar su trabajo a su parecer en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

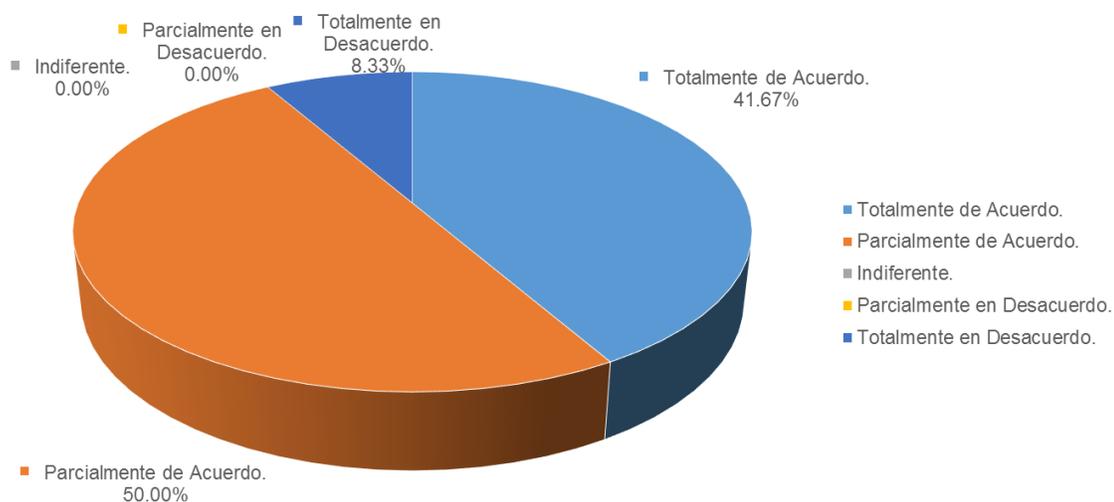


Figura 19. Autonomía para la organización del trabajo por parte de los empleados del ICATQR.

Al evaluar cómo perciben los empleados del Departamento de Recursos Financieros la disposición que tiene su jefe inmediato para resolver dudas e inquietudes se observó que el 41.67% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 33.33% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 16.67% se manifestó indiferente y el porcentaje restante está en parcial desacuerdo en que el jefe cuente con la disposición para atender dudas e inquietudes. En la tabla 18, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con contar con la disposición de su jefe para atender dudas e inquietudes es del 41.67% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 18. Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	5	0.42	41.67
Parcialmente de Acuerdo.	4	0.33	33.33
Indiferente.	2	0.17	16.67
Parcialmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 20 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados está parcialmente en desacuerdo con poder contar con la disposición de su jefe en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

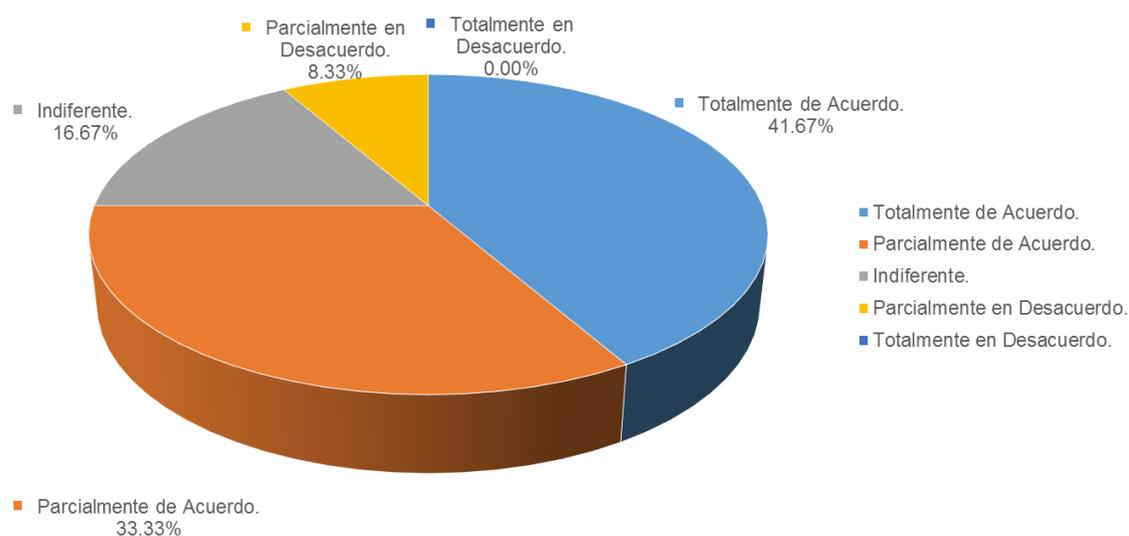


Figura 20. Disposición del Jefe del departamento financiero del ICATQR.

Al evaluar como perciben los empleados del Departamento de Recursos Financieros la consideración que tiene su jefe con respecto a trabajar tiempo adicional se observó que el 66.67% de los empleados está totalmente de acuerdo con trabajar tiempo adicional solo cuando es necesario, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante se manifiesto indiferente. En la tabla 19, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con ser requeridos para trabajar tiempo adicional cuando es necesario es del 66.67% con una frecuencia de 8 empleados.

Tabla 19. Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	8	0.67	66.67
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	1	0.08	8.33
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 21 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados es indiferente a trabajar tiempo adicional cuando es necesario en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

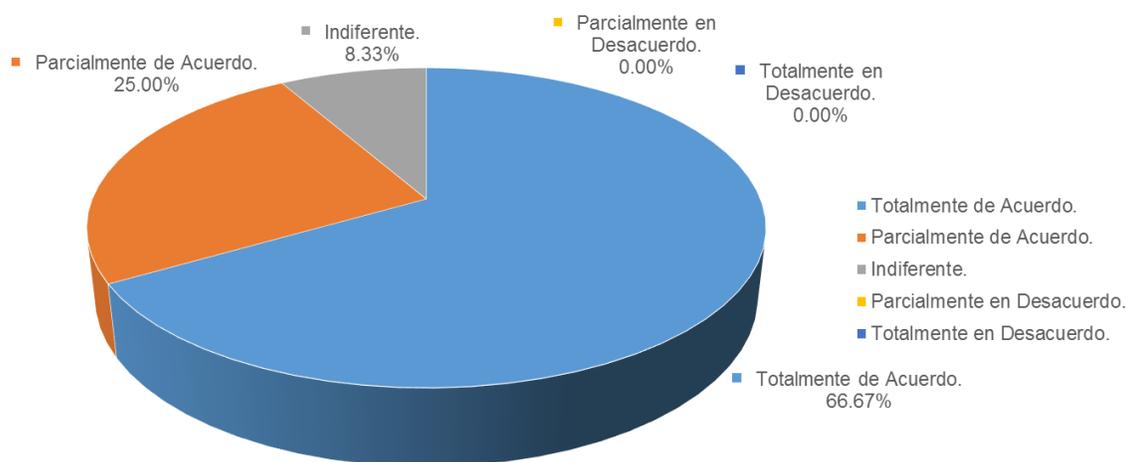


Figura 21. Consideración por parte del jefe de departamento para trabajar tiempo adicional cuando es necesario.

En el estudio realizado para evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros están de acuerdo con ser supervisados se observó que el 83.33% de los empleados está totalmente de acuerdo con ser supervisado y el 16.67% de los empleados está parcialmente de acuerdo. En la tabla 20, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con ser supervisados es del 83.33% con una frecuencia de 10 empleados.

Tabla 20. Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	10	0.83	83.33
Parcialmente de Acuerdo.	2	0.17	16.67
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 22 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados están parcialmente de acuerdo con ser supervisados en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

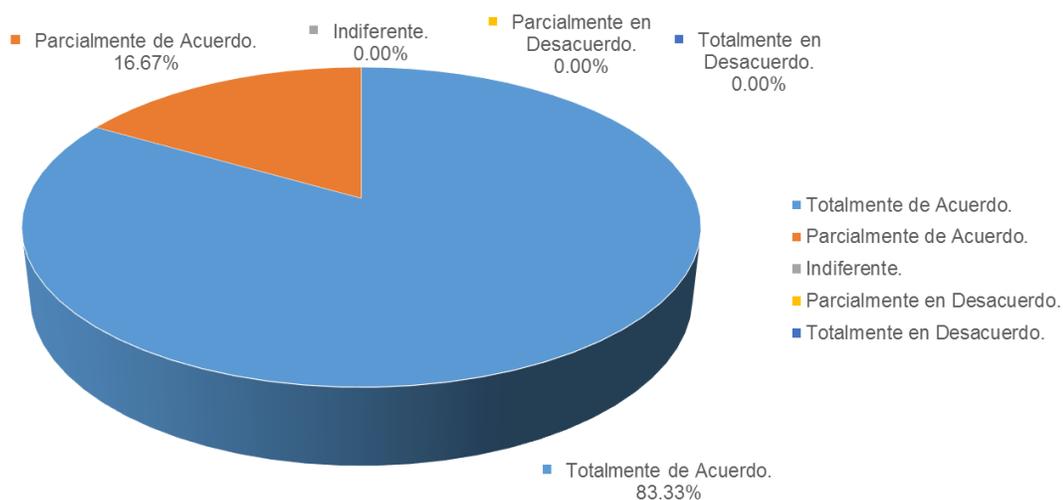


Figura 22. Percepción de los empleados de ser supervisados por parte de los jefes en el Departamento Financiero del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros pueden contar con el apoyo de su jefe para la solución de problemas se observó que el 66.67% de los empleados está totalmente de acuerdo con poder contar con el apoyo de su jefe, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante se manifiesto indiferente. En la tabla 21, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con tener el apoyo de su jefe para la solución de problemas en el trabajo es del 66.67% con una frecuencia de 8 empleados.

Tabla 21. Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	8	0.67	66.67
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	1	0.08	8.33
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 23 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados es indiferente al hecho de contar con el apoyo de su jefe en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

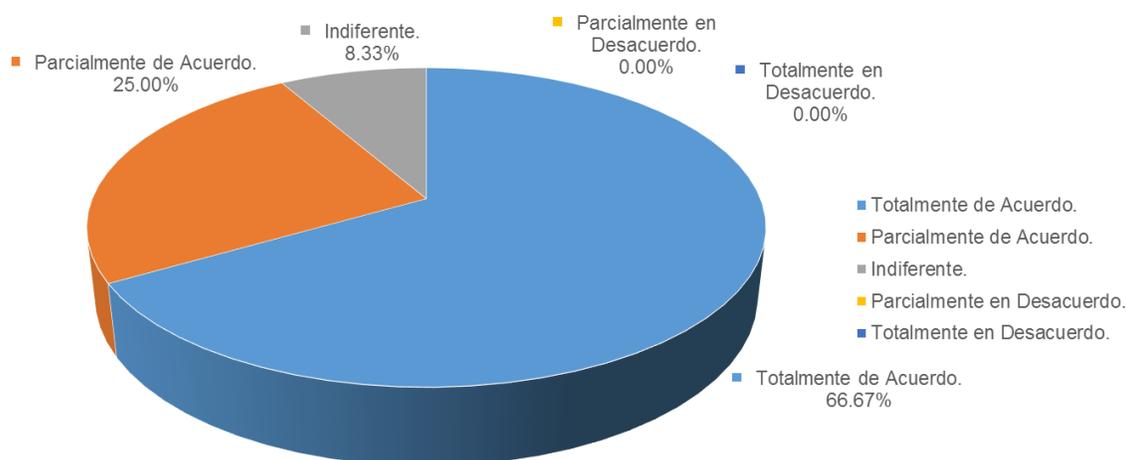


Figura 23. Apoyo por parte del jefe para la solución de problemas en el Departamento Financiero del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar la percepción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros sobre si su jefe inmediato cuenta con los conocimientos para la resolución de problemas se observó que el 83.33% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 16.67% de los empleados está parcialmente de acuerdo. En la tabla 22, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo que su jefe cuenta con los conocimientos suficientes para la resolución de problemas es del 83.33% con una frecuencia de 10 empleados.

Tabla 22. Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan en mi área de trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	10	0.83	83.33
Parcialmente de Acuerdo.	2	0.17	16.67
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 24 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados están parcialmente de acuerdo con que su jefe conoce lo suficiente para resolver problemas que se presentan en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

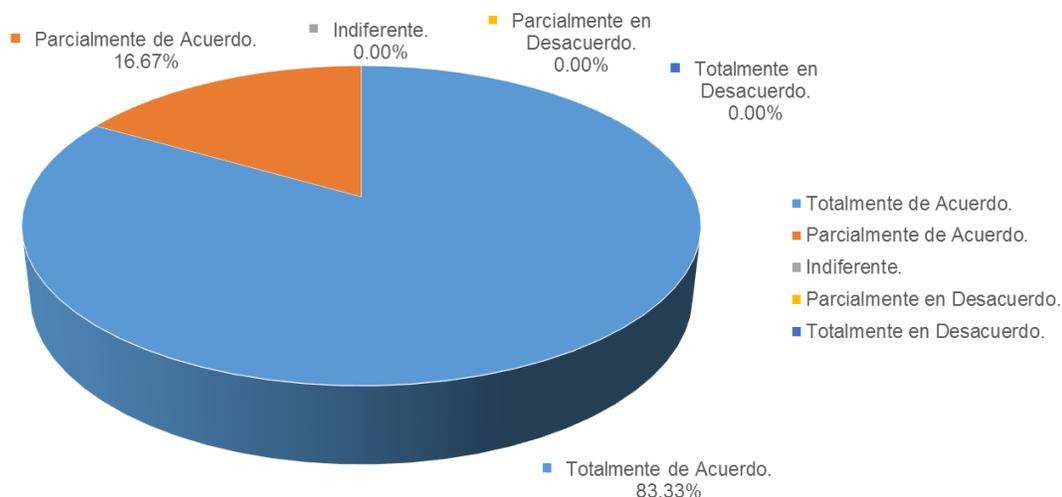


Figura 24. Conocimiento del Jefe para la resolución de problemas en el Departamento Financiero del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar si el Departamento de Recursos Financieros cuenta con el espacio físico adecuado para la realización de las funciones se observó que el 33.33% de los empleados está parcialmente en desacuerdo, el 25% de los empleados está totalmente de acuerdo, otro 25% está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia. En la tabla 23, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente en desacuerdo con contar con el espacio físico adecuado es del 33.33% con una frecuencia de 4 empleados.

Tabla 23. Cuenta con el espacio físico adecuado para la realización de sus funciones.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	2	0.17	16.67
Parcialmente en Desacuerdo.	4	0.33	33.33
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 25 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados es indiferente a contar con el espacio físico adecuado en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

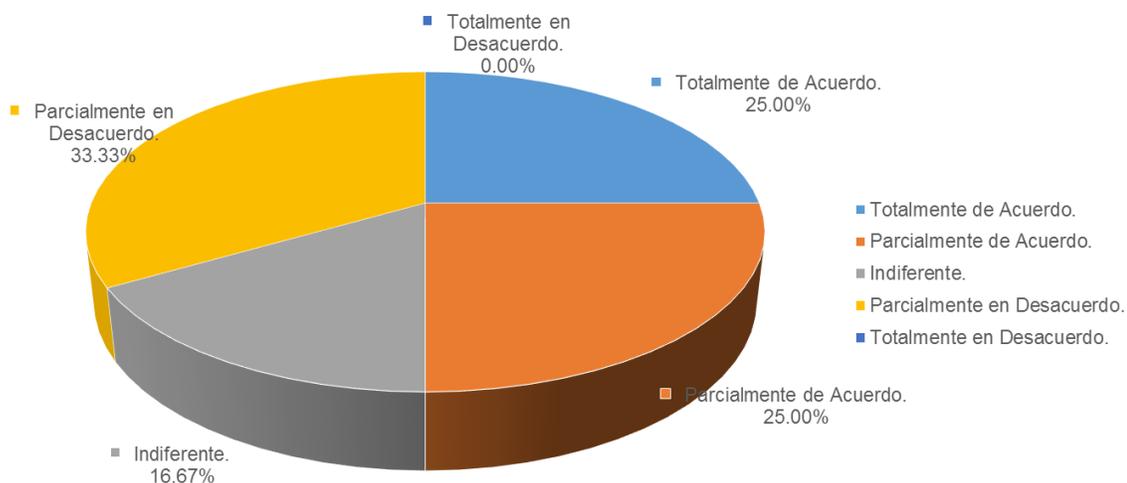


Figura 25. Condiciones físicas (espacio físico) del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar si en el Departamento de Recursos Financieros los niveles de ruido son aceptables para la realización de las funciones se observó que el 58.33% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia sobre este hecho. En la tabla 24, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con que los niveles de ruido son aceptables es del 58% con una frecuencia de 7 empleados.

Tabla 24. Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tus actividades o funciones.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	7	0.58	58.33
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	2	0.17	16.67
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 26 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados se mostró indiferente ante los niveles de ruido en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

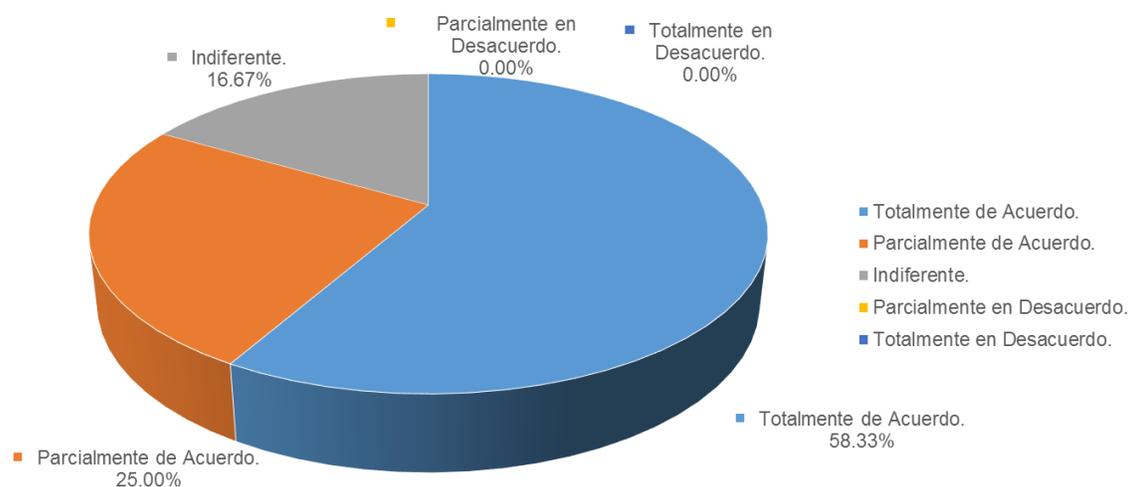


Figura 26. Condiciones físicas (nivel de ruido) en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar si en el Departamento de Recursos Financieros los niveles de temperatura son aceptables para la realización de las funciones se observó que el 41.67% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 33.33% de los empleados está totalmente de acuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia sobre los niveles de temperatura en el departamento. En la tabla 25, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con los niveles de temperatura del departamento es del 41.67% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 25. Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tus funciones.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	4	0.33	33.33
Parcialmente de Acuerdo.	5	0.42	41.67
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 27 se puede visualizar que solo el 25% de los empleados se mostró indiferente ante los niveles de temperatura en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

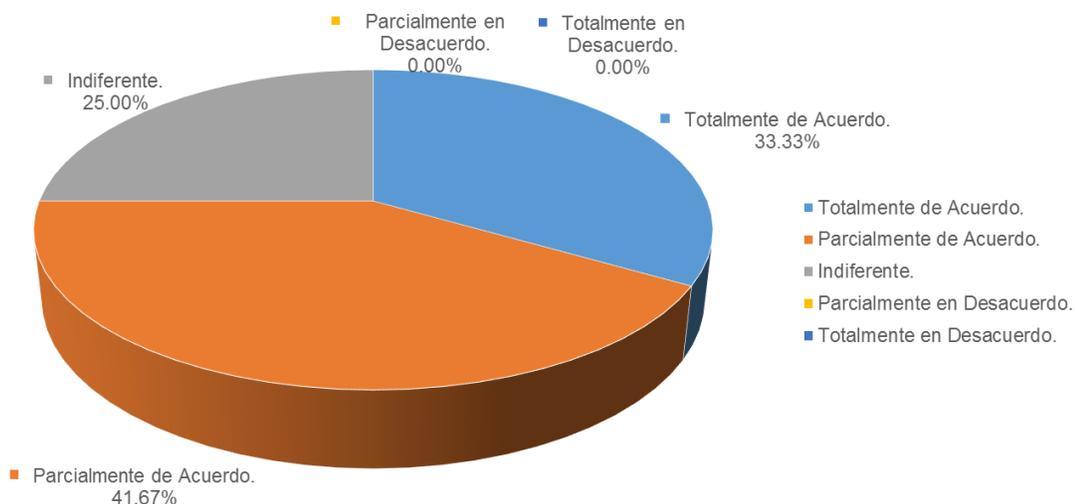


Figura 27. Condiciones físicas (nivel de temperatura) en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

Al evaluar si el Departamento de Recursos Financieros cuenta con los niveles de iluminación aceptables para la realización de las funciones se observó que el 50% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 25% de los empleados está parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia a los niveles de iluminación del departamento. En la tabla 26, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con los niveles de iluminación del departamento es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 26. Los niveles de iluminación aceptables para la realización de tus funciones.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	6	0.50	50.00
Parcialmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 28 se puede visualizar que solo el 25% de los empleados se mostró indiferente ante los niveles de iluminación en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

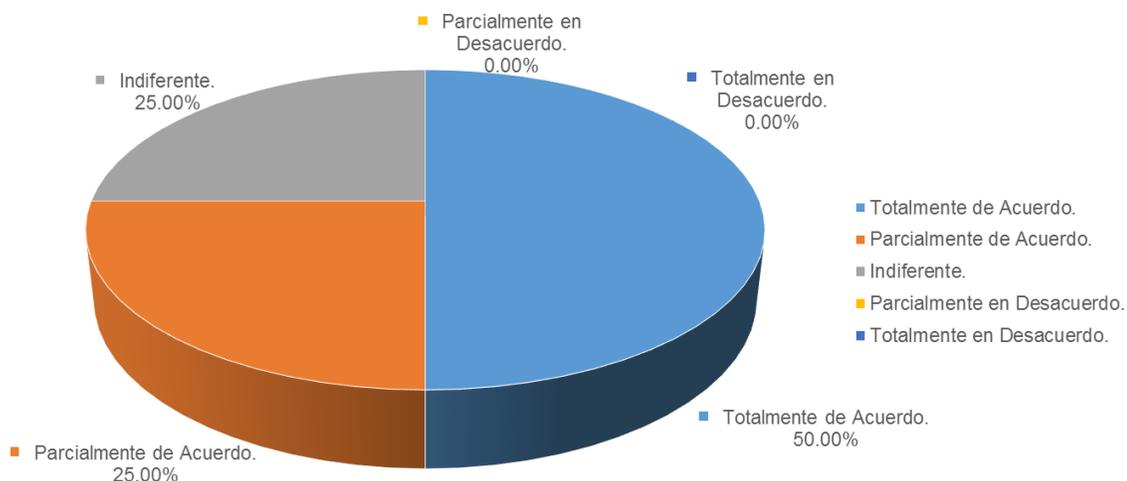


Figura 28. Condiciones físicas (nivel de iluminación) en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si cuentan con energía al finalizar la jornada de trabajo se observó que el 33.33% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 25% de los empleados está totalmente de acuerdo, un 16.67% está parcialmente en desacuerdo, otro 16.67% está totalmente en desacuerdo y el porcentaje restante manifiestan indiferencia. En la tabla 27, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con contar con energía para realizar otras actividades al finalizar la jornada de trabajo es del 33.33% con una frecuencia de 4 empleados.

Tabla 27. Al finalizar la jornada de trabajo te sientes con energía para realizar otras actividades.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Parcialmente de Acuerdo.	4	0.33	33.33
Indiferente.	1	0.08	8.33
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 29 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados se mostró indiferente ante este hecho.

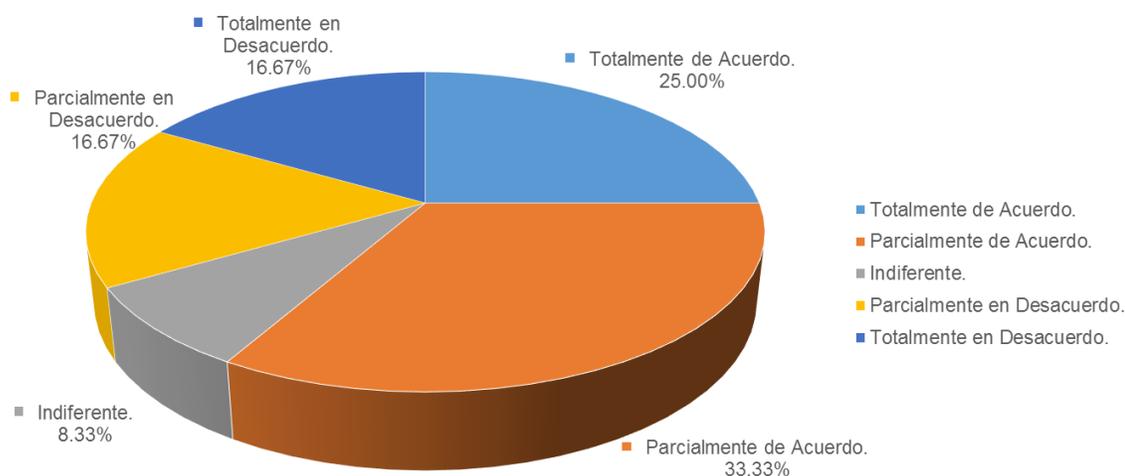


Figura 29. Condiciones de energía de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, al finalizar la jornada de trabajo.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se sienten satisfechos con su puesto de trabajo se observó que el 50% de los empleados está totalmente de acuerdo y el otro 50% de los empleados está parcialmente de acuerdo con sentirse satisfecho en su puesto de trabajo. En la tabla 28, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo sentirse satisfecho con su puesto es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 28. Me siento satisfecho con mi puesto de trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	6	0.50	50.00
Parcialmente de Acuerdo.	6	0.50	50.00
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 30 se puede visualizar que el otro 50% de los empleados está parcialmente de acuerdo con sentirse satisfecho con su puesto de trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

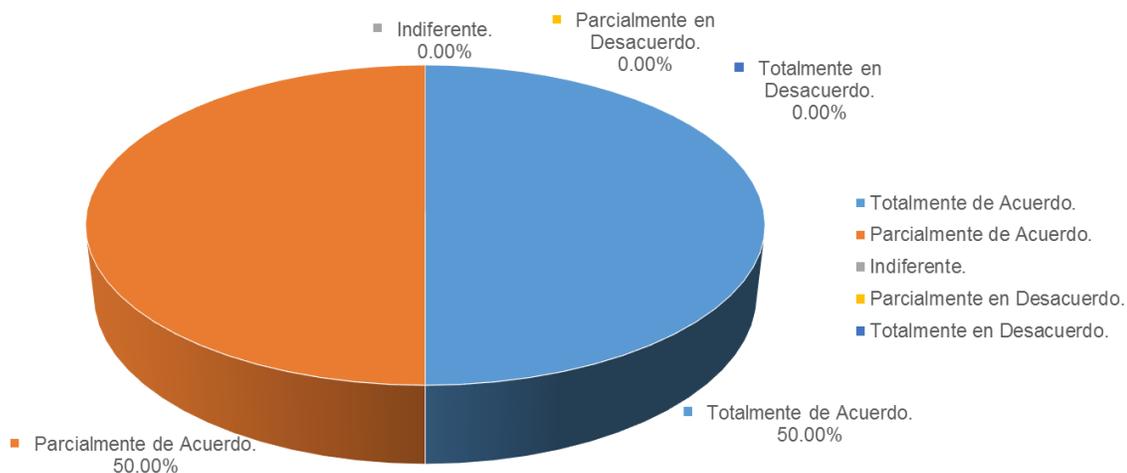


Figura 30. Satisfacción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto a su puesto de trabajo.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se sienten satisfechos con su horario de trabajo se observó que el 41.67% de los empleados está totalmente de acuerdo, otro 41.67% de los empleados está parcialmente de acuerdo con sentirse satisfecho en su horario de trabajo, el 8.33% de los empleados está parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo. En la tabla 29, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con sentirse satisfecho con su horario de trabajo es del 41.67% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 29. Me siento satisfecho con mi horario de trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	5	0.42	41.67
Parcialmente de Acuerdo.	5	0.42	41.67
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Totalmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 31 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados están totalmente en desacuerdo con sentirse satisfechos con su horario de trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

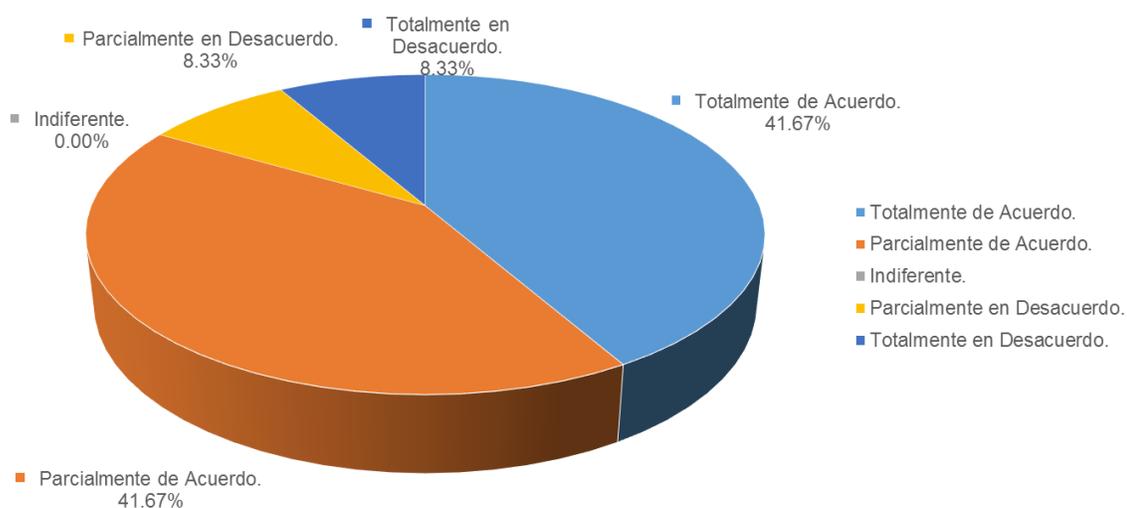


Figura 31. Satisfacción de los empleados con respecto a su horario de trabajo.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se sienten satisfechos con permanecer en el departamento se observó que el 66.67% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 33.33% de los empleados está parcialmente de acuerdo con que le gustaría permanecer en el Departamento Financiero. En la tabla 30, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con querer permanecer en el departamento es del 66.67% con una frecuencia de 8 empleados.

Tabla 30. Me gustaría permanecer en mi Departamento.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	8	0.67	66.67
Parcialmente de Acuerdo.	4	0.33	33.33
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 32 se puede visualizar que el 33.33% de los empleados está parcialmente de acuerdo con querer permanecer en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

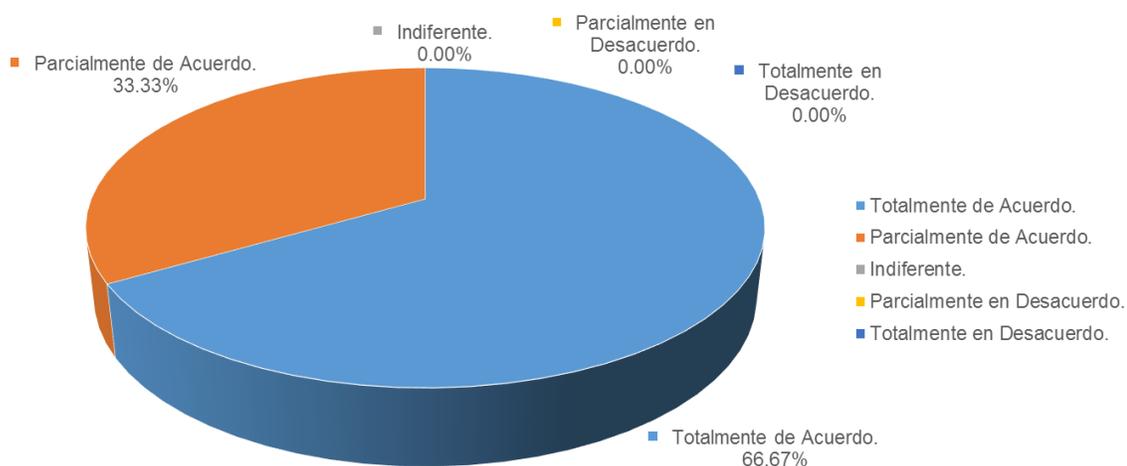


Figura 32. Satisfacción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto a permanecer en el departamento.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se sienten satisfechos con su jefe inmediato se observó que el 83.33% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 16.67% de los empleados está parcialmente de acuerdo con sentirse satisfecho con su jefe inmediato. En la tabla 31, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo sentirse satisfecho con jefe inmediato es del 83.33% con una frecuencia de 10 empleados.

Tabla 31. Me siento satisfecho con mi jefe inmediato.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	10	0.83	83.33
Parcialmente de Acuerdo.	2	0.17	16.67
Indiferente.	0	0.00	0.00
Parcialmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 33 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados están parcialmente de acuerdo con sentirse satisfecho con jefe inmediato en el departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

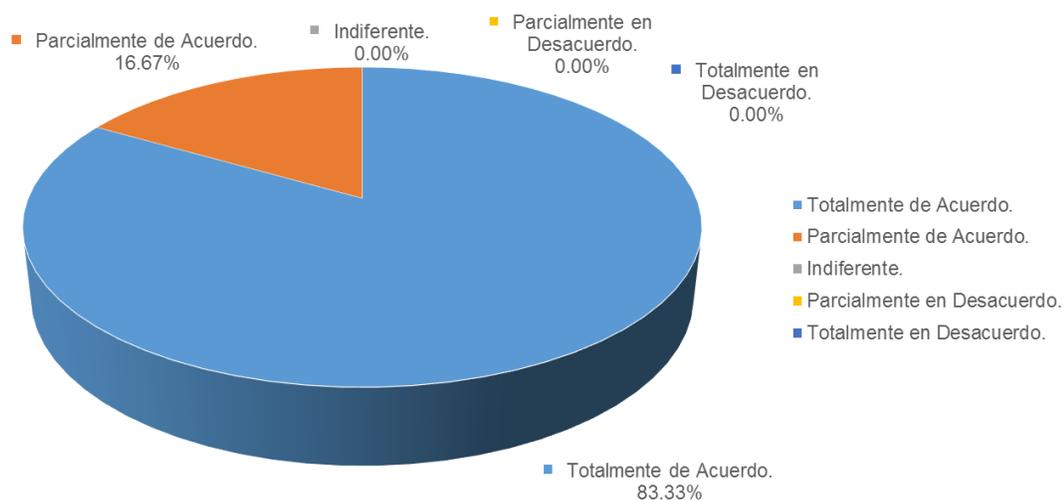


Figura 33. Satisfacción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto a su jefe inmediato.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros se sienten motivados por el trabajo que desempeñan se observó que el 41.66% de los empleados está parcialmente de acuerdo con sentirse motivado con el trabajo que desempeña, el 25% de los empleados está totalmente de acuerdo, un 16.67% manifiesto indiferencia y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo. En la tabla 32, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo es del 41.66% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 32. El trabajo que desempeño me motiva.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	3	0.25	25.00
Parcialmente de Acuerdo.	5	0.41	41.66
Indiferente.	2	0.17	16.67
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 34 se puede visualizar que solo el 16.67% de los empleados están parcialmente en desacuerdo con sentirse motivados con el trabajo que desempeñan en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

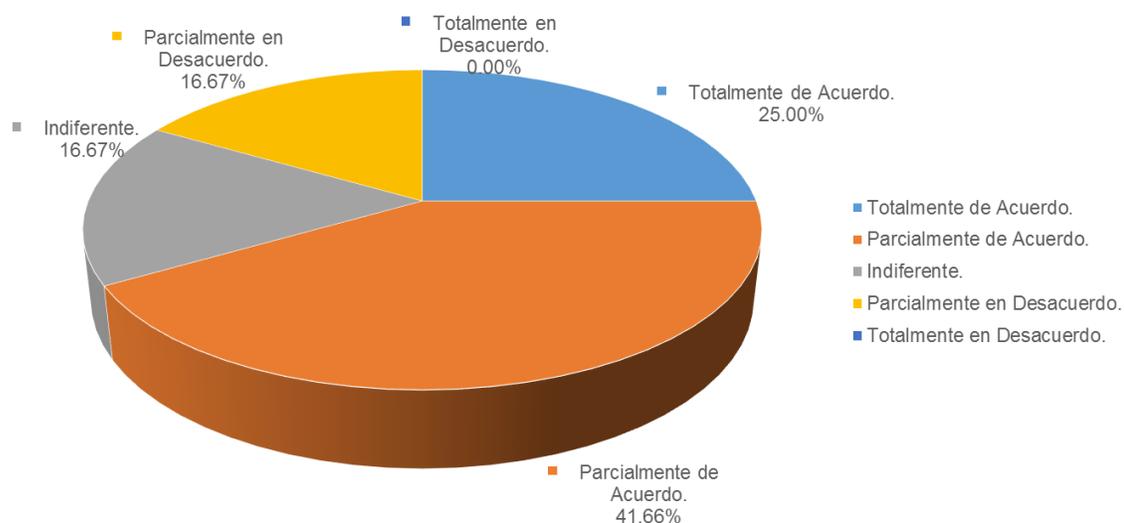


Figura 34. Motivación de los empleados en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto al trabajo que desempeñan.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se sienten satisfechos con su salario se observó que el 41.67% de los empleados está parcialmente de acuerdo, al 33.33% de los empleados le es indiferente, el 16.67% de los empleados está totalmente en desacuerdo con sentirse satisfecho con su salario y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo. En la tabla 33, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con sentirse satisfecho con su salario es del 41.67% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 33. Estoy satisfecho con mi salario.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	0	0.00	0.00
Parcialmente de Acuerdo.	5	0.42	41.67
Indiferente.	4	0.33	33.33
Parcialmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Totalmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 35 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados están parcialmente en desacuerdo con sentirse satisfecho con su sueldo.

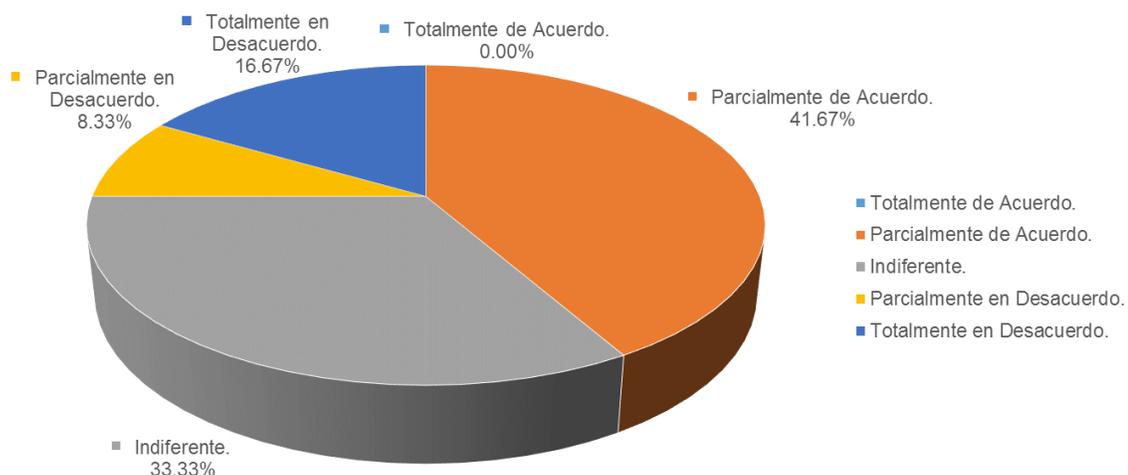


Figura 35. Satisfacción de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, con respecto a su sueldo.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se sienten estresados por el trabajo que realizan se observó que el 58.34% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 25% se manifestó indiferente, el 8.33% de los empleados está parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo con sentirse estresado por el trabajo que realiza. En la tabla 34, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están parcialmente de acuerdo con sentirse estresado debido al trabajo que realiza es del 58.34% con una frecuencia de 7 empleados.

Tabla 34. El trabajo que realizo me provoca estrés laboral.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	0	0.00	0.00
Parcialmente de Acuerdo.	7	0.59	58.34
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Totalmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 36 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados están totalmente en desacuerdo con sentir que el trabajo que realiza le provoca estrés laboral.

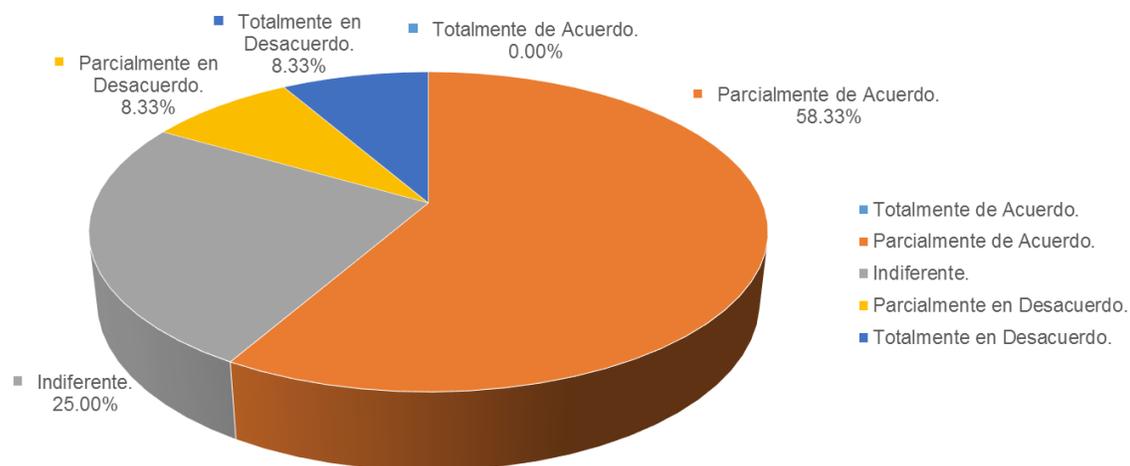


Figura 36. Estrés laboral en los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

Al evaluar si los empleados del Departamento de Recursos Financieros están capacitados para la realización de sus funciones se observó que el 50% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 33.34% de los empleados está parcialmente de acuerdo, un 8.33% manifiesto indiferencia y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo con sentirse capacitados para la realización de sus funciones. En la tabla 35, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con sentirse capacitados para la realización de las funciones de su puesto es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 35. Me siento capacitado para realizar las funciones de mi puesto de trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	6	0.50	50.00
Parcialmente de Acuerdo.	4	0.34	33.34
Indiferente.	1	0.08	8.33
Parcialmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Totalmente en Desacuerdo.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 37 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados están parcialmente en desacuerdo con sentirse capacitados para la realización de sus funciones en el departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

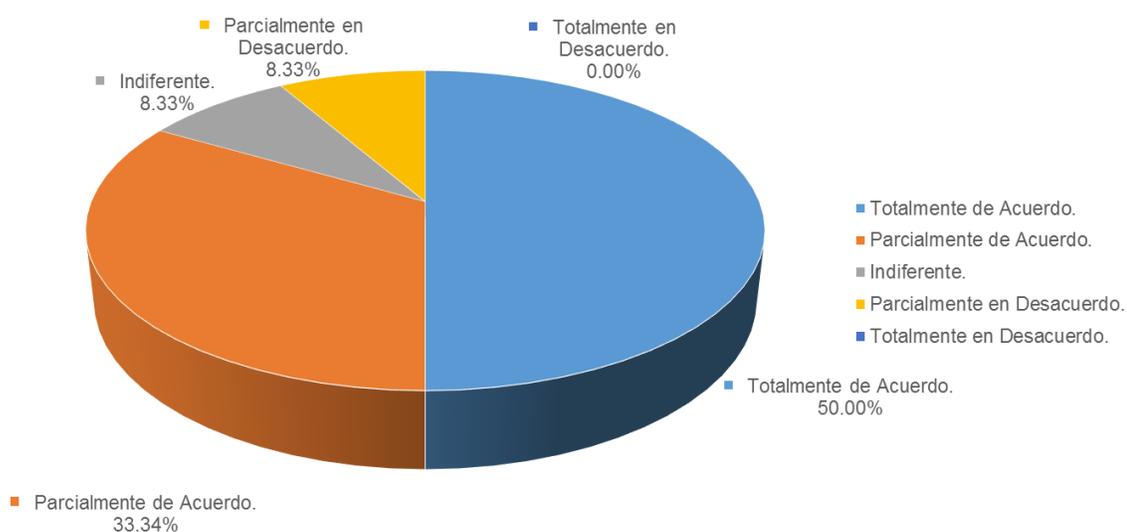


Figura 37. Capacitación en los empleados del ICATQR.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se sienten satisfechos con los programas de capacitación para el personal se observó que el 33.33% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 25% de los empleados de manifestó indiferente, el 16.67% de los empleados está parcialmente de acuerdo, otro 16.67% está parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo. En la tabla 36, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que están totalmente de acuerdo con sentirse satisfecho con la capacitación es del 33.33% con una frecuencia de 4 empleados.

Tabla 36. Estoy satisfecho con los programas de capacitación para el personal del departamento			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Totalmente de Acuerdo.	4	0.33	33.33
Parcialmente de Acuerdo.	2	0.17	16.67
Indiferente.	3	0.25	25.00
Parcialmente en Desacuerdo.	2	0.17	16.67
Totalmente en Desacuerdo.	1	0.08	8.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 38 se puede visualizar que solo el 8.33% de los empleados están totalmente en desacuerdo con sentirse satisfecho con los programas de capacitación en el departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

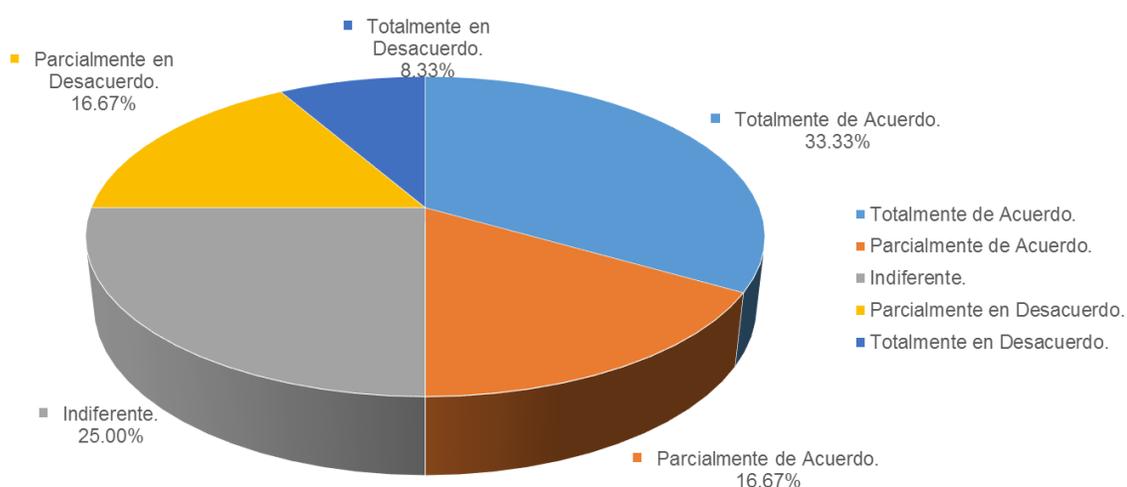


Figura 38. Satisfacción de los empleados con respecto a la capacitación.

Los resultados que se obtuvieron al aplicar los cuestionarios al jefe del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR en Chetumal Quintana Roo, respecto al desempeño de los trabajadores, se presentan a continuación:

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si faltan mucho al trabajo se observó que el 66.67% de los empleados casi nunca faltan al trabajo y el 33.33% de los empleados nunca faltan. En la tabla 37, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que casi nunca faltan es del 66.67% con una frecuencia de 8 empleados.

Tabla 37. Falta mucho a su trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	0	0.00	0.00
Casi siempre.	0	0.00	0.00
A veces.	0	0.00	0.00
Casi nunca.	8	0.67	66.67
Nunca.	4	0.33	33.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 39 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 33.33% de los empleados nunca faltan al trabajo en el ICATQR.

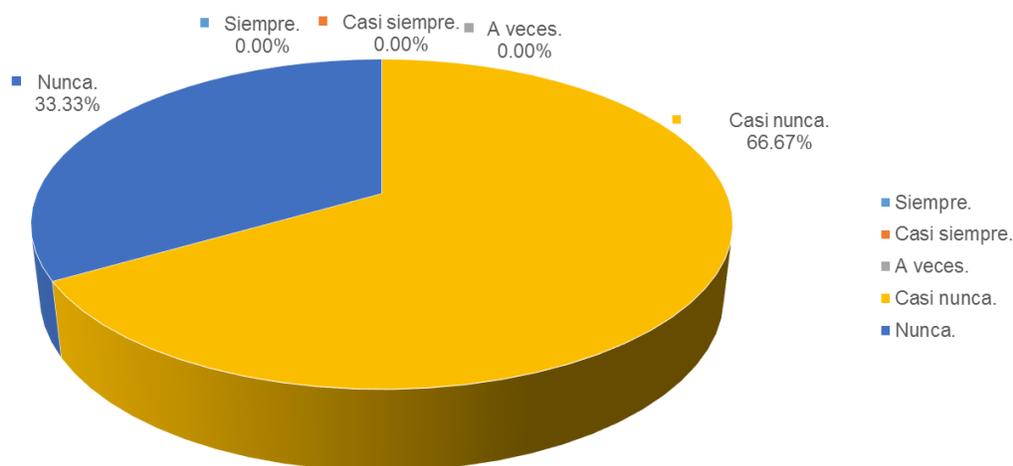


Figura 39. Asistencia laboral de los empleados del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer la puntualidad al trabajo se observó que el 50% de los empleados siempre llegan puntual al trabajo y el otro 50% de los empleados casi siempre. En la tabla 38, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre llegan puntual es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 38. Llega puntualmente a su trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	6	0.50	50.00
Casi siempre.	6	0.50	50.00
A veces.	0	0.00	0.00
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 40 se puede visualizar que según el jefe de departamento el 50% de los empleados casi siempre llegan puntual a trabajar en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

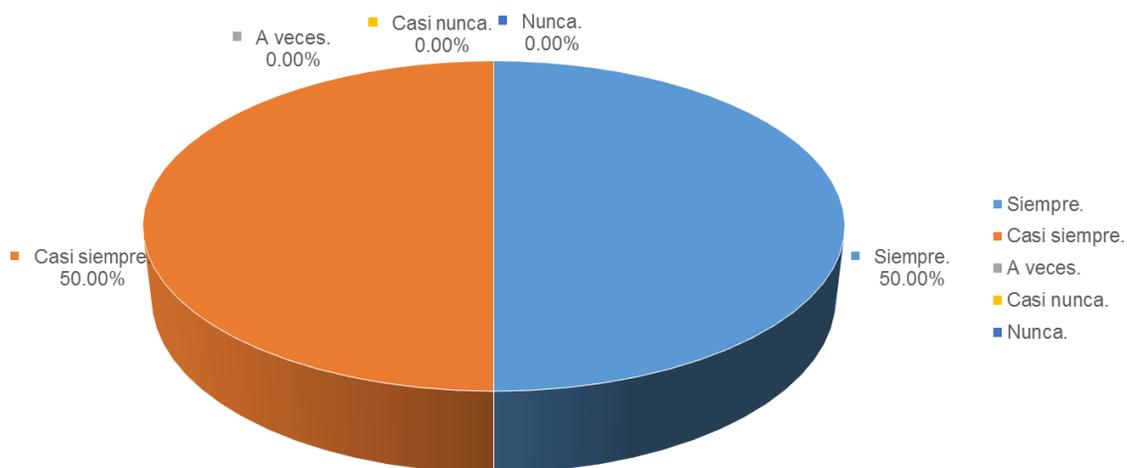


Figura 40. Puntualidad en los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si cumplen con el horario de trabajo se observó que el 91.67% de los empleados siempre cumplen con el horario laboral y el 8.33% de los empleados casi siempre. En la tabla 39, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre cumplen con su horario laboral es del 91.67% con una frecuencia de 11 empleados.

Tabla 39. Cumple con su horario de trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	11	0.92	91.67
Casi siempre.	1	0.08	8.33
A veces.	0	0.00	0.00
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 41 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados casi siempre cumplen con el horario al trabajo en el ICATQR.

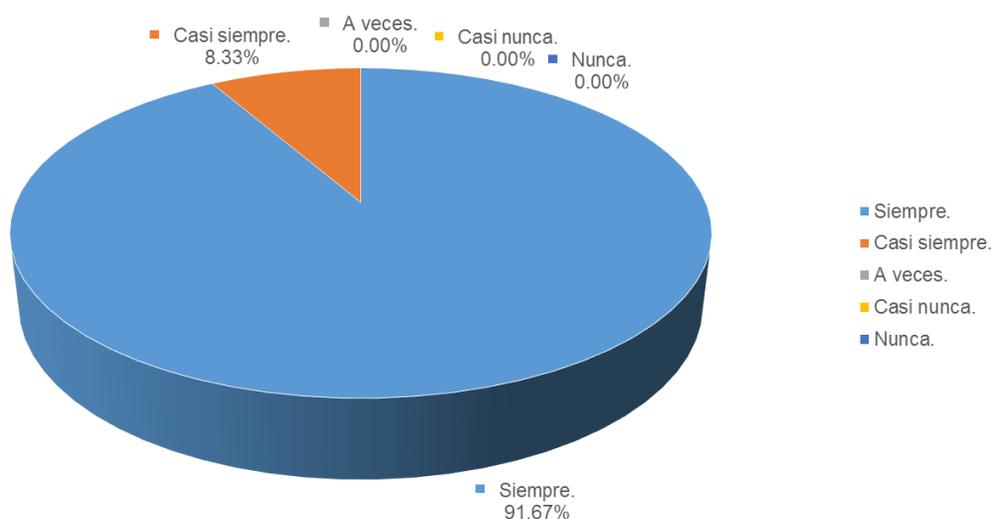


Figura 41. Cumplimiento del horario de trabajo de los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen dificultad para realizar el trabajo por falta de conocimiento se observó que el 58.33% de los empleados nunca tienen dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimiento, el 25% de los empleados casi nunca y el 16.67% de los empleados a veces. En la tabla 40, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que nunca tienen dificultad para realizar sus funciones por falta de conocimiento es del 58.33% con una frecuencia de 7 empleados.

Tabla 40. Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	0	0.00	0.00
Casi siempre.	0	0.00	0.00
A veces.	2	0.17	16.67
Casi nunca.	3	0.25	25.00
Nunca.	7	0.58	58.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 42 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 16.67% de los empleados a veces tienen dificultad para la realización de su trabajo por falta de conocimiento en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

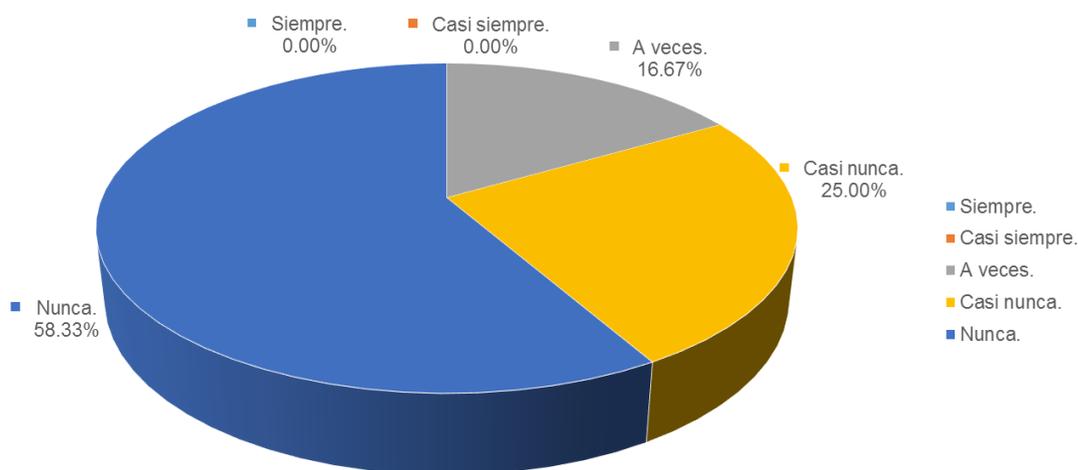


Figura 42. Dificultad para la realización del trabajo de los empleados del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si cuentan con los conocimientos para realizar sus funciones se observó que el 75% de los empleados siempre cuentan con los conocimientos para la realización de su trabajo, el 16.67% casi siempre y el 8.33% de los empleados a veces. En la tabla 41, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre cuentan con el conocimiento es del 75% con una frecuencia de 9 empleados.

Tabla 41. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	9	0.75	75.00
Casi siempre.	2	0.17	16.67
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 43 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces cuenta con los conocimientos necesarios para la realización de sus funciones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

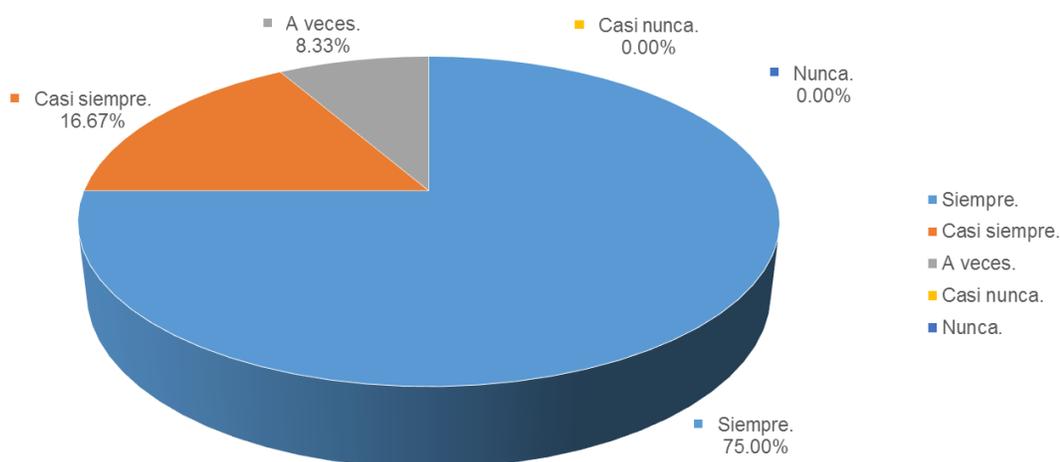


Figura 43. Conocimientos para la realización de las tareas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR, por parte de los empleados.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones se observó que el 58.33% de los empleados casi casi siempre se interesan por dar su punto de vista, el 25% siempre y el 16.67% de los empleados a veces. En la tabla 42, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que casi siempre se interesan por dar su punto de vista en la toma de decisiones es del 58.33% con una frecuencia de 7 empleados.

Tabla 42. Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	3	0.25	25.00
Casi siempre.	7	0.58	58.33
A veces.	2	0.17	16.67
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 44 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 16.67% de los empleados a veces se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

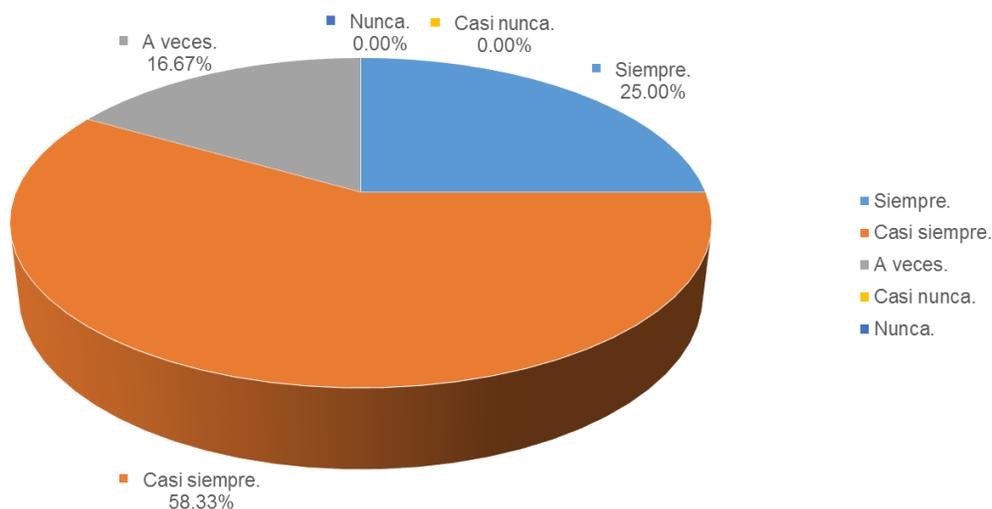


Figura 44. Habilidad de planteamiento para participar en la toma de decisiones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si proponen ideas para agilizar los procesos se observó que el 50% de los empleados casi siempre proponen ideas, el 41.67% de los empleados siempre proponen ideas y el 8.33% de los empleados a veces. En la tabla 43, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que casi siempre proponen ideas para la agilización de los procesos del departamento es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 43. Propone ideas para agilizar los procesos del departamento.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	5	0.42	41.67
Casi siempre.	6	0.50	50.00
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 45 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces propone ideas para la agilización de los procesos en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

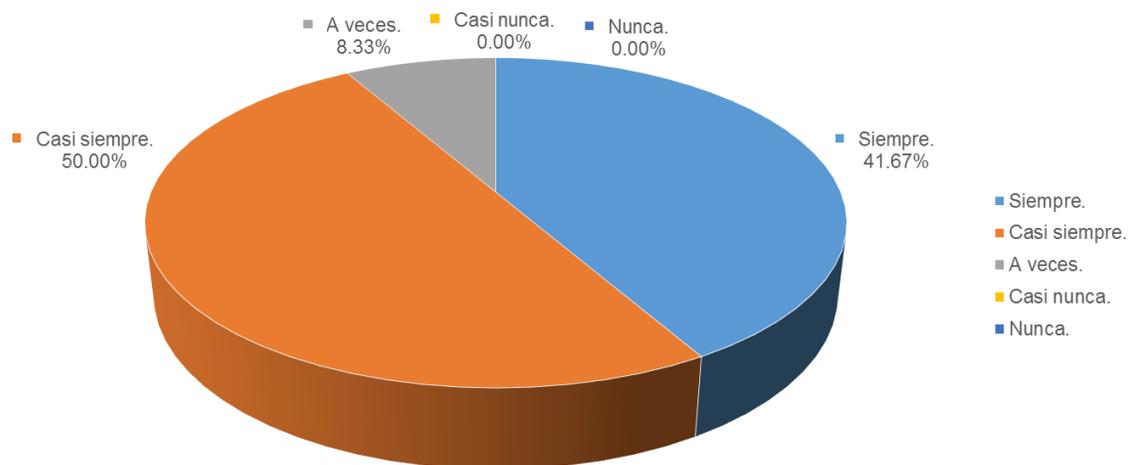


Figura 45. Habilidad para el planteamiento de ideas para la mejora de los procesos en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen iniciativa para realizar sus funciones se observó que el 66.67% de los empleados siempre tienen la iniciativa para realizar sus tareas, el 25% de los empleados casi siempre y el porcentaje restante a veces. En la tabla 44, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre tiene la iniciativa para realizar sus funciones es del 66.67% con una frecuencia de 8 empleados.

Tabla 44. Tiene iniciativa para realizar sus tareas.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	8	0.67	66.67
Casi siempre.	3	0.25	25.00
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 46 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces tiene iniciativa para realizar sus tareas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

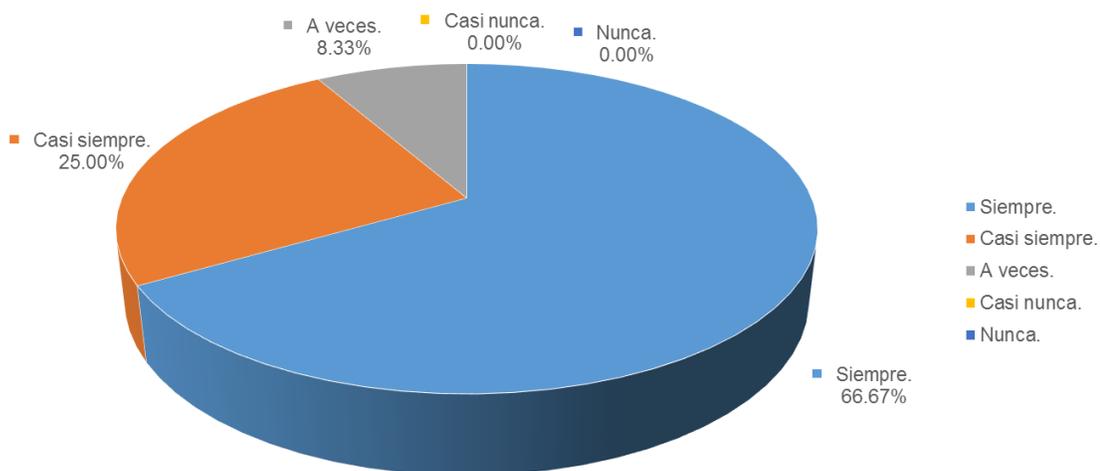


Figura 46. Iniciativa de los empleados para la realización de las funciones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si pueden emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen se observó que el 66.67% de los empleados siempre pueden emprender sus tareas sin esperar que se lo indiquen, el 25% de los empleados casi siempre y el porcentaje restante a veces. En la tabla 45, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre emprenden sus actividades sin esperar que se lo indiquen es del 66.67% con una frecuencia de 8 empleados.

Tabla 45. Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	8	0.67	66.67
Casi siempre.	3	0.25	25.00
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 47 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

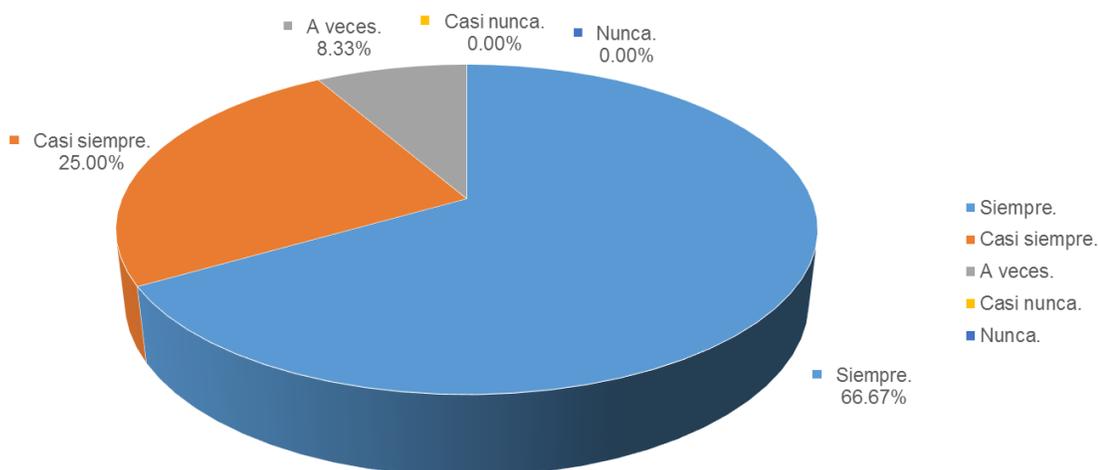


Figura 47. Iniciativa de los empleados para la realización de actividades en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si persisten hasta alcanzar sus metas fijadas se observó que el 75% de los empleados siempre son persistentes hasta el alcance de las metas, el 16.67% de los empleados casi siempre y el porcentaje restante a veces. En la tabla 46, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre persisten hasta el alcance de las metas es del 75% con una frecuencia de 9 empleados.

Tabla 46. Persiste hasta que alcanza la meta fijada.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	9	0.75	75.00
Casi siempre.	2	0.17	16.67
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 48 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces persiste en el alcance de sus metas fijadas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

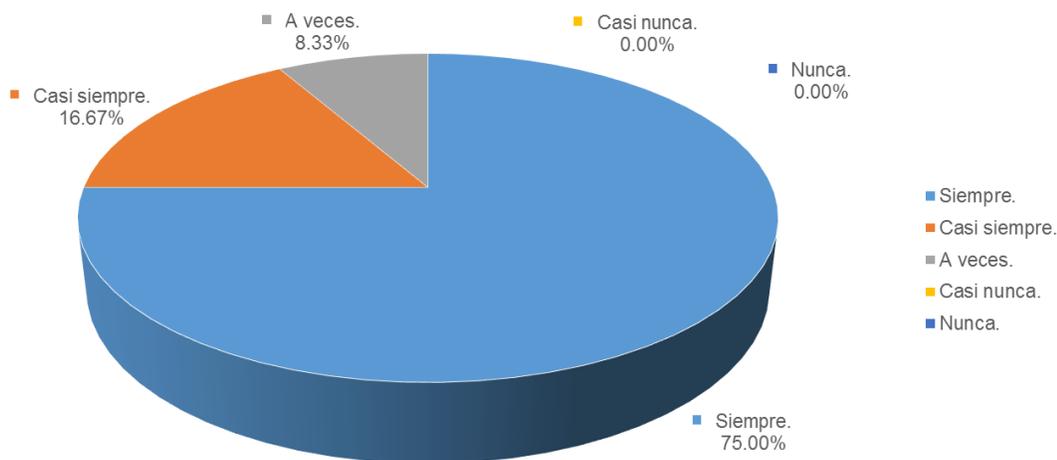


Figura 48. Persistencia de los empleados al alcance de las metas fijadas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen la dedicación para la realizar sus actividades se observó que el 75% de los empleados siempre son dedicado en la realización de sus funciones, el 16.67% de los empleados casi siempre y el porcentaje restante a veces. En la tabla 47, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre tienen la dedicación al realizar sus actividades es del 75% con una frecuencia de 9 empleados.

Tabla 47. Realiza sus actividades con dedicación.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	9	0.75	75.00
Casi siempre.	2	0.17	16.67
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 49 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces es dedicado en la realización de sus actividades en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

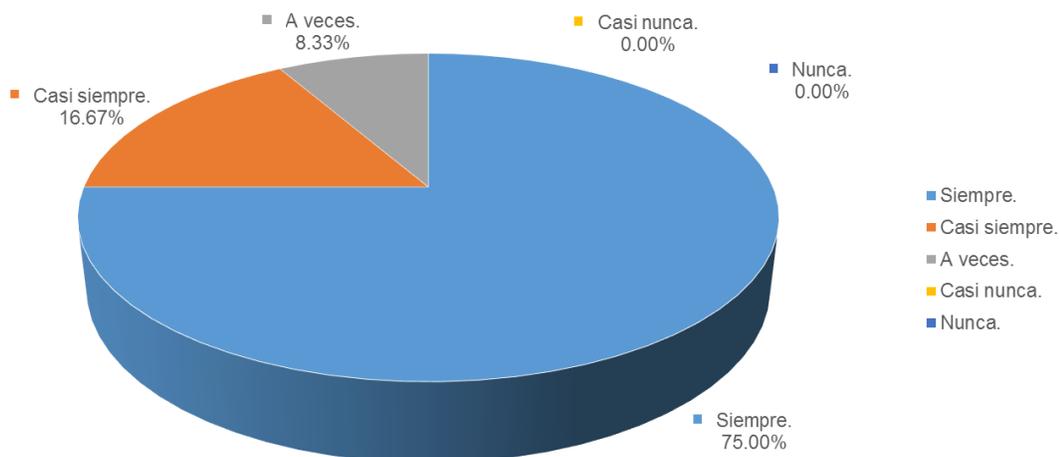


Figura 49. Dedicación de los empleados en la realización de sus actividades en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se consideran responsables de las tareas que le son asignadas se observó que el 75% de los empleados siempre toman la responsabilidad, el 16.67% de los empleados casi siempre y el porcentaje restante a veces. En la tabla 48, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre se consideran responsables de las tareas que le son asignadas es del 75% con una frecuencia de 9 empleados.

Tabla 48. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	9	0.75	75.00
Casi siempre.	2	0.17	16.67
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 50 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces toma la responsabilidad de las tareas que le son asignadas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

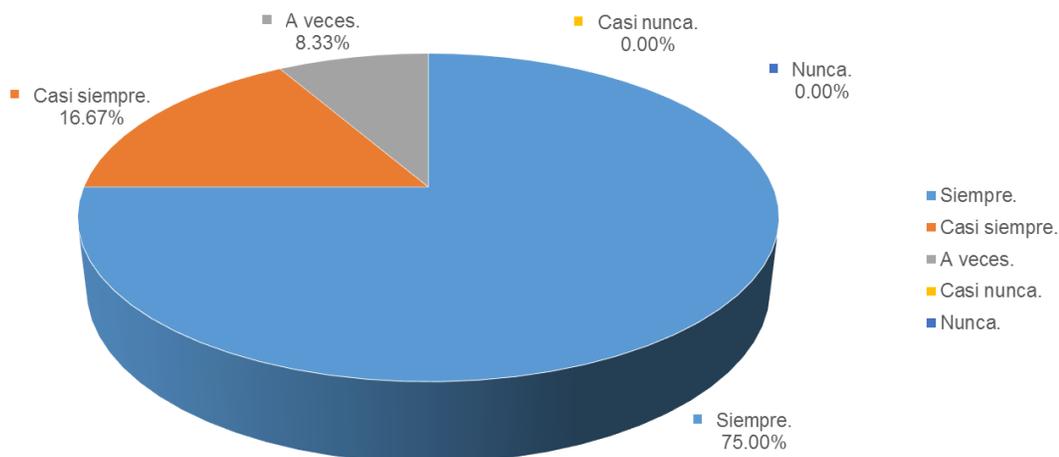


Figura 50. Responsabilidad de los empleados en las tareas asignadas del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen actitud conciliadora en los conflictos de trabajo se observó que el 66.67% de los empleados casi siempre tiene actitud conciliadora, el 25% de los empleados siempre y el porcentaje restante a veces. En la tabla 49, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que casi siempre tienen ante los conflictos del trabajo una actitud conciliadora es del 66.67% con una frecuencia de 8 empleados.

Tabla 49. En los conflictos de trabajo, tiene una actitud conciliadora.

Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	3	0.25	25.00
Casi siempre.	8	0.67	66.67
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 51 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces tiene actitud conciliadora ante los conflictos en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

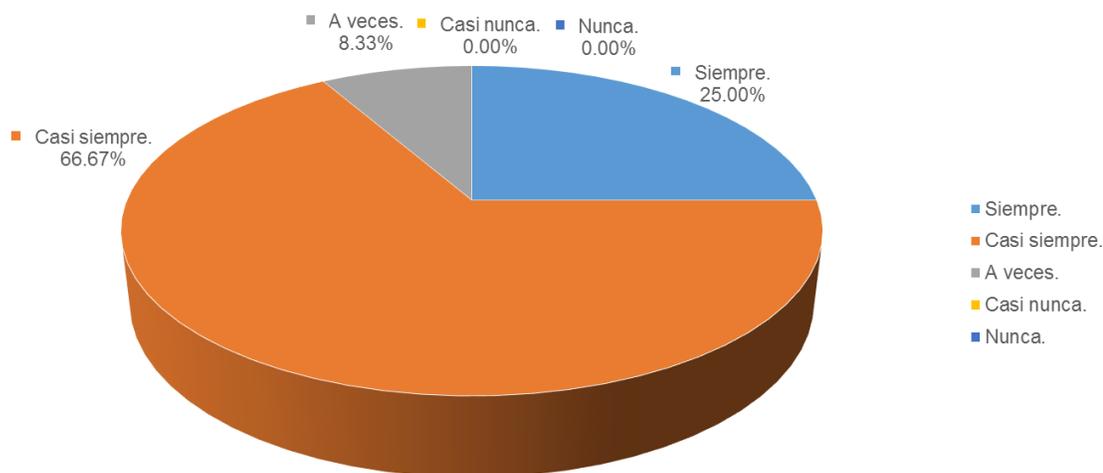


Figura 51. Habilidad de los empleados para tratar los conflictos en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si cooperan cuando se requiere trabajar en equipo observó que el 66.67% de los empleados siempre cooperan cuando se requiere trabajar en equipo y el porcentaje restante casi siempre. En la tabla 50, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre gustan de trabajar en equipo es del 66.67% con una frecuencia de 8 empleados.

Tabla 50. Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, le gusta cooperar.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	8	0.67	66.67
Casi siempre.	4	0.33	33.33
A veces.	0	0.00	0.00
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 52 se puede visualizar que según el jefe de departamento el 33.33% de los empleados casi siempre gusta de trabajar en equipo cuando se requiere en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

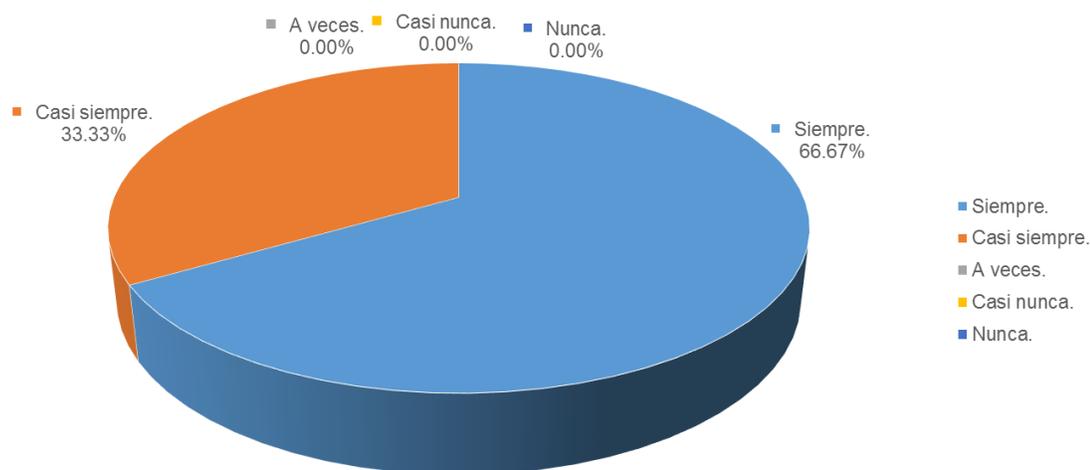


Figura 52. Habilidad de los empleados para trabajar en equipo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tratan de imponer su punto de vista sobre los de sus compañeros se observó que el 50% de los empleados nunca, el 25% de los empleados a veces, el 16.67% de los empleados casi nunca y el porcentaje restante casi siempre. En la tabla 51, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que nunca tratan de imponer su punto de vista sobre el de sus compañeros es del 50% con una frecuencia de 6 empleados.

Tabla 51. Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	0	0.00	0.00
Casi siempre.	1	0.08	8.33
A veces.	3	0.25	25.00
Casi nunca.	2	0.17	16.67
Nunca.	6	0.50	50.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 53 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados casi siempre trata de imponer su punto de vista sobre el de sus compañeros en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

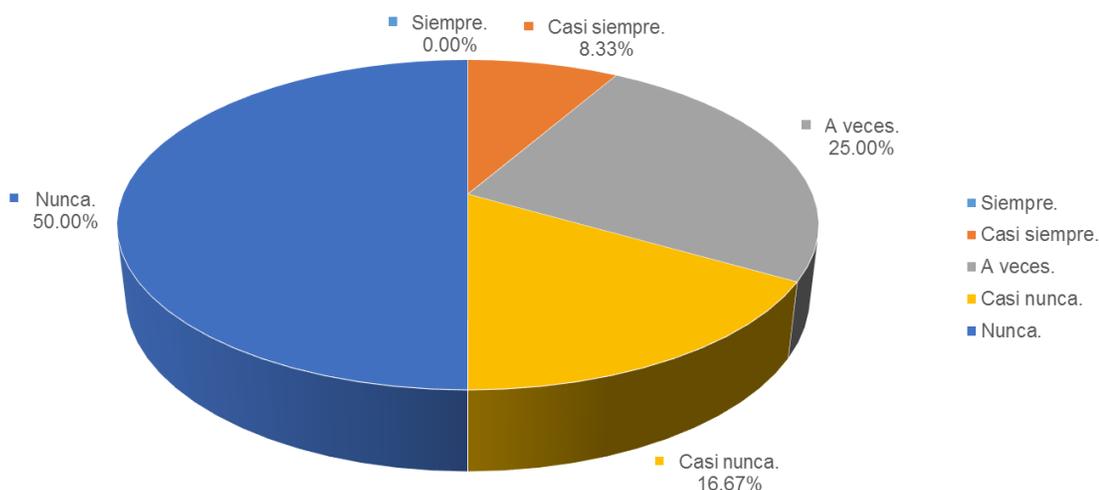


Figura 53. Imposición de visión de los empleados sobre la de sus compañeros en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen la capacidad de mantener la atención en el trabajo se observó que el 75% de los empleados siempre mantienen la atención en el trabajo, el 16.67% de los empleados casi siempre y el porcentaje restante a veces. En la tabla 52, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre mantienen la atención en el trabajo es del 75% con una frecuencia de 9 empleados.

Tabla 52. Puede mantener su atención en el trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	9	0.75	75.00
Casi siempre.	2	0.17	16.67
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 54 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces mantiene la atención en el trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

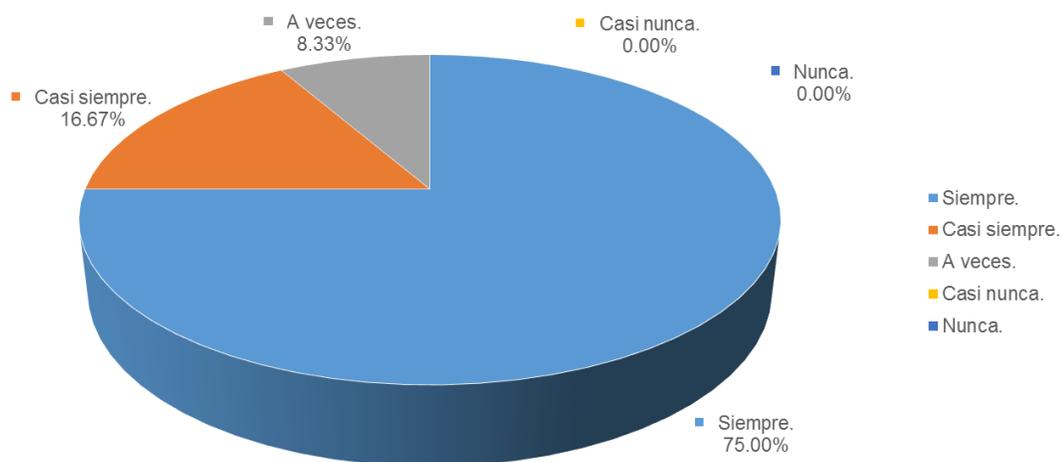


Figura 54. Capacidad del empleado de mantener su atención en el trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si cometen muchos errores en su trabajo se observó que el 83.33% de los empleados casi nunca comete errores en su trabajo, el 16.67% de los empleados a veces. En la tabla 53, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que casi nunca cometen errores en su trabajo es del 83.33% con una frecuencia de 10 empleados.

Tabla 53. Comete muchos errores en su trabajo.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	0	0.00	0.00
Casi siempre.	0	0.00	0.00
A veces.	2	0.17	16.67
Casi nunca.	10	0.83	83.33
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 55 se puede visualizar que según el jefe de departamento el 16.67% de los empleados a veces comete errores en su trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

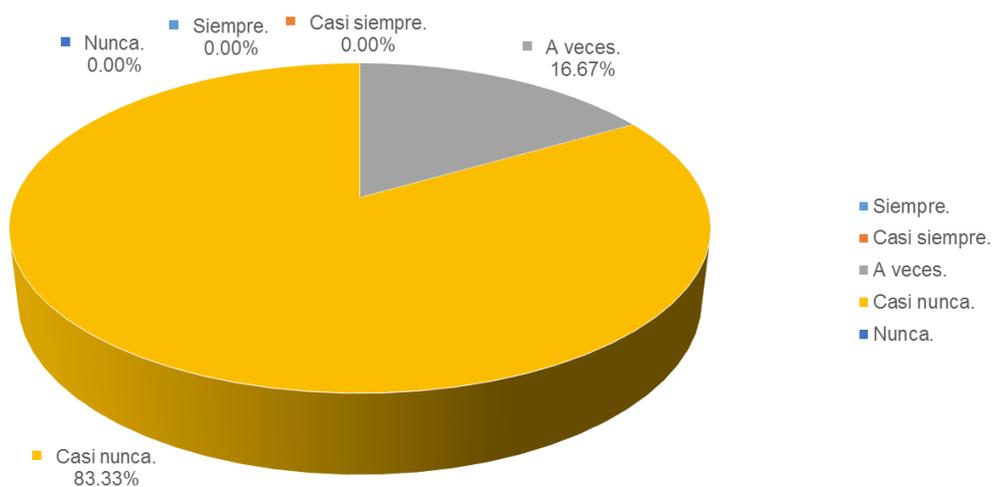


Figura 55. Errores de los empleados al realizar su trabajo en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si les lleva demasiado tiempo la realización de sus tareas se observó que al 41.67% de los empleados nunca les lleva mucho tiempo la realización de sus actividades, el 33.33% de los empleados casi nunca y el porcentaje restante a veces. En la tabla 54, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que nunca se demoran en la realización de sus tareas es del 41.67% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 54. Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	0	0.00	0.00
Casi siempre.	0	0.00	0.00
A veces.	3	0.25	25.00
Casi nunca.	4	0.33	33.33
Nunca.	5	0.42	41.67
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 56 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo al 25% de los empleados a veces le lleve demasiado tiempo la realización de sus tareas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

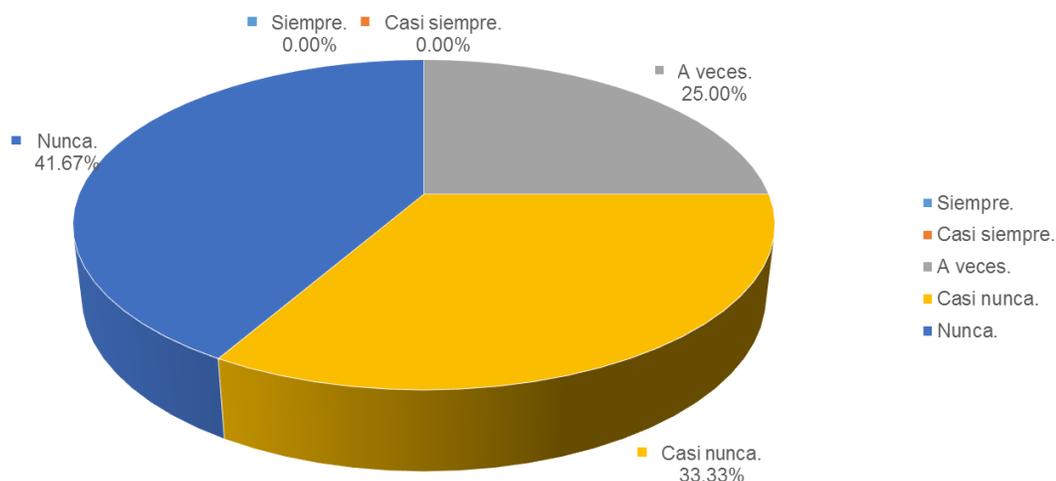


Figura 56. Tardanza de los empleados al realizar sus tareas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen la capacidad de utilizar sus conocimientos se observó que el 75% de los empleados siempre son capaces de utilizar los conocimientos que tienen, el 16.67% de los empleados casi siempre y el porcentaje restante a veces. En la tabla 55, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre puede utilizar los conocimientos que tiene es del 75% con una frecuencia de 9 empleados.

Tabla 55. Puede utilizar los conocimientos que tiene.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	9	0.75	75.00
Casi siempre.	2	0.17	16.67
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 57 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces utiliza los conocimientos que tiene en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

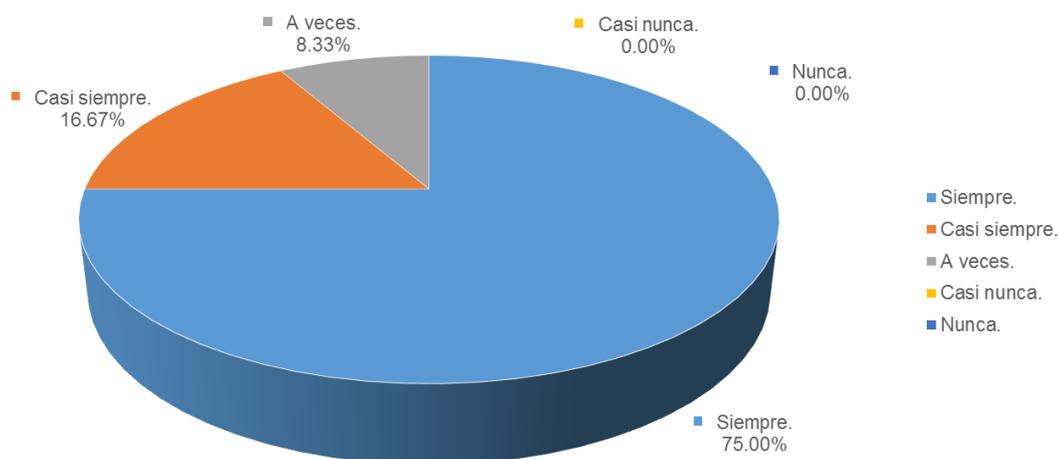


Figura 57. Capacidad de los empleados para utilizar los conocimientos posee en el ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si se limitan a cumplir las indicaciones que reciben se observó que el 41.67% de los empleados casi nunca se limitan a cumplir con las indicaciones que reciben, el 25% de los empleados nunca se limita, el 25% de los empleados a veces y el porcentaje restante casi siempre. En la tabla 56, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que casi nunca se limitan en cumplir indicaciones es del 41.67% con una frecuencia de 5 empleados.

Tabla 56. Se limita a cumplir las indicaciones que recibe.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	0	0.00	0.00
Casi siempre.	1	0.08	8.33
A veces.	3	0.25	25.00
Casi nunca.	5	0.42	41.67
Nunca.	3	0.25	25.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 58 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados casi siempre se limita a cumplir con las indicaciones que recibe en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

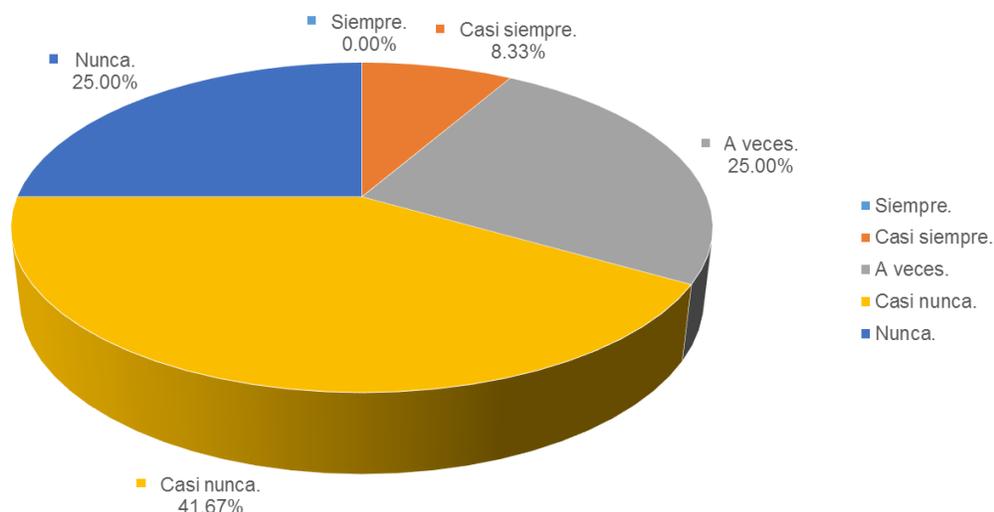


Figura 58. Limitación del empleado para cumplir solo con las indicaciones que recibe en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen la libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas se observó que el 100% de los empleados siempre tiene la libertad. En la tabla 57, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre tienen la autonomía para la realización de sus tareas es del 100% con una frecuencia de 12 empleados.

Tabla 57. Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	12	1.00	100.00
Casi siempre.	0	0.00	0.00
A veces.	0	0.00	0.00
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 59 se puede visualizar que según el jefe de departamento el 100% de los empleados cuenta con la libertad de disponer como y cuando realizar sus actividades en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

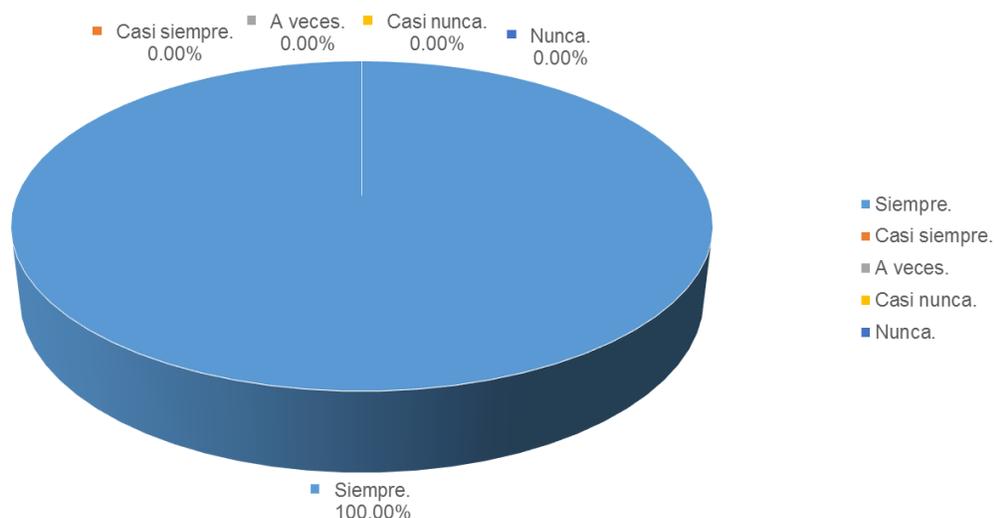


Figura 59. Libertad del empleado para disponer como y cuando realizar sus funciones en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si tienen la independencia para actuar se observó que el 100% de los empleados siempre es independiente en su actuar. En la tabla 58, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre tienen la independencia para actuar es del 100% con una frecuencia de 12 empleados.

Tabla 58. Tiene independencia para actuar.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	12	1.00	100.00
Casi siempre.	0	0.00	0.00
A veces.	0	0.00	0.00
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 60 se puede visualizar que según el jefe de departamento el 100% de los empleados es independiente para actuar en la realización de sus actividades en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

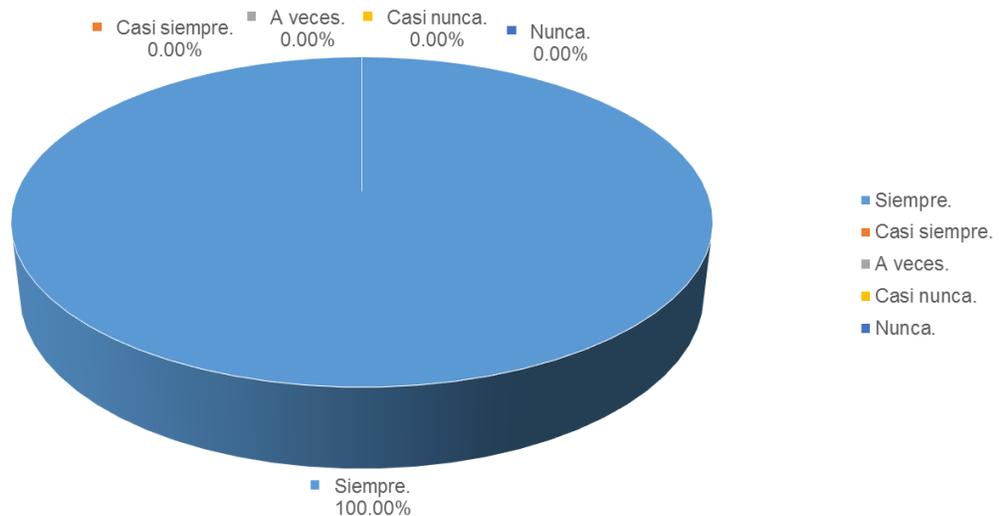


Figura 60. Autonomía del empleado en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si ayudan y apoyan a sus compañeros para resolver problemas se observó que el 58.33% de los empleados siempre ayuda y apoya en la resolución de problemas a sus compañeros, el 25% de los empleados casi siempre, y el porcentaje restante a veces. En la tabla 59, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre apoya a sus compañeros en la resolución de problemas es del 58.33% con una frecuencia de 7 empleados.

Tabla 59. Ayuda y apoya a sus compañeros para resolver los problemas.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	7	0.58	58.33
Casi siempre.	3	0.25	25.00
A veces.	2	0.17	16.67
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 60 se puede visualizar que según el jefe de departamento el 16.67% de los empleados a veces apoya y ayuda a sus compañeros en la resolución de problemas en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

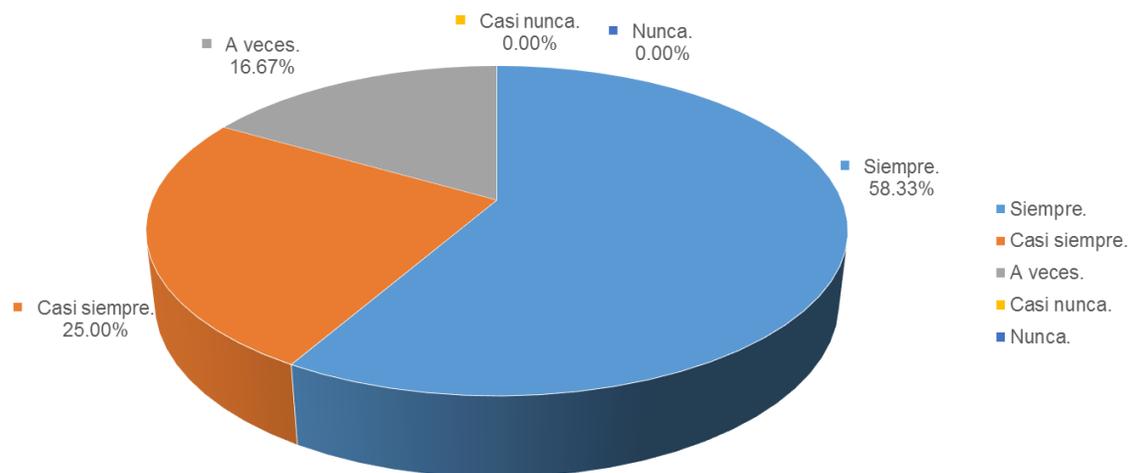


Figura 61. Solidaridad entre compañeros para la resolución de problemas en el ICATQR.

Al evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si existe un ambiente de colaboración con sus compañeros se observó que el 91.67% de los empleados siempre colabora con sus compañeros y el porcentaje restante casi siempre. En la tabla 60, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que siempre colabora con sus compañeros es del 91.67% con una frecuencia de 11 empleados.

Tabla 60. Existe un ambiente de colaboración con sus compañeros.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	11	0.92	91.67
Casi siempre.	1	0.08	8.33
A veces.	0	0.00	0.00
Casi nunca.	0	0.00	0.00
Nunca.	0	0.00	0.00
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 62 se puede visualizar que el jefe de departamento indico que solo el 8.33% de los empleados casi siempre colabora con sus compañeros en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

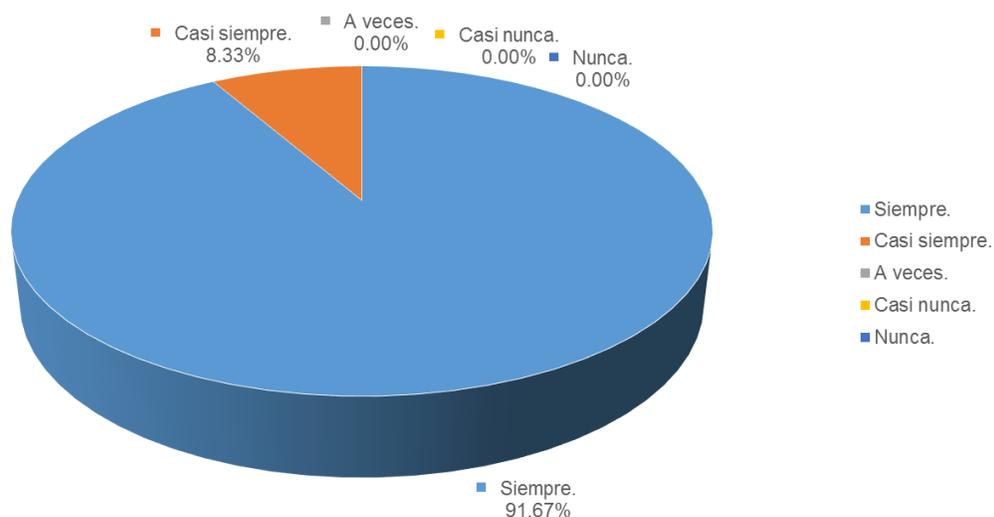


Figura 62. Colaboración entre compañeros del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

En el estudio realizado para evaluar a los empleados del Departamento de Recursos Financieros para conocer si hacen suyos los problemas de trabajo de sus compañeros se observó que el 33.33% de los empleados nunca hace de él los problemas de trabajo de sus compañeros, el 25% de los empleados casi siempre, el 16.67% de los empleados siempre, otro 16.67% de los empleados casi nunca y el porcentaje restante a veces. En la tabla 61, se puede observar que la frecuencia porcentual de los empleados que nunca hace suyos los problemas de sus compañeros es del 33.33% con una frecuencia de 4 empleados.

Tabla 61. Hace "suyos" los problemas de trabajo de sus compañeros.			
Categorías o Clases.	Frecuencias. (f)	Frecuencias Relativas	Frecuencias Porcentuales.
Siempre.	2	0.17	16.67
Casi siempre.	3	0.25	25.00
A veces.	1	0.08	8.33
Casi nunca.	2	0.17	16.67
Nunca.	4	0.33	33.33
Total de Frecuencias:	12	1.00	100.00

En la figura 63 se puede visualizar que según el jefe de departamento solo el 8.33% de los empleados a veces hace suyos los problemas de trabajo de sus compañeros en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

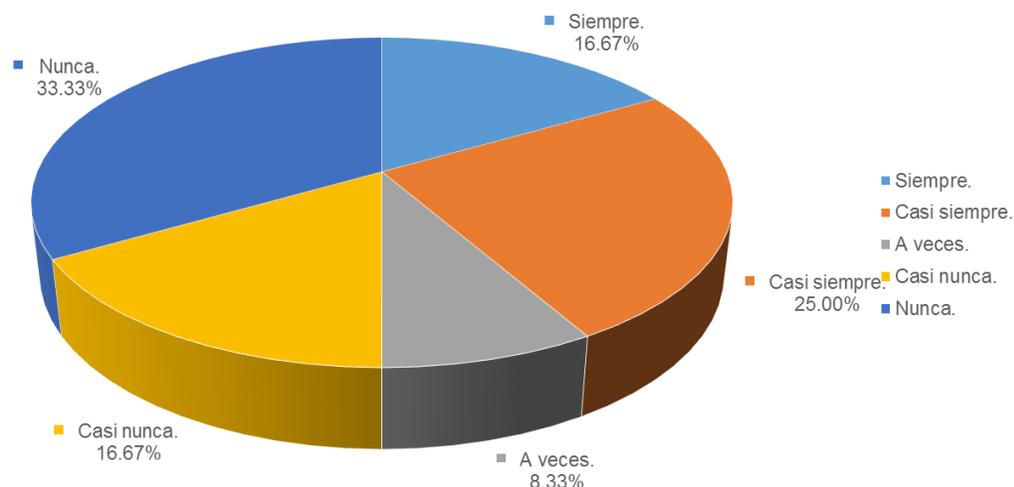


Figura 63. Compañerismo en los empleados del Departamento de Recursos Financieros del ICATQR.

VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

El presente trabajo se desarrolló en las oficinas de la Dirección General específicamente en el departamento de Recursos Financieros, en donde laboran actualmente 13 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 Recursos Financieros del ICATQR.

Dentro de los limitantes que existieron, una fue el lograr que los empleados respondieran con honestidad el cuestionario que se les aplicó, ya que muchas veces tienen el temor de expresar sus inquietudes o percepciones, otra limitante fue el tiempo, que fue muy corto para la realización del presente trabajo.

VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

Las competencias desarrolladas en la Residencia Profesional en el periodo Agosto-Diciembre/2015 son las que se presentan a continuación:

- Se utilizó la Estadística Descriptiva para el análisis de los datos.
- Análisis e interpretación de la información estadística.
- Manejo de herramientas metodológicas de investigación.
- Utilización de Tecnologías de la Información en el desarrollo del trabajo de residencia profesional.
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.
- Habilidad básica en el manejo del software Microsoft Excel para la representación gráfica de los datos.
- Habilidad para tomar decisiones, con base en los elementos estadísticos adquiridos.
- Gestionar información (busca, organiza, analiza y sintetiza información).
- Habilidad para el diseño y elaboración de las herramientas de recopilación de datos.
- Capacidad para planificar y organizar el tiempo.

IX. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos podemos concluir que en general el clima organizacional en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR se encuentra en un punto medio, existe buena comunicación y cooperación entre compañeros, la relación con el jefe directo es buena, la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con las condiciones físicas del departamento, con los sueldos y el horario de trabajo, sin embargo no es total la satisfacción, ya que se observó que no hay mucha conformidad con trabajar fuera del horario laboral establecido, lo que nos indica que el personal no se siente totalmente motivado como para quedarse tiempo extra, aun aceptando el hecho de que su jefe solo les pide trabajar tiempo adicional si es necesario. Se está a tiempo de aplicar estrategias para mejorar el clima organizacional en el departamento, capacitar y motivar a los empleados para que el desempeño de estos sea el óptimo y los resultados de la realización de sus funciones sea el esperado.

X. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenido al evaluar el clima organizacional en el Departamento de Recursos Financieros del ICATQR se recomienda llevar programas de capacitación para el personal, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta 35 del cuestionario (Tabla 35), como se puede ver en la Gráfica 37, solo un 50% de los empleados se siente capacitado para la realización de las funciones de su puesto, lo que conlleva a no tener el desempeño esperado en la realización de sus actividades.

Es necesario darles a conocer a los empleados las funciones de su puesto, así como la forma en que se deben realizar de acuerdo al manual de procesos de la institución, ya que se pudo observar que en la pregunta 1 del cuestionario (Tabla 1), solo un 25% de los empleados está totalmente de acuerdo con tener definidas claramente las funciones de su puesto, al tener definidas las funciones de su puesto y realizarlas según el manual se tendrá una mayor coordinación en el departamento y se obtendrán mejores resultados en el trabajo realizado.

De acuerdo a la pregunta 10 (Tabla 10, Gráfica 12), solo un 25% considera que la relación entre el personal es buena, mientras que un 33.33% está parcialmente en desacuerdo con que la relación sea buena, por lo tanto se recomienda fomentar la buena comunicación y las buenas relaciones interpersonales del departamento, mediante actividades sociales o de integración.

Podemos concluir con recomendar talleres de motivación para el personal, por que un empleado motivado, es un empleado comprometido con su trabajo, que coopera y se solidariza con sus compañeros y de acuerdo a la Gráfica 61, de la pregunta número 23 (Tabla 59) del cuestionario de evaluación del desempeño del personal, se observó que solo el 58.33% del personal ayuda y apoya a sus compañeros para resolver los problemas.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIAS, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (5ª ed.). Caracas: Episteme C. A.

ARY, D., JACOBS, L. & RAZAVIEH, A. (1989). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana de México S.A.

ÁVILA, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación*. (Edición electrónica) Consultado 07-09-2015 en <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/>

BAENA, G. (1985). *Manual para elaborar trabajos de Investigación Documental* (3a reimp.). México: Editores Unidos Mexicanos.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.). México, DF: McGraw-Hill

KOYS, D.J. & DECOTTIS, T.A. (1991) *Inductive measures of psychological climate human relations*, 44, 3, 265-385.

MALHOTRA, N. (1997). *Investigación de Mercados. Un enfoque práctico*. (2ª ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

MURILLO, J. (2004). *Técnicas de Recogidas de Datos I: Cuestionarios y Escalas de Actitudes*. España: Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Formación de Profesorado y Educación. Obtenido de http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Metodos/Ap_Instrumentos.doc

PALELLA, S. & MARTINS, F. (2003). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

SCHNEIDER, B. (1975). *Organizational climates: An essay*. *Personnel Psychology*, 28, 447-479.

SCHNEIDER, B., & REICHERS A.E. (1983). *On the etiology of climates*. *Personnel Psychology*, 36, 19-39.

SIERRA, R. (1994). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Paraninfo.

VALLE, R. (1995) *Gestión estratégica de recursos humanos*. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana. 80-98.

WALPOLE, R. E. & MYERS, R. H. (1996). *Probabilidad y Estadística* (4^a. Ed). México: McGraw-Hill.

XII. ANEXOS

Anexo A

Estimado compañero, con la finalidad de mejorar las áreas de oportunidad del clima organizacional en nuestro departamento, se ha diseñado el presente instrumento para conocer sus inquietudes en torno al mismo, le solicito que conteste con honestidad y de forma objetiva este cuestionario, así mismo se garantiza que sus respuestas serán anónimas y se manejarán de forma confidencial.

Le pedimos que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque el número que describa mejor su opinión, con base a la siguiente escala:

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

CONDICIONES DE TRABAJO.		5	4	3	2	1
1.	Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto.					
2.	Trabajo más que mis compañeros.					
3.	Me proporcionan herramientas y equipos para realizar mi trabajo.					
4.	Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones de seguridad e higiene.					
5.	El trabajo que realizo es importante para mi institución.					
6.	Me molesta quedarme tiempo adicional en mi trabajo.					
7.	Las funciones de mi puesto las realizo de acuerdo a como se establecen en el manual.					
COOPERACIÓN.						
8.	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
9.	Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda realizar mi trabajo.					
10.	La relación entre el personal del departamentos es buena.					
11.	Considero que en mi área de trabajo se puede trabajar en					

	equipo.						
12.	Considero que con las demás áreas de trabajo se puede trabajar en equipo.						
AUTONOMÍA.							
13.	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.						
14.	Yo decido el modo en que ejecutare mi trabajo.						
15.	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.						
16.	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo						
17.	Organizo mi trabajo como mejor me parece						
SUPERVISIÓN.							
18.	Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.						
19.	Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.						
20.	Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.						
21.	Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.						
22.	Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan en mi área de trabajo.						
CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO.							
23.	Cuenta con el espacio físico adecuado para la realización de sus funciones.						
24.	Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tus actividades o funciones.						
25.	Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tus funciones.						
26.	Los niveles de iluminación aceptables para la realización de tus funciones.						
27.	Al finalizar la jornada de trabajo te sientes con energía para realizar otras actividades.						
SATISFACCIÓN LABORAL							
28.	Me siento satisfecho con mi puesto de trabajo.						
29.	Me siento satisfecho con mi horario de trabajo.						
30.	Me gustaría permanecer en mi Departamento.						
31.	Me siento satisfecho con mi jefe inmediato.						
32.	El trabajo que desempeño me motiva.						
33.	Estoy satisfecho con mi salario.						
34.	El trabajo que realizo me provoca estrés laboral.						
35.	Me siento capacitado para realizar las funciones de mi puesto de trabajo.						
36.	Estoy satisfecho con los programas de capacitación para						

el personal del departamento					
------------------------------	--	--	--	--	--

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo B

A continuación, se presentan una serie de preguntas sobre el trabajo que realizan los empleados del Departamento de Recursos Financieros, le solicito que conteste con honestidad y de forma objetiva este cuestionario, así mismo se garantiza que sus respuestas serán anónimas y se manejarán de forma confidencial.

Instrucciones: Le pedimos que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque el número que describa mejor las características del empleado que se supervisa, con base a la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Siempre.	Casi siempre.	A veces.	Casi nunca.	Nunca.

Nombre del empleado al que se evaluara:

CONDICIONES PERSONALES.		5	4	3	2	1
	a. Asistencia y Puntualidad.					
1.	Falta mucho a su trabajo					
2.	Llega puntualmente a su trabajo					
3.	Cumple con su horario de trabajo					
	b. Conocimiento del trabajo					
4.	Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento					
5.	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto					
	c. Habilidad para el planeamiento					
6.	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones					

7.	Propone ideas para agilizar los procesos del departamento						
	d. Iniciativa						
8.	Tiene iniciativa para realizar sus tareas						
9.	Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen						
	e. Esfuerzo. Responsabilidad						
10.	Persiste hasta que alcanza la meta fijada						
11.	Realiza sus actividades con dedicación						
12.	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas						
	f. Habilidad para trabajar con otros						
13.	En los conflictos de trabajo, tiene una actitud conciliadora						
14.	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, le gusta cooperar						
15.	Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo						
CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO.							
	a. Calidad de trabajo						
16.	Puede mantener su atención en el trabajo						
17.	Comete muchos errores en su trabajo						
18.	Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea						
19.	Puede utilizar los conocimientos que tiene						
	b. Autonomía.						
20.	Se limita a cumplir las indicaciones que recibe						
21.	Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas						
22.	Tiene independencia para actuar						
RELACIONES INTERPERSONALES.							
	a. Entre compañeros de trabajo						
23.	Ayuda y apoya a sus compañeros para resolver los problemas						
24.	Existe un ambiente de colaboración con sus compañeros						
25.	Hace "suyos" los problemas de trabajo de sus compañeros						

De antemano: ¡Muchas gracias por su Colaboración!