

**Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO
INTEGRAL DE LA PRIMERA INFANCIA (CIPI) MOOTS
YA´AXCHE” EN CHETUMAL QUINTANA ROO
Reporte Preliminar de Residencia Profesional**

Que presenta la C.:

MARLENE MONTIEL ANDRADE

N° de Control 12870059

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno:

LIC. ADDY CONSUELO CHAVARRÍA DÍAZ

Juan Sarabia, Quintana Roo

Octubre 2016

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTION EMPRESARIAL**, **Marlene Montiel Andrade**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno **Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz**, el asesor externo la **Lic. Andrea Serena Soto Vela**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **análisis del clima organizacional en el centro integral de la primera infancia (cipi) "moots ya'axche" 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 fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

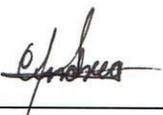
ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz

Asesor Externo



Lic. Andrea Serena Soto Vela

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2016.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y a mis padres por darme la vida y hacer posible la realización de este proyecto, que es el resultado del esfuerzo conjunto de todas las personas que de una u otra manera han colaborado con el desarrollo de esta investigación; el cual ha finalizado llenando todas las expectativas propuestas. A mi familia quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades. A mi esposo quien me dio todo el apoyo para cumplir mi objetivo. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

RESUMEN

El presente documento detalla la metodología y las actividades realizadas para el desarrollo del ambiente organizacional generado por las emociones de los miembros del centro integral de primera infancia el cual está relacionado con la motivación de los empleados refiriéndose tanto a la parte física como emocional.

El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Parece afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización.

Stephen Covey señaló la existencia de una correlación entre la confianza y la cooperación para caracterizar los niveles de comunicación. Una comunicación defensiva se caracteriza por la baja confianza y la baja cooperación entre las personas, en ella hay una actitud autoprotectora y a menudo un lenguaje legalista que califica las alternativas y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal. De acuerdo con diversos autores, la comunicación es un elemento clave para lograr un buen clima organizacional y además puede incidir en el logro de los objetivos propuestos para la empresa.

En la teoría de sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación; la escala se llama así por Rensis Likert, que publicó un informe describiendo su uso. Cuando respondemos a un elemento de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, lo hacemos especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo).

INDICE

		Pág.
	AGRADECIMIENTO	
	RESUMEN	
	INDICE	I
	INDICE DE CUADROS	li
	INDICE DE FIGURAS	lii
I	INTRODUCCIÓN	1
II	DESCRIPCION DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y PUESTO O AREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.	3
	2.1 MACROLOCALIZACION	6
	2.2. MICROLOCALIZACION	7
III	PROBLEMAS A RESOLVER	8
IV	OBJETIVO	9
	4.1. OBJETIVO GENERAL	9
	4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
V	JUSTIFICACION	10
VI	MATERIALES Y METODOS	11
	6.1 RECOPIACION DE INFORMACION DOCUMENTAL	14
	6.1.1. APLICACIÓN DE CUESTIONARIO	14
	6.2 INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN	16
	6.3 DETERMINACION DE LA MUESTRA	16
	6.3.1. ACCIONES CORECTIVAS	17
	6.3.2 ACCIONES PREVENTIVAS	17
	6.3.3 EXCELENTE CLIMA ORGANIZACIONAL	18
VII	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS.	19
VIII	RESULTADOS	20

8.1.	AREA ADMINISTRATIVA EVALUADA DEL CENTRO INTEGRAL DE LA PRIMERA INFANCIA CIPI	20
8.1.1.	CONDICIONES DE TRABAJO	20
8.2	AREA EDUCATIVA DEL CENTRO INTEGRAL DE PRIMERA INFANCIA CIPI	25
8.2.1.	CONDICIONES DE TRABAJO	25
8.3.	AREA DE SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE LA PRIMERA INFANCIA CIPI	31
8.3.1.	CONDICIONES DE TRABAJO OBTENIDOS EN EL AREA DE SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE LA PRIMERA INFANCIA CIPI	31
IX	CONCLUSIONES	37
X	COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS	39
XI	FUENTES DE INFORMACION	40
XII	ANEXOS	42
12.1	ENCUESTA APLICADA	43
12.2	RESEÑA FOTOGRAFICA	45

ÍNDICE DE CUADRO

		Pág.
Cuadro 1.	SEMÁFORO DE ACCIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CIPI.	17
Cuadro 2	DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA DETERMINAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CIPI.	19

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	MACROLOCALIZACIÓN LOCALIZACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO CIPI "MOOTS YA'AXCHE"	7
Figura 2	MICROLOCALIZACION	7
Figura 3	CONDICIONES DE TRABAJO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.	20
Figura 4	RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE COOPERACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CIPI.	21
Figura 5	RESULTADOS RESPECTO A SUPERVISIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CIPI.	22
Figura 6	GRÁFICA DE CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO DEL AREA ADMINISTRATIVA.	23
Figura 7	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJO CIPI.	24
Figura 8	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO A CONDICIONES DE TRABAJO EN EL ÁREA EDUCATIVA CIPI.	25
Figura 9	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO A LA COOPERACIÓN, EN EL ÁREA EDUCATIVA DEL CIPI.	26
Figura 10	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO SUPERVISIÓN EN EL ÁREA EDUCATIVA DEL CIPI.	27
Figura 11	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO A LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO EN EL ÁREA EDUCATIVA CIPI.	28

Figura 12	RESULTADOS OBTENIDOS DE SATISFACCION DEL TRABAJO EN EL ÁREA EDUCATIVA CIPI.	29
Figura 13	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO A SERVICIOS EN CONDICIONES DE TRABAJO EN EL CIPI	30
Figura 14	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO AREA DE SERVICIOS EN COOPERACIÓN EN EL CIPI.	31
Figura 15	RESULTADOS RESPECTO A SUPERVISIÓN EN EL TRABAJO CIPI.	32
Figura 16	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO A CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO CIPI.	33
Figura 17	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO A SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO CIPI.	34
Figura 18	RESULTADOS OBTENIDOS RESPECTO A LA GRÁFICA GENERAL DEL CIPI.	35

I. INTRODUCCIÓN.

El centro integral de la primera infancia (cipi) "moots ya'axche" forma parte de desarrollo integral de la familia (DIF); y tiene como propósito dar atención de calidad a la primera infancia, se basa en una estrategia implementada con experiencias internacionales adaptadas al contexto del Estado. El compromiso es impulsar programas de salud, nutrición, educación, cultura, desarrollo social y crecimiento, que son las dimensiones mediante las cuales se estructura el desarrollo humano dando la atención de excelente calidad a los niños y niñas.

Ya que en las organizaciones debieran trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado al trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución (Marchant, 2005).

Según Marchant (2005), mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización.

Un clima organizacional es necesario para alcanzar esa excelencia, según Marchant (2005), mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización.

Ocuparse de algunos aspectos; es aquí donde parte este trabajo de investigación; para ello se realizara la aplicación de las encuestas, y así proceder a analizar los resultados para conocer cómo está el ambiente organizacional del CIPI y la calidad de servicio que ofrece, y si hubiere que mejorar aspectos, se propondrán las mejores recomendaciones.

La finalidad del presente trabajo fue evaluar el clima organizacional en el centro integral de la primera infancia; ya que en las organizaciones debieran trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado al trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución (Marchant, 2005).

La prevalencia de insatisfacción por factores de clima evaluados permitió concluir que: en la empresa regional factores como el espacio físico, el entorno y la infraestructura con que cuentan las personas en su lugar de trabajo, así como las remuneraciones que perciben por sus servicios, resultan elementos de importante influencia en su quehacer laboral.

Herzberg (cit. Robbins, 2004) incluyó a estos elementos dentro de lo que denominó factores higiénicos o primarios y los caracterizó porque su ausencia causaba desmotivación, pero su presencia no motivaba a las personas. Tal vez esto se cumpla en países donde el desarrollo de la industria permita que todos los empleados trabajen en condiciones de espacio e infraestructura óptimas y estén habituados a ellas. Los resultados del citado estudio evidenciaron que mientras mejor era la percepción de los miembros de la empresa respecto de condiciones ambientales físicas del trabajo, tales como estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos del trabajo, mejor era también su desempeño laboral (Marchant, 2005).

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

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) es una institución pública mexicana de asistencia social fundada en 1977, que se enfoca en desarrollar el bienestar de las familias mexicanas, con personalidad jurídica y patrimonio propios. La responsabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo es la de velar, proteger y apoyar a los grupos débiles, frágiles y vulnerables de la población; en particular, de las niñas y niños, mujeres, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, a través del Desarrollo Comunitario, la Asistencia Alimentaria, los Programas Médicos Especiales y la Atención a Personas con Capacidades Diferentes, sobre estos ejes nos conduciremos en el desempeño de nuestras labores diarias y ellos serán fortalecidos durante los próximos seis años para mejorar la calidad de los servicios, para llevar mayores beneficios a las familias y las comunidades.

Generar mayores capacidades, recursos y programas en beneficio de la población vulnerable, a fin de apoyar a las personas, familias y comunidades que requieren de todo el esfuerzo del gobierno y de la sociedad, para poder garantizar el acceso a una mejor calidad de vida a través de impulsar sus derechos humanos y sociales.

En la administración de la Sra. Mariana Zorrilla de Borge, firmó un convenio con las Fundaciones Alas y Carulla para construir 10 Centros Integrales para la Primera Infancia (CIPIS), con el objetivo de ofrecer una formación integral de calidad a niñas y niños hijos de trabajadores quintanarroenses en condición de vulnerabilidad.

El centro integral de primera infancia “moots ya’axche” nace el 16 de septiembre de 2012 en conjunto del desarrollo integral de la familia (DIF Estatal) y de la Fundación América Latina en Acción Solidaria (ALAS) y aeioTU (Fundación Carulla) quienes se han convertido en grandes aliados de todos los

quintanarroenses en su labor a favor de la primera infancia en el Estado ya que la educación es una de las premisas fundamentales.

Este antes de sus inicios capacitó a sus empleados para enfocarlos a una metodología llamada Reggio Emilia por ocho meses al igual que en ese mismo periodo se dedicó a la recolección de materiales reciclados así como participar en diferentes actividades que ayudaban al fortalecimiento del personal.

Esta metodología educativa orienta, guía, cultiva el potencial intelectual, emocional, social y moral del niño. El principal vínculo educativo compromete al niño en proyectos a largo plazo que se llevan a cabo en un ambiente agradable, saludable y lleno de amor.

Donde el docente escucha al niño, lo deja tomar la iniciativa y además los guía de una forma productiva.

¿Quién Creó Esta Metodología?

Esta metodología educativa fue creada por el famoso pedagogo “Loris Malaguzzi”, el cual dice que los educandos aprenden por medio de la observación para después desarrollar sus propios proyectos de creación.

¿Cómo Se Basa Esta Metodología de Reggio Emilia?

Esta metodología se basa en la creencia de que los niños tienen capacidades, potenciales y curiosidad e interés en construir su aprendizaje; de comprometerse en interacciones sociales y negociar con todo lo que el ambiente les ofrece.

El enfoque se da en cada niño, no aisladamente, sino, en conjunto con otros niños, con la familia, con los profesores, con el ambiente escolar, con la comunidad y el resto de la sociedad. Aquí se cree que el bienestar del niño debe estar garantizado para que pueda aprender. Deben también conocerse los derechos del niño no solo

sus necesidades, la participación de los padres es esencial y se puede hacer de varias formas

¿Qué Pretende Esta Metodología de Reggio Emilia?

Esta metodología pretende crear ricas atmósferas y ricos procesos de cambios y desarrollos dando lugar a una de tantas posibilidades y situaciones de aprendizaje que todos los niños han de experimentar para que el adulto comience a distinguir los diferentes roles que se desempeñan en el grupo y la relación entre ellos.

Se valora la importancia de que los padres se involucren empleando una práctica explícita, comunicativa dispuesta a documentar lo que la escuela hace con los niños y su evolución es el escenario de participación el cual ofrece a los niños interés y curiosidad por lo que ocurre a su alrededor.

¿Cuál es el Objetivo de Esta Metodología Reggio Emilia?

El objetivo de esta metodología es crear una escuela amable, es decir, activa, inventiva, habitable y comunicable; un lugar de investigación, aprendizaje, reconocimiento y reflexión en las que se encuentran bien los educadores, los niños y las familias para así intensificar las relaciones entre todos los sujetos.

El Papel del Docente Dentro de Esta Metodología:

El papel del docente dentro de esta metodología es de formación continua, el docente tiene que sentir la necesidad de enriquecerse cada día más (sus competencias profesionales) dando lugar a la reflexión de sus pensamientos, provocando cambios en las acciones.

Cuál es el Proyecto de Esta Metodología:

Estas escuelas no tiene currículo ni programaciones, pero los buscan transformándolos en otra cosa, viviendo con los niños, trabajando con la certeza, la incertidumbre y con lo nuevo. La ignorancia es la que los impulsa a investigar

partiendo de las ideas, sugerencias, interrogantes y problemas que surgen de los niños.

Para que todo esto sea posible se ha de crear un ambiente de confianza y seguridad entre el adulto y el niño.

Los proyectos se basan en experiencias, zonas contiguas, un taller de arte o atelier, que contiene una gran variedad de materiales, herramientas y recursos usados por todos los niños y maestros para explorar, expresar y crear pensamientos, un aula de música, otra para archivo, un área de psicomotricidad y áreas verdes.

La Infraestructura de las Aulas de Reggio Emilia:

Dentro de las aulas encontramos muchos objetos pequeños y grandes, inventados por los educadores y padres de familia y que no se encuentran en el mercado.

Los muros son usados para hacer exposiciones cortas o permanentes de los niños y adultos. Las paredes son blancas para dar paz y tranquilidad a los estudiantes sin tantas decoraciones para que ellos no se distraigan. Los educadores trabajan en equipo y hacen los proyectos con sus compañeros y familias, todo el personal mantiene una reunión semanal para discutir y profundizar sobre el proyecto

2.1 Macrolocalización

El área donde se ubica este proyecto cubre las exigencias y requerimientos necesarios para dar un servicio de excelencia a sus usuarios.



Figura 1. Localización del centro de trabajo Cipi “moots Ya´Axche” está ubicada Avenida Flamboyanes, Colonia Arboledas, Chetumal, Othón P. Blanco, Quintana Roo, C.P. 77086

2.2 Microlocalización

Datos Adicionales: El centro integral de la primera infancia labora en horario de lunes a viernes de 7:00am a 3:00 pm



Figura 2. Entre Machiche y Ursulo Galván, A Un Costado Del Juzgado De Lo Familiar Oral.

III. PROBLEMAS A RESOLVER

La presente investigación surge de la necesidad de conocer la problemática que se representa en relación al nivel de impacto del clima organizacional que existe en la centro de integración de la primera infancia “moots Ya’Axche, no hay evidencia documental acerca de ello por lo que recaudar información sobre las dimensiones relevantes como las condiciones de trabajo, la cooperación, la supervisión, las condiciones físicas del trabajo y la satisfacción en el trabajo; propiciara que, el trabajo se lleve a cabo de forma profesional. Teniendo la posibilidad de conocer de forma objetiva el clima organizacional y de acuerdo al nivel de impacto obtenido de cada una de las dimensiones poder realizar conclusiones las cuales servirán para realizar mejoras que se verán reflejadas en el rendimiento de los trabajadores de acuerdo a las áreas que se trabajan en dicho centro y conocer si realmente están dando un servicio de calidad y que beneficie tanto las familias como la propia escuela.

IV. OBJETIVO

4.1. Objetivo General

Evaluar el clima organizacional en el centro integral de la primera infancia (CIPI) “moots ya´Axche” en Chetumal Quintana Roo.

4.2. Objetivos específicos:

- Analizar el clima organizacional en el centro integral de la primera infancia (CIPI) “moots ya´Axche”.
- Establecer el nivel de impacto del clima organizacional.
- Elaborar recomendaciones con base a los resultados obtenidos.

V. JUSTIFICACION

El trabajo principal es crear una escuela amable, es decir, activa, inventiva, habitable y comunicable; un lugar de investigación, aprendizaje, reconocimiento y reflexión en las que se encuentran bien los educadores, los niños y las familias para así intensificar las relaciones entre todos los sujetos.

Así teniendo una educación de calidad obviamente apoyados por los maestros, propiciando un ámbito de trabajo y una interacción Maestro-niño(a) -padre de familia y su entorno.

La finalidad de este análisis realizado de la evaluación del clima organizacional permitirá conocer la situación en la que se encuentra el centro de esta manera proponer y establecer acciones de mejora para dar una excelente atención a los niños, niñas y padres de familia.

Cada una de las variables que se tomaran en cuenta a la hora de elaborar y aplicar las encuestas ayudará a determinar cuáles son los factores que afectan y favorecen al ambiente laboral y a la calidad de servicio que ofrece el CIPI.

VI. MATERIALES Y METODOS

El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en organizaciones, de las que depende para nacer, vivir, aprender, trabajar ganar su salario, curar sus males, obtener todos los productos y servicios que necesita, etc.; desde una perspectiva más amplia, las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas o reconstruidas para lograr objetivos específicos. (Chiavenato, 2001)

El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones (Rodríguez, 1999).

En el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laborar de la organización.

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

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que el mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

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

Por último, Méndez Álvarez, (2016) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis de acuerdo a las definiciones mencionadas, se puede definir el clima organizacional como las percepciones que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y esta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Brunet, (2004) señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría de sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y , en

parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice también, que la relación del individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Según Hodgets, la utilización del modelo Likert proporciona a la organización una base adecuada para determinar el ambiente existente, el que debe prevalecer y los cambios que se deben efectuar para lograr lo deseado.

Para medir el ambiente organizacional, que está determinando fundamentalmente, según Likert, por el estilo de liderazgo, propuso un modelo para estudiar la conducta del líder basado en lo que denomino: “sistemas de administración”, los cuales son los siguientes:

- Clima de tipo autoritario: sistema I – autoritarismo explorador.
- Clima de tipo autoritario: sistema II – autoritarismo paternalista.
- Clima de tipo participativo: sistema III – consultivo.
- Clima de tipo participativo: sistema IV – participación en grupo.

Se utilizara el clima de tipo participativo: sistema IV – participación en grupo el cual consiste en lo siguiente:

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

6.1. Recopilación de información documental

6.1.1. Aplicación de cuestionario

Se elaboró y aplicó el cuestionario de acuerdo al Diseño del test según la escala de Likert, correspondientes a las dimensiones relevantes del clima organizacional que son: condiciones de trabajo, cooperación, supervisión, condiciones físicas del trabajo y satisfacción en el trabajo, los cuales se describen a continuación:

a) Condiciones de trabajo

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

Por ello, se mencionan algunos de los factores más importantes a la hora de desarrollar las actividades laborales, y mejor aún si la actividad o trabajo se realiza por primera vez, así que, tanto empleados, como empresa deben cumplir con estos factores:

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

b) Cooperación

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

Barnard citado por Chiavenato (1990) propuso la teoría de cooperación de las organizaciones, planteando que las personas no actúan aisladamente, sino a través de interacciones con otras personas, para poder alcanzar sus objetivos de la mejor manera. Las organizaciones son sistemas sociales basados en la cooperación entre las personas. Una organización solamente existe cuando se presentan tres condiciones:

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

c) Supervisión

La palabra supervisión se deriva de los vocablos latinos “súper” y “Visio”, que significa “ver sobre”, lo cual se traduce como mirar desde arriba una actividad. El termino SUPERVICIÓN se utiliza tradicionalmente para definir el acto de vigilancia que una persona ejerce sobre el trabajo que realiza el personal que está bajo su mando.

Si acudimos a la real academia española de la lengua tenemos que supervisión se entiende como la “acción y efecto de supervisar”; y supervisar como “ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros”.

Entonces, la actividad de supervisar involucra, respeto hacia el trabajador, conocimiento de las actividades que se realizan y con ello la solución de los problemas que se presentan, habilidades políticas y técnicas para lograr motivar y convencer sobre su liderazgo, al personal a su cargo.

d) Condiciones físicas de trabajo

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

f) Satisfacción en el trabajo

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

6.2. Interpretación de la información

Para realizar la interpretación y graficar la información recabada a través de los cuestionarios se utilizará el procesador de Excel

Análisis de la información recopilada: se analizará los gráficos realizados con anterioridad en Word y Excel.

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

Elaboración del informe técnico de residencia profesional: se utilizará Word

6.3 Determinación de la muestra

El test se aplicará a todo el personal del centro integral de la primera infancia, las arboledas, Chetumal.

Divididas en tres áreas las cuales son:

- Educativo
- Administrativos
- Servicios

De acuerdo al cuadro 1 en relación a la homologación de criterios de la alta dirección del sistema de gestión de calidad (SGC), del instituto tecnológico de la zona maya; con base en el sistema Likert y mediante la ponderación la cual se obtendrá al calcular el promedio de los resultados según se elijan, se establece el semáforo de acciones a emprender según sea el caso, de la siguiente manera:

66 – 100	Mejora Continua	
34 – 65	Realizar acción preventiva	
33 o <	Realizar acción correctiva	

Cuadro 1. Semáforo de acción de la aplicación del clima organizacional en el CIPI.

6.3.1 Acciones correctivas

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

6.3.2 Acción preventiva

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

6.3.3 Excelente clima organizacional

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

VII. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Con la autorización del director del Centro Integral de la primera infancia “moots ya’Axche”, se identificó primero la distribución laboral de acuerdo al organigrama que ellos operan y posteriormente se les aplicaron los cuestionarios seleccionándolos de acuerdo a la clasificación siguiente: a) Educativo, b) Administrativo y c) De Servicios, a cada una de las áreas se les recalco la importancia de responder de acuerdo a la experiencia basada en su trabajo, una vez concluida la aplicación a los 70 trabajadores se procedió a concentrar la información obtenida la cual se realizó a través del programa Excel.

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

Área Evaluada	No. de Trabajadores
Área Educativa	33
Área Administrativa	15
Área de Servicios	22

Cuadro 2. Distribución del número de encuestas aplicadas para determinar el clima organizacional del CIPI.

VIII. RESULTADOS

De acuerdo a los siguientes resultados obtenidos en el rubro condiciones de trabajo obtuvimos la sucesiva consecuencia, donde se da a conocer la importancia que los empleados trabajadores afirman.

8.1. Área Administrativa evaluada del centro integral de la primera infancia CIPI.

8.1.1. Condiciones de trabajo

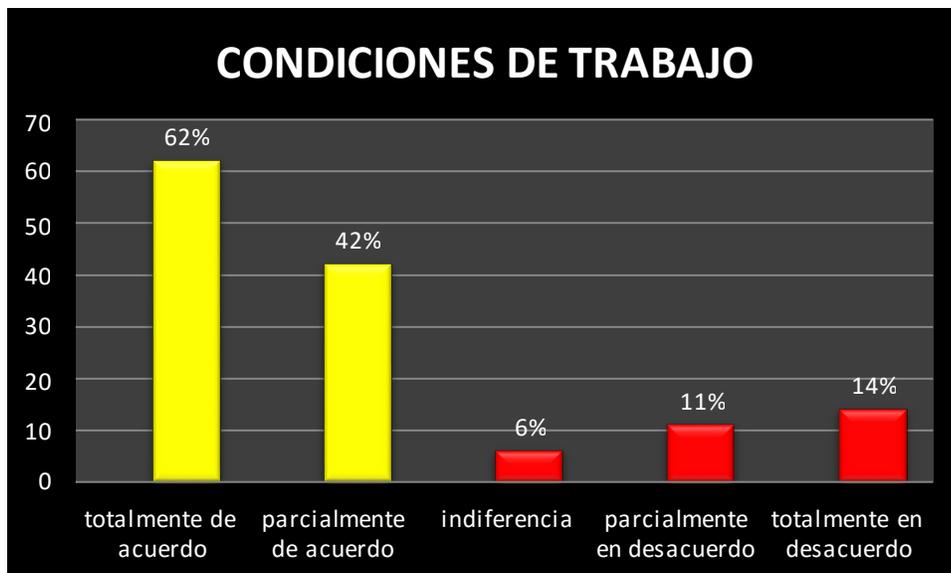


Figura 3. Condiciones de trabajo del área administrativa.

De acuerdo a la figura 3 se tuvo como resultado que en las condiciones de trabajo el 62% del personal encuestado indicó que está totalmente de acuerdo en la forma de como desarrollan sus funciones; así mismo el 42% contestó que está parcialmente de acuerdo, por lo que con los dos apartados anteriores podemos determinar que contamos con una acción preventiva; caso contrario con el punto de indiferencia (6%), parcialmente de acuerdo (11%) y totalmente en desacuerdo (14%) donde ellos consideran que no es importante las condiciones de trabajo con las que cuentan dentro del centro.

8.1.2 Cooperación

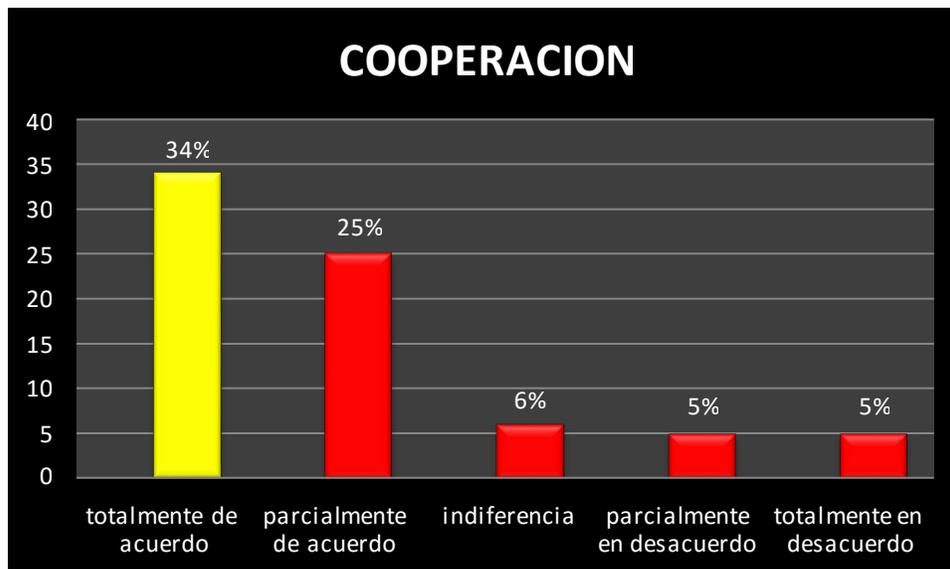


Figura 4. Resultados de la aplicación de Cooperación en el área administrativa del CIPI.

Dentro del apartado de cooperación arrojó como resultado que el 34% de los encuestados considera que están totalmente de acuerdo con la cooperación que reciben de sus superiores, sin embargo de los apartados de parcialmente de acuerdo (25%), Indiferencia (6%), parcialmente en desacuerdo (5%) y totalmente en desacuerdo (5%), ellos consideran que o le toman importancia al apoyo que pueden recibir de sus jefes; por lo que dicha figura refleja en los últimos puntos una acción correctiva, caso contrario de los dos primeros apartados que indican una acción preventiva. (Figura 4).

8.1.3 Supervención

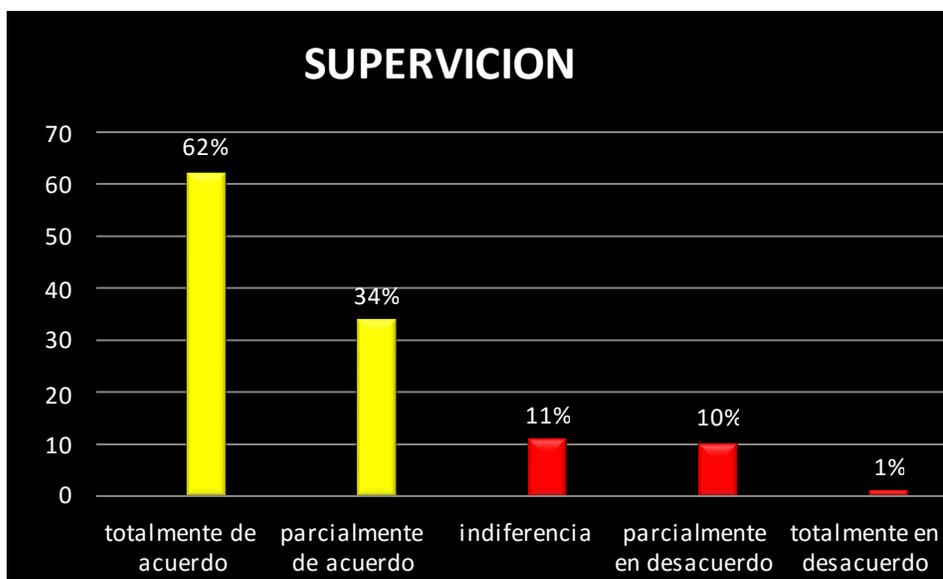


Figura 5. Resultados respecto a supervisión del área administrativa del CIPI.

De acuerdo a la figura 5 se tuvo como resultado que en la supervisión de trabajo el 62% del personal encuestado indicó que está totalmente de acuerdo en la forma de como desarrollan sus funciones de supervisión dentro del centro; así mismo el 34% contestó que está parcialmente de acuerdo, por lo que con los dos apartados anteriores podemos determinar que contamos con una acción preventiva; caso contrario con el punto de indiferencia (11%), parcialmente de acuerdo (10%) y totalmente en desacuerdo (1%) donde ellos consideran que no es importante la supervisión trabajo con las que cuentan dentro del centro

8.1.4 condiciones físicas de trabajo

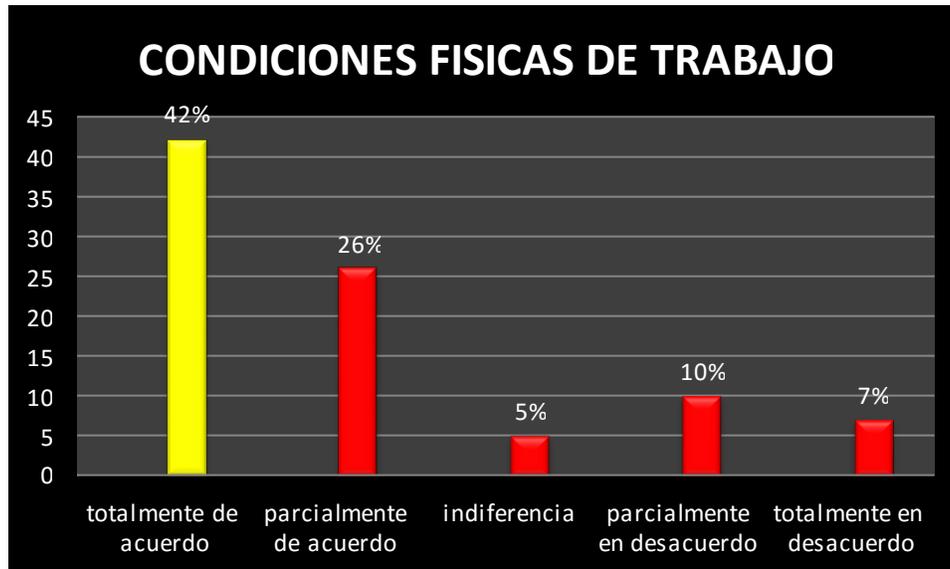


Figura 6. Gráfica de condiciones físicas de trabajo del área administrativa.

De acuerdo a la figura 6 que contiene 6 pregunta se obtuvo de la pregunta uno que dice: **Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.** Que el 42% de los trabajadores consideran que si cuentan con un espacio físico para realizar su labor, mientras que el 26% se siente parcialmente de acuerdo con el espacio físico de trabajo; mientras en las barras siguientes podemos observar un foco rojo ya que pertenece al rango de realizar acciones correctivas y para esto deberían poner ventilación en las áreas de trabajo para que no haga calor puesto que esta situación incómoda a todos los trabajadores. Tomando en cuenta la pregunta número cinco y seis que dice: **los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad; los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad; respectivamente.**

8.1.5 satisfacción en el trabajo del área administrativa.

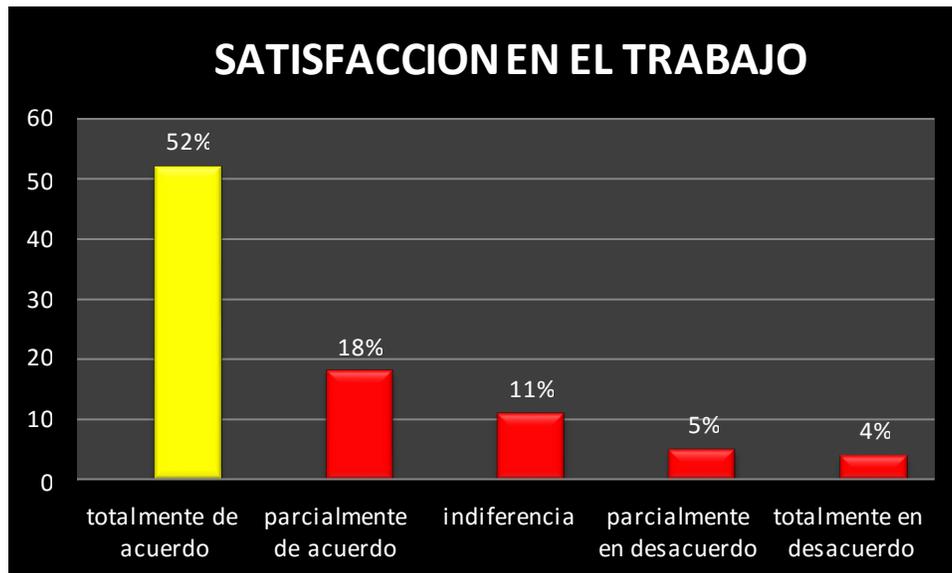


Figura 7. Resultados obtenidos respecto a la satisfacción del trabajo CIPI.

Dentro del apartado de satisfacción en el trabajo arrojó como resultado que el 52% de los encuestados considera que están totalmente de acuerdo con su trabajo, les gusta y no se irían si les ofrecieran otro empleo aun si les pagaran el mismo sueldo, sin embargo los apartados de parcialmente de acuerdo (18%), Indiferencia (11%), parcialmente en desacuerdo (5%) y totalmente en desacuerdo (4%), ellos consideran todo lo contrario, teniendo en rojo como acción correctiva.

8.2. Área Educativa del centro integral de primera infancia CIPI.

De acuerdo a los resultados en las figuras se obtuvo las siguientes consecuencias que contemplan los cinco rubros de las preguntas.

8.2.1 Condiciones de trabajo

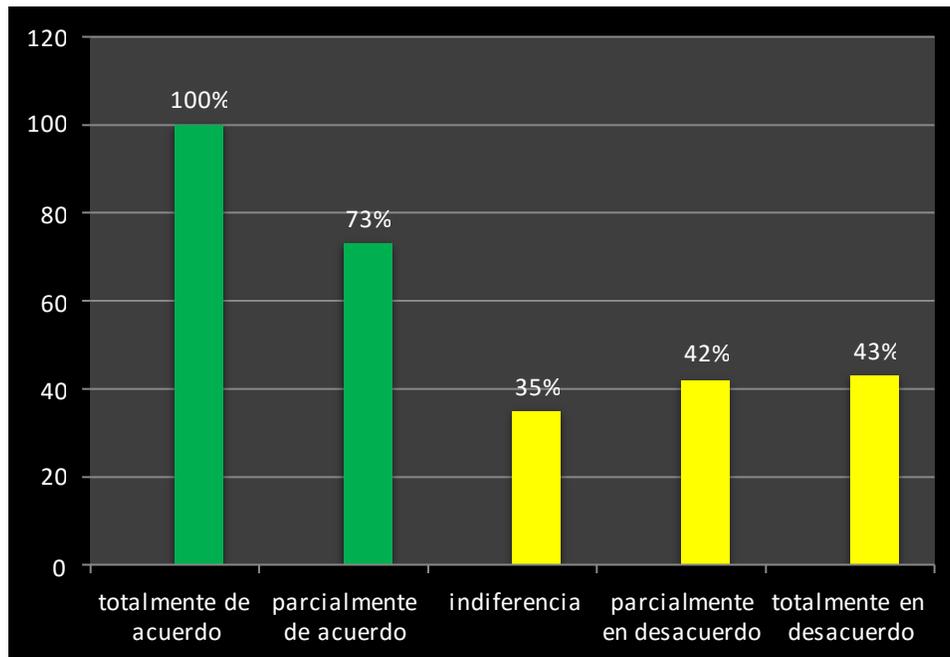


Figura 8. Resultados obtenidos respecto a condiciones de trabajo en el área educativa del CIPI.

Dentro del apartado de condiciones de trabajo que contempla las nueve preguntas sobre si tienen bien definidas las funciones de mi puesto, la carga de trabajo que desempeñan solo por mencionar unas preguntas, arrojo como resultado que el 100% de los encuestados considera que están totalmente de acuerdo con las condiciones de trabajo que existen dentro del centro, sin embargo en los apartados de parciamente de acuerdo (73%) se encuentra parcialmente de acuerdo estando en una mejora continua, Indiferencia (35%), parcialmente en desacuerdo (42%) y totalmente en desacuerdo (43%), ellos consideran que no le toman importancia a las condiciones; por lo que dicha figura refleja en los últimos puntos una acción preventiva.

8.2.2 Cooperación del área educativa del CIPI.

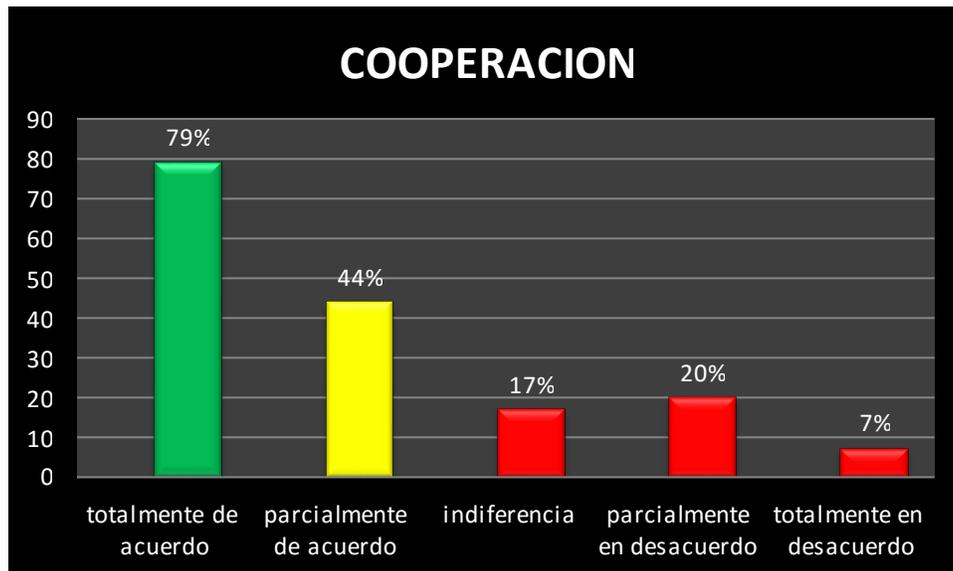


Figura 9. Resultados obtenidos respecto a la cooperación en el área educativa CIPI.

De acuerdo a la figura 9 se tuvo como resultado que en la cooperación de trabajo el 79% del personal encuestado indicó que está totalmente de acuerdo en la forma de como desarrollan sus funciones de cooperación dentro del centro estando en una mejora continua de acuerdo al semáforo del clima organizacional marcado con color verde ; así mismo el 44% contestó que está parcialmente de acuerdo, por lo que con los dos apartados anteriores podemos determinar que la mayoría de las personas encuestadas están siendo activas, les gusta cooperar y esto beneficia el servicio y las relaciones entre las áreas; caso contrario con el punto de indiferencia (17%), parcialmente de acuerdo (20%) y totalmente en desacuerdo (7%) donde ellos consideran que no es importante la cooperación trabajo con las que cuentan dentro del centro, marcado con color rojo que indica necesitamos tener una acción correctiva.

8.1.3 Supervención del área educativa CIPI.

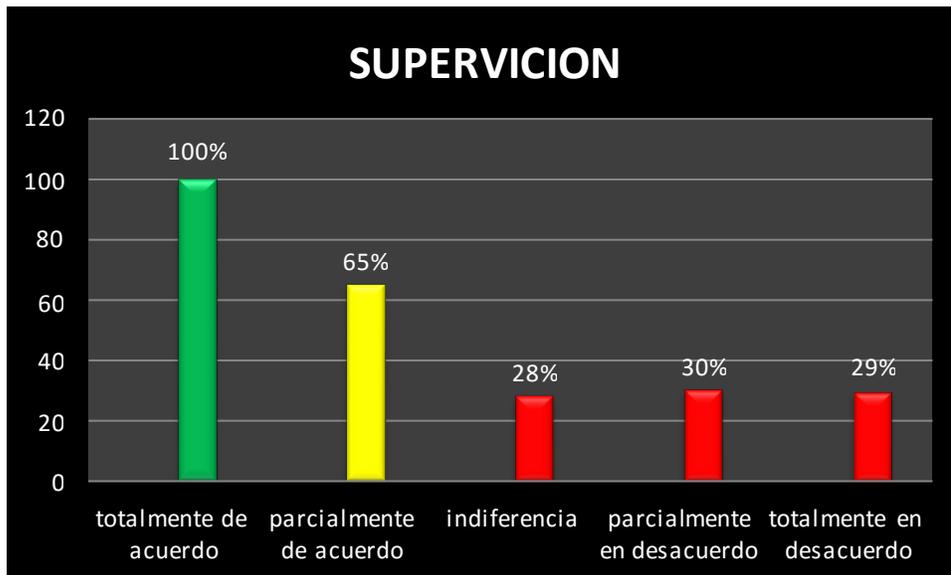


Figura 10. Resultados obtenidos de supervisión en el área educativa del CIPI.

De acuerdo a la figura 10 se obtuvieron los siguientes resultados Dentro del apartado de supervisión en el trabajo arrojó como resultado que el 100% de los encuestados considera que están totalmente de acuerdo con la inspección que hay dentro del trabajo, sin embargo el apartado de parciamente de acuerdo (65%) aparece con color amarillo que indica una acción preventiva, Indiferencia (28%), parcialmente en desacuerdo (30%) y totalmente en desacuerdo (29%), ellos consideran todo lo contrario, teniendo en rojo como acción correctiva.

8.2.4 condiciones físicas de trabajo del área educativa CIPI.

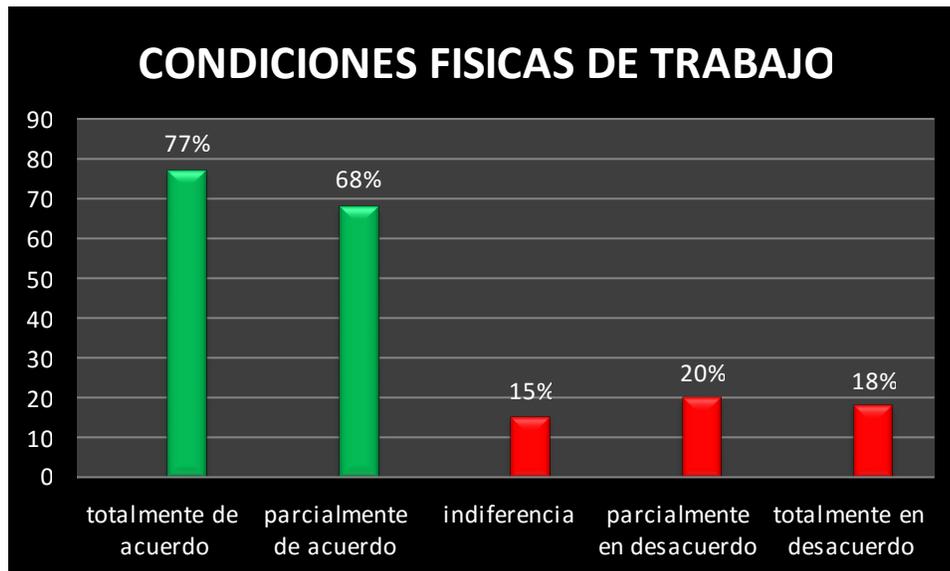


Figura 11. Resultados obtenidos respecto a las condiciones físicas del trabajo educativo CIPI.

De acuerdo a la figura 11 se tuvo como resultado que en las condiciones físicas de trabajo el 77% del personal encuestado indicó que está totalmente de acuerdo en los espacios físicos donde realizan sus trabajos y que se encuentran seguros, el ruido no es un factor que les afecte ; así mismo el 68% contestó que está parcialmente de acuerdo, con los niveles de temperatura, humedad e iluminación son aceptables para la realización de su trabajo, por lo que con los dos apartados anteriores podemos determinar que existe una mejora continua; caso contrario con el punto de indiferencia (15%), parcialmente desacuerdo (20%) y totalmente en desacuerdo (18%) donde se considera que debe aplicarse una acción correctiva según el semáforo de clima organizacional ya que indica focos rojos.

8.2.5 condiciones de satisfacción en el trabajo.

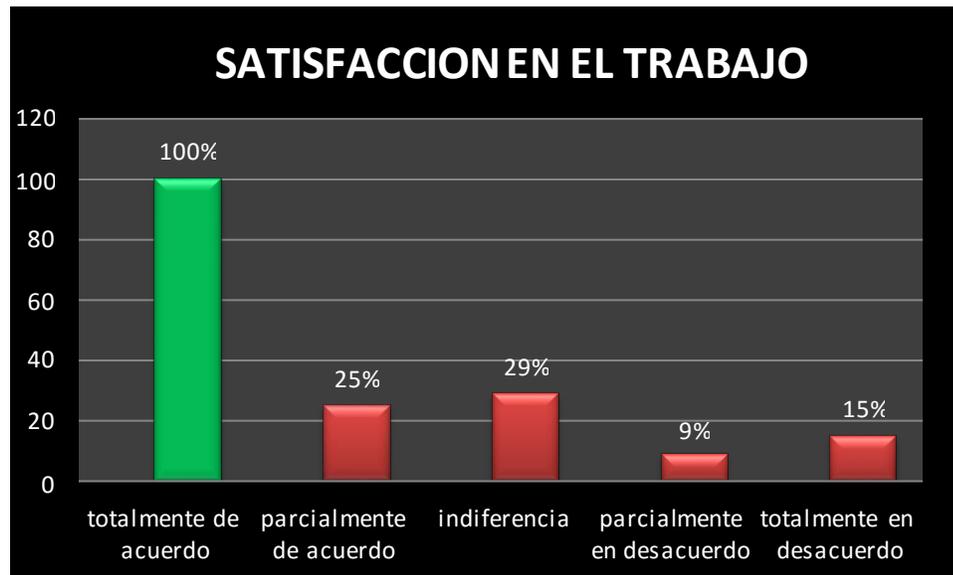


Figura 12. Resultados obtenidos de satisfacción del trabajo área educativa del CIPI.

Dentro del apartado satisfacción en el trabajo arrojó como resultado que el 100% de los encuestados considera que están totalmente de acuerdo con la aseveración ya que les gusta su trabajo, horario, consecuencia de motivación, sin embargo los apartados de parcialmente de acuerdo (25%), Indiferencia (29%), parcialmente en desacuerdo (9%) y totalmente en desacuerdo (15%), consideran que no están satisfechos con su trabajo, caso alarmante ya que afecta tanto el servicio que se brinda en el desempeño laboral; por lo que refleja en los últimos puntos una acción correctiva de acuerdo al semáforo del clima organizacional.

8.3. Área de Servicios del centro integral de la primera infancia CIPI.

8.3.1. Condiciones de trabajo obtenidos en el área de servicios del centro integral de la primera infancia.

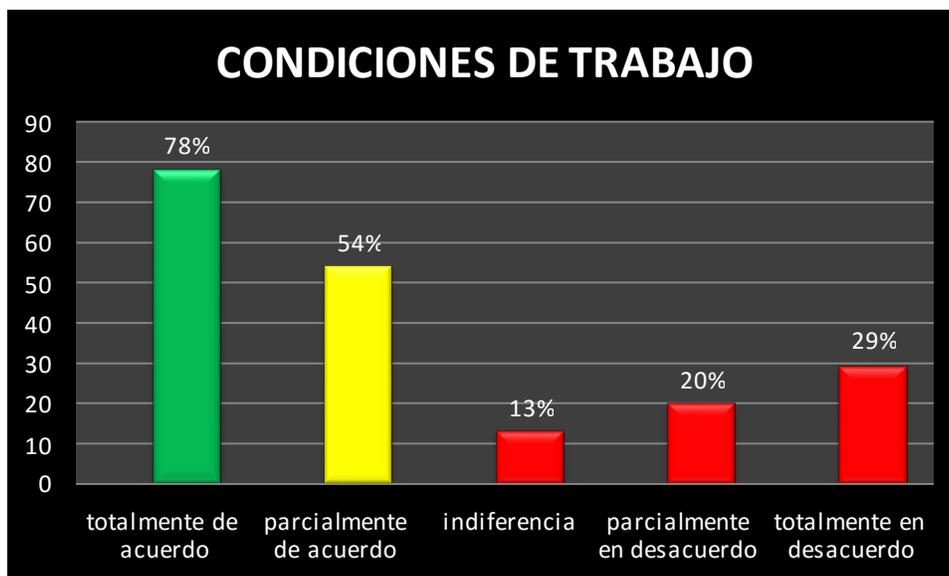


Figura 13. Resultados obtenidos respecto a servicios en condiciones de trabajo en el CIPI.

De acuerdo a la figura 13 se tuvo como resultado que en las condiciones de trabajo el 78% del personal encuestado indicó que conocen claramente las funciones de su puesto, cuentan con herramientas necesarias para ejecutar sus labores, se sienten capacitados lo suficiente y están totalmente de acuerdo en la forma de como desarrollan sus actividades; así mismo el 54% contestó que está parcialmente de acuerdo ya que su trabajo les estresa, consideran que la carga de trabajo que se les encomienda es mayor a la de sus compañeros, las funciones de su puesto no van de acuerdo al manual de organización, por lo que tenemos una acción preventiva; respecto al punto de indiferencia (13%), parcialmente de acuerdo (20%) y totalmente en desacuerdo (29%) donde ellos consideran que no es importante las condiciones de trabajo con las que cuentan dentro del CIPI.

8.3.2 Cooperación el área de servicios.

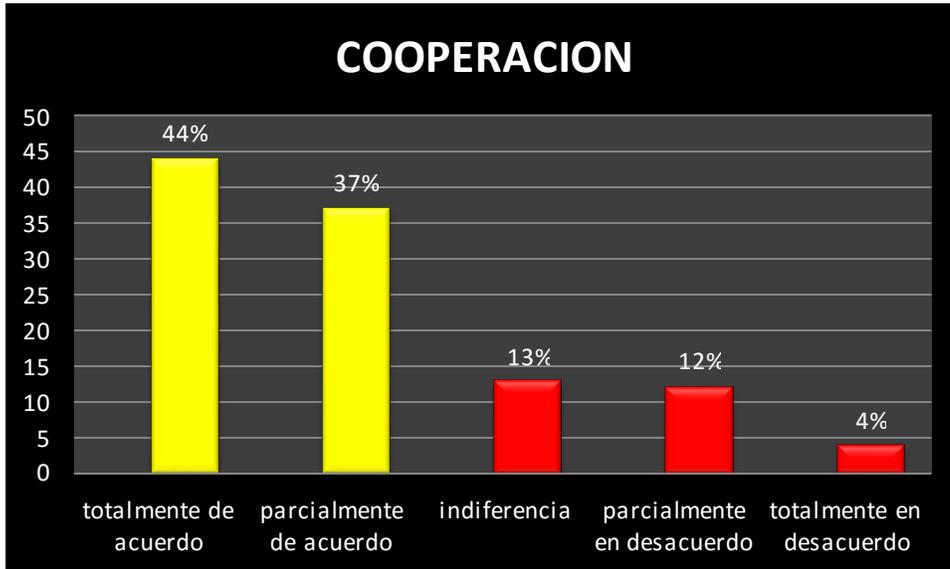


Figura 14. Resultados obtenidos respecto área de servicios en cooperación en el CIPI.

De acuerdo a los resultados en la figura 14 se obtuvo lo siguiente: Dentro del apartado de cooperación que contiene cinco preguntas las cuales son; **mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayude a realizar mi trabajo, las relaciones en su departamento es buena, considero que en las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo, existen áreas con quien me gusta trabajar mucho**; arrojó que el 44% de los encuestados considera que están totalmente de acuerdo con la cooperación que reciben de sus superiores y de sus compañeros, parcialmente de acuerdo con un 37%, a diferencia de los demás que en indican que el 13% les es indiferente, el 12% parcialmente en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, ellos consideran que no le toman importancia al apoyo que pueden recibir de sus jefes y de los demás; por lo que dicha figura refleja en los últimos puntos una acción correctiva, caso contrario de los dos primeros que se encuentra en una acción preventiva.

8.3.3 supervisión del área de servicios CIPI.

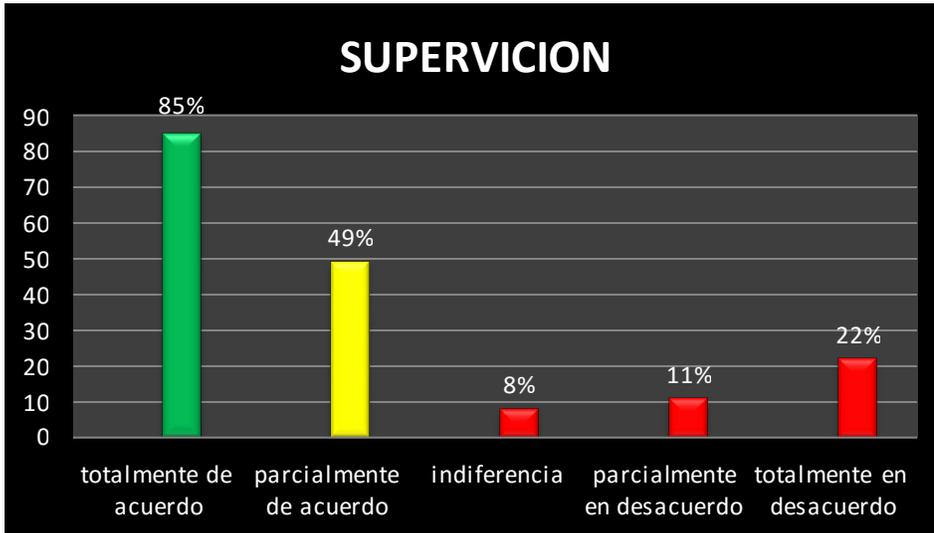


Figura 15. Resultados respecto a supervisión en el trabajo CIPI.

De acuerdo a la figura 15 se tuvo como resultado que en la supervisión de trabajo el 85% del personal encuestado indicó que está totalmente de acuerdo en la forma de como desarrollan las funciones de supervisión dentro del centro; así mismo el 49% contestó que está parcialmente de acuerdo, por lo que con los dos apartados anteriores podemos determinar que contamos con una mejora continua y una acción preventiva respectivamente; caso contrario con el punto de indiferencia (8%), parcialmente de acuerdo (11%) y totalmente en desacuerdo (22%) donde ellos consideran que no es importante la supervisión del trabajo por parte de sus superiores, estando en rojos se considera una acción correctiva.

8.3.4 condiciones físicas de trabajo del CIPI.

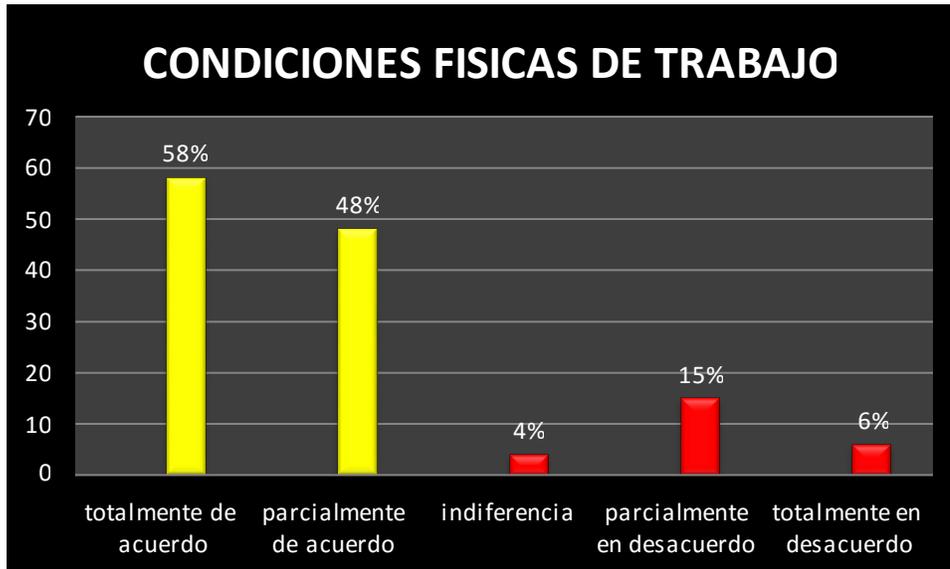


Figura 16. Resultados obtenidos respecto a condiciones físicas del trabajo en el CIPI.

De acuerdo a la figura 16 se tuvo como resultado que en las condiciones físicas de trabajo el 58% del personal encuestado indicó que está totalmente de acuerdo en los espacios físicos donde realizan sus trabajos y que se encuentran seguros, el ruido no es un factor que les afecte; así mismo el 48% contestó que está parcialmente de acuerdo, con los niveles de temperatura, humedad e iluminación son aceptables para la realización de su trabajo, por lo que con los dos apartados anteriores podemos determinar que existe una acción preventiva; caso contrario con el punto de indiferencia (4%), parcialmente desacuerdo (15%) y totalmente en desacuerdo (6%) donde se considera que debe aplicarse una acción correctiva según el semáforo de clima organizacional ya que indica focos rojos.

8.3.5 satisfacción en el trabajo en el área de servicios CIPI.

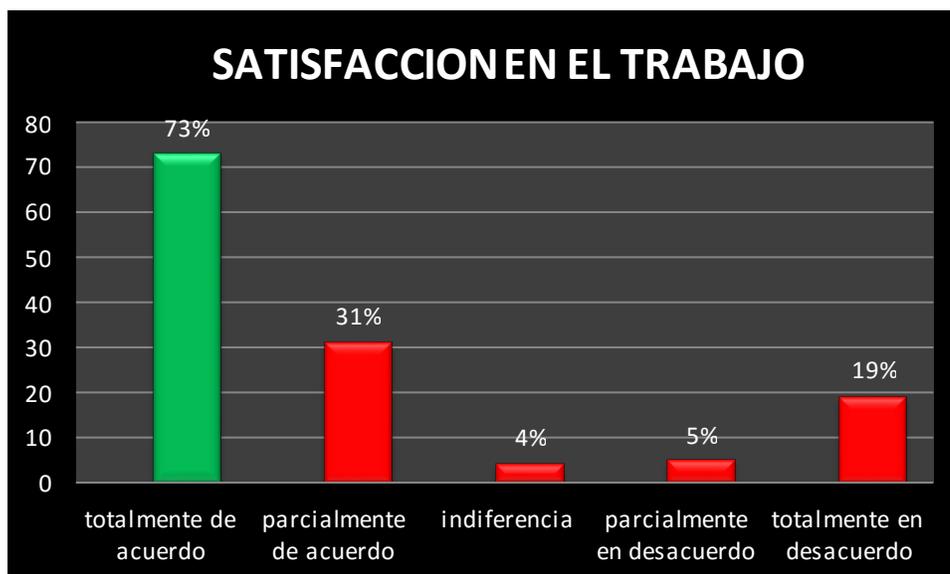


Figura 17. Resultados obtenidos respecto a satisfacción en el trabajo CIPI.

Dentro del apartado satisfacción en el trabajo arrojó como resultado que el 73% de los encuestados considera que están totalmente de acuerdo con la aseveración ya que les gusta su trabajo, horario, consecuencia de motivación, sin embargo los apartados de parciamente de acuerdo (31%), Indiferencia (4%), parcialmente en desacuerdo (5%) y totalmente en desacuerdo (19%), consideran que no están satisfechos con su trabajo, caso alarmante ya que afecta tanto el servicio que se brinda como el desempeño laboral; por lo que dicha figura refleja en los últimos puntos una acción correctiva de acuerdo al semáforo del clima organizacional. (Figura 17).

8.4. Grafica General del Centro Integral de la Primera Infancia.

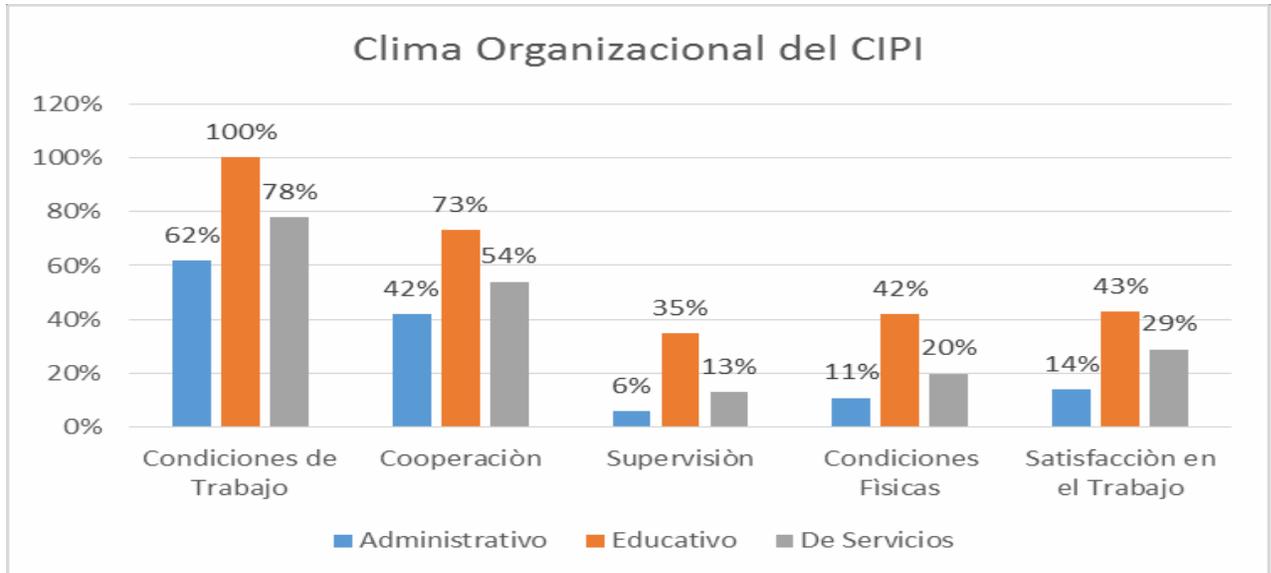


Figura 18. Resultados obtenidos respecto a la gráfica general del CIPI.

De acuerdo a la figura 18 que contiene 5 dimensiones del clima organizacional se obtuvo en el **área administrativa** en la primera dimensión llamada **condiciones de trabajo (62%)**, por lo cual es mejora continua es decir que se debe estar alerta pues las condiciones de trabajo pueden empeorar y convertirse en acciones correctivas, pero también pueden mejorar convirtiéndose en un excelente clima organizacional. Siguiendo con la segunda dimensión llamada **cooperación** se obtuvo un 42% lo que es un poco alarmante ya que se tiene que aplicar una acción preventiva, considerando que se pueden plantear estrategias para mejorar aun más el porcentaje. Tomando en cuenta la dimensión llamada **supervisión** se obtuvo un 6% que lo coloca en las acciones correctivas, pero también puede convertirse en un excelente clima organizacional tomando las medidas necesarias. En la dimensión llamada **condiciones físicas de trabajo** se obtuvo un 11% lo que es preocupante pues es el porcentaje bajo es decir es en esta dimensión donde se encuentra en mayor riesgo ya que el centro debe ser un lugar ideal para poder ejercer las labores en un ambiente adecuado y armonioso, esto lo lleva a convertirse en una

accion correctiva. Y por ultimo es la dimensión llamada **satisfacción en el trabajo** se obtuvo un 14% este porcentaje es bajo lo que quiere decir que los trabajadores no se sienten bien en su trabajo, no hay que olvidar que el porcentaje obtenido en lo que respecta al area administrativa son de las barras que mas importancia tiene ya que deben hacerse mejoras, para que pueda perfeccionar ciertas cosas; en lo que respecta al **àrea educativa** nos encontramos en una mejora continua, eso quiere decir que tienen bien definidas las funciones de sus puestos sin embargo el area amerita capacitaciones ademas trabajar mas en equipo, con respecto al **àrea de servicios** se encuentra en una accion preventiva según el semafora de clima organizacional.

IX. CONCLUSIONES

De acuerdo a la información de clasificación que se obtuvo de las encuestas aplicadas en la presente investigación es posible concluir, que existe una relación entre las tres áreas las cuales se les aplicó la encuesta, El clima laboral percibido por los trabajadores fue evaluado en términos dentro de la escala del cero al cien, esto nos indica que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización. Por ejemplo, la clasificación de supervisión, condiciones físicas, y satisfacción en el trabajo son las barras de las gráficas que aparecen más bajas, es decir, que se encuentran en una acción preventiva o ya sea algo más preocupante en realizar una acción correctiva.

Dentro de una organización el clima laboral es muy importante ya que si no se practica a diario las condiciones de trabajo serían incómodas y no se logra una estabilidad entre los grupos de trabajadores.

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

X. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

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

Competencias instrumentales

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

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

Competencias interpersonales

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

Competencias sistémicas

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

XI. FUENTES DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

- Segredo, A.; Reyes, D. "Clima organizacional en salud pública, consideraciones generales" alina.segredo@infomed.sld.cu.

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

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

XII. ANEXOS

12.1. Encuesta aplicada



ENCUESTA PARA DETERMINACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL DE TRABAJO.

Instrucciones:

El propósito de esta encuesta es identificar las áreas de oportunidad que nos permitan determinar y gestionar el ambiente de trabajo, colaborando para cumplir con los requerimientos del Servicio.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

Por favor, te pedimos que leas cuidadosamente cada una de las preguntas y marques el número que describa mejor tu opinión, con base en la escala siguiente:

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

Tus opiniones son confidenciales.
Gracias por colaborar.

1.- CONDICIONES DE TRABAJO

		5	4	3	2	1
1.1	Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto.					
1.2	La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros.					
1.3	Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo.					
1.4	Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones seguras.					
1.5	Mi trabajo no me estresa.					
1.6	No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo.					
1.7	Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo.					
1.8	Las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declaran en el Manual de Organización.					
1.9	Considero que tengo mi puesto seguro.					

2.- COOPERACION

		5	4	3	2	1
2.1	Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.					
2.2	Las relaciones entre el personal de los departamentos es buena.					
2.3	Considero que en mi área podemos trabajar en equipo.					
2.4	Considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.					
2.5	Existen áreas con quien me gusta trabajar mucho.					

3.- SUPERVISION

		5	4	3	2	1
3.1	Mi jefe es respetuoso conmigo.					
3.2	Mi Jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan.					
3.3	Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.					
3.4	Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.					
3.5	Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.					
3.6	Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.					
3.7	Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.					
3.8	Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.					

4.- CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO

		5	4	3	2	1
4.1	Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades					
4.2	Realizas tu trabajo en condiciones seguras.					
4.3	Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad.					
4.4	Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.					
4.5	Los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.					
4.6	Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.					

5.- SATISFACCION EN EL TRABAJO

		5	4	3	2	1
5.1	Me gusta mi trabajo.					
5.2	Me gusta mi horario.					
5.3	No me iría del CIPI aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.					
5.4	Me gustaría permanecer en mi departamento.					
5.5	Me siento satisfecho con mi jefe.					
5.6	Estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo.					

12.2 Reseña fotográfica

Aquí se muestran fotografías de dos áreas del centro integral de la primera infancia, algunos trabajadores al momento de aplicarles las encuestas que con mucha amabilidad resolvieron.

