

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

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN LA
COORDINACIÓN ESTATAL DE PROTECCIÓN
CIVIL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.**

**Reporte Técnico de Residencia Profesional
que presenta el C.**

MARCIANO OMAR POLANCO CANTO

No. De Control:

12870037

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno:

Lic. Timoteo Hernández Martínez

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2016

INSTITUTO TECNOLOGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de Revisión para residencia profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **MARCIANO OMAR POLANCO CANTO**; aprobado por la academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno Lic. Timoteo Hernández Martínez, el asesor externo la: Ing. Arminda Mariana Arjona Pérez, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN LA COORDINACIÓN ESTATAL DE PROTECCIÓN CIVIL**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de residencia profesional de acuerdo al lineamiento vigente para este plan de estudio, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Timoteo Hernández Martínez

Asesor Externo



Ing. Arminda Mariana Arjona Pérez

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto 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 mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, en especial a mi abuelita Lupita a la cual le hubiera encantado ver la culminación de mi carrera pero que Jesús la llamo antes.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

De igual forma un eterno agradecimiento a este prestigioso **Instituto Tecnológico de la Zona Maya**, el cual abre sus puertas a personas como nosotros que solo podemos ir los fines de semana.

Y finalmente a la verdadera razón de emprender esta carrera, a mi hija AIRY SIRENIA POLANCO MAYO, por ser mi apoyo incondicional y con la culminación de esta, servir de ejemplo para ella.

RESUMEN

El clima laboral es una variable que refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; considerándose como un elemento fundamental en la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su ambiente laboral. Por ende, esta investigación tiene como objetivo analizar el clima laboral en la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo, proponiendo recomendaciones que contribuyan a mejorar la percepción que los empleados de esta Coordinación tienen sobre el clima laboral que prevalece en su área de trabajo.

Para llevar a cabo el estudio se diseñó un cuestionario que contempla distintas dimensiones. El tamaño de la muestra finalmente fue de 16 trabajadores encuestados.

Así mismo, se presentan recomendaciones a los directivos de esta Coordinación, enfocadas a mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de sus empleados.

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE CUADROS	iv
INDICE DE FIGURAS	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II JUSTIFICACIÓN	3
2.1 Justificación Académica	3
2.2 Justificación Social	4
2.3 Justificación Económica	4
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO EL PROBLEMA	5
3.1 Misión	8
3.2 Visión	9
3.3 Atribuciones de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo	9
3.3.1 Artículo 34	9
3.3.2 Sección 2. Funciones de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo	10
3.3.3 Sección 3. Funciones de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo	11
3.4 Estructura orgánica de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo	13
3.5 Funciones y objetivos de las direcciones y departamentos que integran la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo	13
3.5.1 Departamento de apoyo administrativo	14
3.5.2 Departamento jurídico	16
3.5.3 Dirección operativa	17

3.5.4 Departamento operativo	18
3.5.5 Dirección de fenómenos perturbadores.....	19
3.5.6 Departamento de Meteorología.....	20
3.5.7 Dirección de Informática y Estadísticas.....	20
3.5.8 Dirección de relaciones públicas	21
3.5.9 Coordinación de Protección Civil en la Zona Norte	24
IV. OBJETIVOS	25
4.1 Objetivo General	25
4.2 Objetivos específicos	25
V. MATERIALES Y MÉTODOS	26
5.1 Concepto de clima organizacional.....	27
5.2 Definiciones del clima organizacional según diversos autores	28
5.3 Teoría del clima organizacional de Likert	29
5.4 Modelo del clima organizacional.....	30
5.5 Dimensiones y variables del clima organizacional	30
5.6 Variables definidas por Elton Mayo y demás representantes de las Relaciones Humanas de Comportamiento.....	34
5.7 Como se mide el clima organizacional	36
5.8 Importancia del clima organizacional en las organizaciones	36
5.9 Proceso llevado a cabo en la investigación	36
5.10 Tipo de investigación que se realizó	38
5.11 Herramientas de la investigación que se realizó	38
5.12 Universo de estudio de investigación	38
5.13 Diseño del instrumento de investigación	38

5.13.1 PARTE I. Solicitud de colaboración.....	39
5.13.2 PARTE II. Datos de clasificación.....	39
5,13.3 PARTE III. Cuerpo del cuestionario.....	39
5.14 Aplicación del instrumento	39
VI. RESULTADOS Y CONCLUSIÓN	40
6.1 Condiciones Físicas	40
6.2 Liderazgo	46
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES	71
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS	72
IX. CONCLUSIONES	73
X. RECOMENDACIONES.....	74
XI. REFERENCIAS BIBLIORÁFICAS	75
XII. ANEXOS.....	76
12.1 Anexo “A”	76

ÍNDICE DE CUADROS

Figura	Concepto	Página
<i>Cuadro 1.-</i>	Organización.	26
<i>Cuadro 2.-</i>	Definiciones del Clima Organizacional según diversos Autores	28
<i>Cuadro 3.-</i>	Variables que influyen y determinan el comportamiento de los individuos citado por Méndez Álvarez (2006)	31
<i>Cuadro4.-</i>	Escala de validación del instrumento aplicado	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Concepto	Página
<i>Figura No. 1.-</i>	Croquis de macro localización de la Coordinación Estatal de Protección Civil	7
<i>Figura No. 2.-</i>	Croquis de micro localización de la Coordinación Estatal de Protección Civil	8
<i>Figura No. 3.-</i>	Estructura Orgánica de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo	13
<i>Figura No. 4.-</i>	Modelo de Clima Organizacional	30
<i>Figura No. 5.-</i>	El proceso de investigación (Canales, Alvarado y Pineda, 1986)	37
<i>Figura No. 6.-</i>	Espacio Físico	40
<i>Figura No. 7.-</i>	Herramientas necesarias	41
<i>Figura No.8.-</i>	Actualización constante de herramientas de trabajo	42
<i>Figura No. 9.-</i>	Niveles de Iluminación	43
<i>Figura No.10 .</i>	Niveles de Temperatura	44
<i>Figura No. 11.-</i>	Seguridad física en área de trabajo	45
<i>Figura No. 12.-</i>	Reacción del Jefe.	46
<i>Figura No. 13.-</i>	Acerca de la visión del Jefe y la falta de conocimiento y planificación	47
<i>Figura No.14.-</i>	Jefe Guía en desempeño laboral	48
<i>Figura No. 15.-</i>	Reacción del Jefe	49
<i>Figura No. 16.-</i>	Entender el trabajo	50
<i>Figura No. 17.-</i>	Comunicación entre compañeros de trabajo	51
<i>Figura No. 18.-</i>	Información requerida para su trabajo	52
<i>Figura No. 19.-</i>	Información acerca de Políticas de cada área	53
<i>Figura No. 20.-</i>	Solución de desacuerdos	54

<i>Figura No. 21.-</i>	Buen canal de comunicación entre compañeros de trabajo y Jefe	55
<i>Figura No.22.-</i>	Consideración de Jefe justo y flexible	56
<i>Figura No. 23.-</i>	Desarrollo Profesional	57
<i>Figura No.24 .</i>	Trabajo en conjunto	58
<i>Figura No. 25.-</i>	Apoyo a compañeros de trabajo	59
<i>Figura No. 26.-</i>	Trabajo en equipo	60
<i>Figura No. 27.-</i>	Remuneración de los trabajadores	61
<i>Figura No.28.-</i>	Incentivo y/o reconocimiento para los empleos	62
<i>Figura No. 29.-</i>	Consideración acerca de su trabajo	63
<i>Figura No. 30.-</i>	Reconocimiento del trabajador por parte del Jefe o Superiores	64
<i>Figura No. 31.-</i>	Condiciones salariales	65
<i>Figura No. 32.-</i>	Atención de dudas e inquietudes	66
<i>Figura No. 33.-</i>	Supervisión de trabajo	67
<i>Figura No. 34.-</i>	Tiempo adicional	68
<i>Figura No.35.-</i>	Solución de problemas	69
<i>Figura No. 36.-</i>	Sopervisión de trabajo.	70

I.INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de llevar el conocimiento a la práctica y con la ayuda de mis profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial opté por la elaboración de un proyecto de titulación integral llamado “Diagnostico sobre el Clima Organizacional en la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo.” Lo anterior obedece a que en la actualidad se ha comprobado que tener un adecuado clima organizacional es beneficioso para todos, pero a todo esto, que es el clima organizacional y como se mide?, pues es nada menos que 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 de toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan en su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Por otro lado, la Coordinación Estatal de Protección Civil forma parte del Sistema Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo; y tiene como objetivo básico el de “Proteger a la persona y a su entorno ante la eventualidad de un desastre provocado por agentes perturbadores naturales o humanos, a través de acciones que reduzcan o eliminen la pérdida de vidas humanas, la destrucción de bienes materiales y el daño al entorno ecológico, así como la interrupción de la funciones esenciales de la población.” Para que esta Coordinación logre su meta de servicio con excelencia es de suma importancia que se les asigne a sus trabajadores funciones, tareas y actividades específicas realizándolas de manera eficiente y eficaz. Es por ello que nace la inquietud de medir el Clima Organizacional ya que se observan ciertos emergentes preocupantes, por lo que se llevó a cabo una investigación exhaustiva para conocer y determinar los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en el comportamiento de los trabajadores de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo. Como parte de la investigación se diseñó un cuestionario el cual fue aplicado a los 16 trabajadores de la Coordinación Estatal de Protección Civil con el cual se midió la percepción positiva y negativa del personal

en relación a las condiciones que encontraban en dicha Coordinación para desempeñar su trabajo. Por consiguiente, los datos fueron codificados y analizados para obtener una conclusión ya sea positiva o negativa.

II.JUSTIFICACION

El motivo por el cual se llevó a cabo el trabajo de investigación, es el de conocer el clima organizacional que prevalece en la Coordinación Estatal de Protección civil del Estado de Quintana Roo.

En la actualidad se ha demostrado que tener un clima organizacional agradable y estable en las Instituciones es beneficioso para todos, tanto para el patrón como para el empleado, de esta manera se llegará al éxito. Para que una persona pueda trabajar bien y ser más productiva debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella.

Un clima organizacional agradable, es una inversión a largo plazo. La gente aprecia el lugar de trabajo que le brinda espacios de realización y sana convivencia, donde son valorados y mantienen relación satisfactoria con compañeros que buscan los mismos objetivos: aportar sus talentos, crecer como personas, profesionales y obtener mejoras económicas y de reto.

Es así como nace la inquietud de hacer un diagnóstico que permita conocer la situación real de la Coordinación Estatal de Protección Civil e incidir en sus procesos de mejora hacia el desarrollo institucional.

Por lo tanto, se considera importante detectar como está el clima organizacional, ya que, de existir anomalías, será necesario aplicar acciones correctivas para mejorar este aspecto, cabe mencionar que es un requisito indispensable que las instituciones demuestren y cuenten con un buen clima organizacional.

2.1 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA:

La Residencia Profesional es un requisito para concluir la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, ya que el futuro Ingeniero debe poner en práctica los

conocimientos adquiridos en el aula, lo cual hace que el egresado enriquezca sus conocimientos de manera integral y logre vincular lo académico con el campo laboral.

2.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL:

La participación en la Residencia Profesional hace que el alumno aplique los conocimientos, pero también contribuye a la solución de una problemática existente en la instancia en la cual se realizará, en este caso, en la Coordinación Estatal de Protección civil del Estado de Quintana Roo; y por ende será en beneficio de la sociedad.

2.3 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA:

En particular, lo que se busca es contribuir en el sector laboral de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo, para detectar las necesidades del clima o ambiente de trabajo en el que interactúa su organización, para poder implementar acciones o poder encontrar otras alternativas de mejora enfocadas a alcanzar el éxito y un bien común de las personas que ahí laboran, creándoles un ambiente más eficiente y productivo en todos los aspectos y que se verá reflejado en un trabajo más eficiente, en un mejor manejo de sus recursos y porque que no, en una reducción en el gasto económico que se destina para tal efecto.

III.DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

El desastre de los sismos del 19 y 20 de septiembre de 1985 que afectaron la Ciudad de México y zonas aledañas, hizo ver la necesidad de perfeccionar los dispositivos de respuesta inmediata ante las emergencias. Por el cual, el C. Presidente de la República, el 9 de octubre de ese mismo año, acordó la creación de la Comisión Nacional de Reconstrucción con el fin de dirigir las acciones de auxilio a la población damnificada, sentar las bases para establecer los mecanismos, sistemas y organismos para atender a la población en la eventualidad de desastres futuros. La Comisión se estructuró en seis comités, en el cual el de Prevención en Seguridad Civil a través de sus diez subcomités sentó las Bases para el Establecimiento del Sistema Nacional de Protección Civil. El 30 de octubre de 1985 se da a conocer por medio del Secretario de Gobernación, que cada Entidad Federativa deberá contar con Comités de Prevención de Seguridad Civil contra desastres.

El 10 de febrero de 1989, se expide el "Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación", que en su artículo 2 dice: para estudio, planeación y despacho de asuntos, la Secretaria de Gobernación contará entre otros con una Subsecretaría de Protección Civil, y de Prevención y Readaptación Social, conocida en ese entonces como "Coordinación General de Protección Civil" así como con una Dirección General de Protección Civil, que en el mismo artículo 18 del propio reglamento en sus fracciones del I al XI señalan las atribuciones en materia de Protección Civil, que deben realizarse en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, dándole de esta manera, calidad jurídica y política al Sistema Nacional de Protección Civil.

En nuestra Entidad la Legislación del Estado de Quintana Roo, por medio del decreto de fecha 14 de noviembre de 1985 y publicado el mismo mes y año, crea "el Comité Estatal de Seguridad Civil", como órgano plural de consulta y participación en las acciones que los sectores público, social y privado realicen.

Los propósitos del Comité de Prevención de Seguridad Civil, fueron así definidos por el propio Ejecutivo Estatal, cuando el 14 de agosto de 1987 en acatamiento a los artículos 68 fracción I, 75 fracción XXXII, 90 fracciones XI, XII, XVII de la Constitución Política del Estado; 9 fracciones III, XVI, XVIII, 35 fracción XXVI y 138 fracción VII de la Ley Orgánica Municipal, crea el "Sistema Estatal de Protección Civil", como dependencia normativa de las acciones e instrumentos de coordinación y concertación que permitan respuestas rápidas y eficaces, garantizando así, la mejor planeación de los programas preventivos y operativos para casos de desastre.

Como consecuencia, y derivado del artículo Cuarto del decreto por el cual fue constituido el Sistema Nacional de Protección Civil en el Estado, mediante el decreto número 106 de fecha 19 de noviembre de 1992, la Honorable VI Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, se aprueba la Ley del Sistema Estatal de Protección Civil, misma que es publicada el 30 de noviembre de 1992 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado; constituyendo a la Dirección Estatal de Protección Civil, adscrita a la Secretaría de Gobierno, con el objetivo de coordinar la ejecución de las acciones y políticas que se generen por el desarrollo y operación del Programa Estatal de Protección Civil, a través de la participación corresponsable de los Sectores Público, Social y Privado que permitan salvaguardar la integridad física y el entorno de la población ante la posible ocurrencia de un desastre.

Mediante decreto fechado el 30 de abril de 2002 y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo por el cual se modifican, adicionan y derogan diversas disposiciones del reglamento interno de la Secretaría de Gobierno del Estado, menciona en su artículo 11 BIS.- Corresponde a la Subsecretaría de Protección Ciudadana, definir y supervisar la aplicación de los lineamientos para el establecimiento de los programas en materia de Seguridad Pública, Protección Civil, Prevención del Delito, Readaptación Social, y Tratamiento de Menores Infractores, con apego a las leyes, reglamentos y demás ordenamientos legales aplicables. El artículo

11 BIS-A expresa: Quedarán adscritas a la Subsecretaría de Protección Ciudadana, entre otras, La Dirección General de Protección Civil.

La ubicación del lugar donde se realizó el presente trabajo de investigación de Residencia Profesional es el siguiente:

Macro localización

La Coordinación Estatal de Protección Civil se encuentra localizada en el país de México, Estado de Quintana Roo, Municipio de Othón P. Blanco.



Figura 1. Croquis de macro localización de la Coordinación Estatal de Protección Civil.

Micro localización

El Diagnostico del Clima Organizacional se llevó a cabo en la Coordinación Estatal de Protección Civil, ubicado en la Calle Isla Cancún No. 449, Colonia 20 de noviembre, CP 77010.



Figura 2. Croquis de micro localización de la Coordinación Estatal de Protección Civil.

3.1 Misión

Garantizar a la población el resguardo de su vida, su patrimonio y entorno, de forma corresponsable ante la eventualidad de algún siniestro o desastre, con información puntual; fomentando la cultura de prevención y autoprotección, así como brindar auxilio

para la rehabilitación, reconstrucción y recuperación, con programas integrales y acciones precisas, en coordinación con los tres órdenes de gobierno.

3.2 Visión

Consolidar a Quintana Roo como líder en la prevención y atención de fenómenos perturbadores; siendo un modelo a seguir en mitigación, asesoría y uso de nuevas tecnologías con un equipo de trabajo efectivo, en un contexto de respeto y colaboración, con políticas públicas y acciones que garanticen el resguardo de las personas, sus bienes y el entorno.

3.3 Atribuciones de la Coordinación Estatal de Protección Civil.

3.3.1 Artículo 34.- En materia administrativa, corresponde al titular de la Coordinación Estatal, las siguientes atribuciones:

- I.- Administrar y representar legalmente a la Coordinación Estatal;
- II.- Ejecutar, instrumentar y vigilar el cumplimiento de los acuerdos de los integrantes del Sistema y del Consejo;
- III.- Presentar a consideración del Consejo el Manual de Organización General y los correspondientes de Procedimientos y Servicios al Público de la Coordinación Estatal;
- IV.- Formular los programas institucionales de corto, mediano y largo plazos;
- V.- Formular anualmente el anteproyecto de presupuesto de la Coordinación Estatal, para someterlo a la aprobación del Secretario de Gobierno;
- VI.- Proponer el nombramiento del personal de la Coordinación Estatal;
- VII.- Publicar el informe anual sobre el desempeño de las funciones de la Coordinación Estatal;

VIII.- Recabar información y elementos estadísticos sobre las funciones de la Coordinación Estatal, para mejorar su desempeño;

IX.- Extender la certificación que corresponda, en los términos reglamentarios, a los grupos voluntarios;

X.- Recibir y tramitar las denuncias ciudadanas o quejas civiles a que se refiere la presente ley;

XI.- Recibir y resolver los recursos de revisión interpuestos en los términos de la presente ley y su reglamento; y

XII.- Las que le confieran las demás disposiciones jurídicas aplicables y el Consejo.

3.3.2 Sección 2. Funciones de la Coordinación de Protección Civil del Estado de Quintana Roo en Situación de Normalidad. REFORMADO P.O. 26-OCT-2012.

Artículo 35. En situaciones de normalidad, corresponde al titular de la Coordinación Estatal, las siguientes atribuciones:

I.- Identificar y diagnosticar los riesgos a los que está expuesto el Estado y elaborar el Atlas de Riesgos;

II.- Elaborar, instrumentar, operar y coordinar el Programa Estatal de Protección Civil;

III.- Elaborar los Programas Especiales y Regionales de Protección Civil;

IV.- Instrumentar un sistema de seguimiento y auto evaluación del Programa Estatal, e informar al Consejo sobre su funcionamiento y avances;

V.- Establecer y mantener la adecuada coordinación con las dependencias municipales, entidades, instituciones y organismos de los sectores público, social y privado involucrados en tareas de protección civil;

VI.- Promover la integración y participación de grupos voluntarios en el Sistema Estatal;

VII.- Promover el establecimiento de las unidades internas y programas de protección civil respectivos en las dependencias y entidades estatales, instituciones y organismos de los sectores social y privado, en los que haya afluencia de público;

VIII.- Expedir el diagnóstico de riesgo relativo a la construcción de inmuebles destinados para uso público;

IX.- Establecer un sistema de información que comprenda los directorios de personas, dependencias, entidades, organismos e instituciones, los inventarios de recursos humanos y materiales disponibles en caso de emergencia, así como mapas de riesgos y archivos históricos sobre desastres ocurridos en el Estado;

X.- Establecer un sistema de comunicación con organismos especializados que realicen acciones de monitoreo para vigilar permanentemente la posible ocurrencia de fenómenos destructivos;

XI.- Fomentar en la población la creación de una cultura de protección civil, mediante la realización de eventos y campañas permanentes de difusión y concientización, a través de los medios masivos de comunicación;

XII.- Practicar inspecciones, por sí o a través de las Dependencias Municipales competentes, a fin de vigilar el cumplimiento de las disposiciones en la materia, así como imponer sanciones ante la violación de las mismas u ordenar la realización de medidas de seguridad;

XIII.- Promover la realización de cursos, ejercicios y simulacros que permitan mejorar la capacidad de respuesta de los participantes en los Sistemas Estatal y Municipales de Protección Civil; y

XIV.- Presentar el proyecto de presupuesto anual para la aprobación del Ejecutivo Estatal.

3.3.3 Sección 3. Funciones del Coordinación de Protección Civil del Estado de Quintana Roo en Situación de Emergencia. REFORMADO P. 26-OCT-2012.

Artículo 36.- En situaciones de emergencia, corresponde al titular de la Coordinación Estatal, las siguientes atribuciones:

I.- Formular el análisis y la evaluación primaria de la severidad y magnitud de la emergencia, y presentar de inmediato esta información al Consejo Estatal y al Centro de Comunicaciones de la Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación del Gobierno Federal;

II.- Establecer los mecanismos de comunicación tanto en situación normal, como en caso de emergencia con el Centro de Comunicaciones y demás unidades administrativas de apoyo, todos de la aludida Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación;

III.- Coordinar y dirigir técnica y operativamente la atención de la emergencia;

IV.- Realizar la planeación táctica y logística en cuanto a los recursos necesarios y las acciones a seguir;

V.- Aplicar el Plan de Emergencia y/o los programas aprobados por el Consejo Estatal, asegurando la adecuada coordinación de las acciones que realicen los participantes en el mismo;

VI.- Establecer la operación de redes de comunicación disponibles en situaciones de normalidad para asegurar la eficacia de las mismas en situaciones de alerta y de emergencia; y

VII.- Las demás que le señalen otras leyes, reglamentos o disposiciones administrativas, y el Consejo Estatal. Concluida la emergencia, la Coordinación Estatal desplegará las tareas de recuperación a que se refieren los artículos 86 a 89 de esta Ley.

3.4 Estructura orgánica de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo.

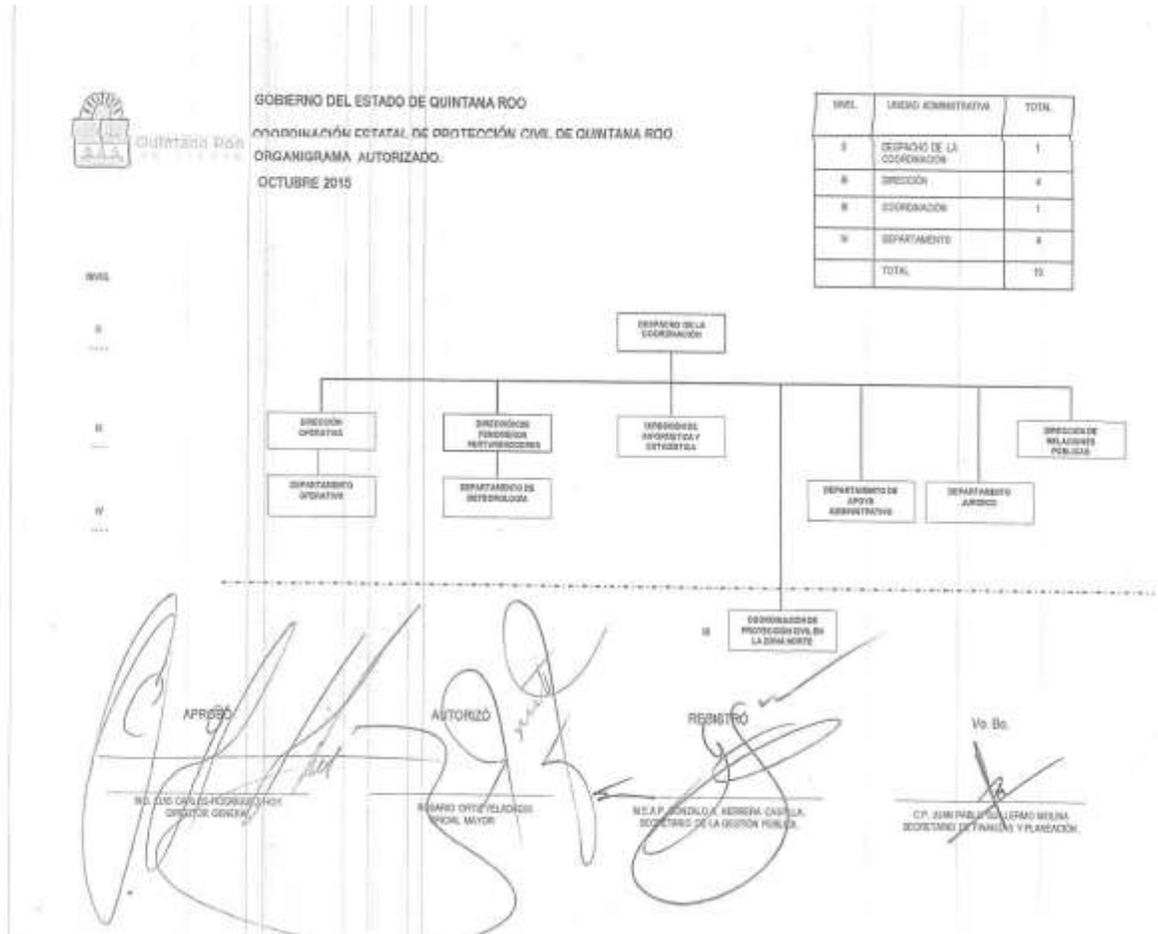


Figura 3. Estructura orgánica de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo.

3.5 Funciones y objetivos de las direcciones y departamentos que integran la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo.

La problemática fue identificada en toda la Coordinación estatal de protección civil la cual cuenta con una estructura orgánica compuesta por una coordinación general,

cuatro direcciones, cuatro jefaturas de departamento y una coordinación de protección civil en la zona norte del Estado las cuales son conformadas por 16 trabajadores.

3.5.1 Departamento de apoyo administrativo.

Objetivo:

Coordinar las acciones para proporcionar en tiempo y forma todos los suministros necesarios para la operatividad procurando la optimización de todos los recursos asignados.

Funciones:

- I. Gestionar ante la Dirección de Administración de la Secretaria de gobierno los requerimientos de cada una de las unidades responsables de la Coordinación Estatal para solventar sus necesidades y se vean en la posibilidad de cumplir con sus funciones;
- II. Informar al personal mediante un memorándum que en caso de actualizar sus estudios o participar en algún curso, taller, platica en la que le sea entregado algún reconocimiento, inmediatamente entregar copia para integrarlo a su expediente;
- III. Realizar los trámites ante la Dirección de Administración de la Secretaria de Gobierno, concernientes a movimientos de personal, tanto de altas, bajas o alguna solicitud de vacaciones o permisos especiales, así como la justificación de alguna falta o retardo;
- IV. Solicitar a la Dirección de Administración de la Secretaria de Gobierno, el pago de los estímulos que le correspondan al trabajador como son: quinquenios, estímulos mensuales, cuatrimestres, fondo de ahorro, día de la madre y del padre, así como apoyo escolar;
- V. Recabar las firmas del personal para remitir nuevamente a la Dirección de Administración de la Secretaria de Gobierno la nomina correspondiente;
- VI. Elaborar memorándum al personal notificando el periodo vacacional correspondiente al año;

- VII. Realizar diligencias administrativas para la entrega de correspondencia;
- VIII. Actualizar la plantilla de la Coordinación en caso de algún movimiento de la misma;
- IX. Solicitar a la Dirección de Administración de la Secretaria de Gobierno, la solvencia del material de oficina y limpieza, así como el mantenimiento y/o reparación de bienes muebles e inmuebles, y del parque vehicular, así como supervisar la realización de estas acciones;
- X. Solicitar a la Dirección de Administración de la Secretaria de Gobierno la actualización del inventario de bienes inmuebles y de transporte;
- XI. Realizar el registro en bitácora de la entrega de material tanto de oficina como de insumos para vehículos, con la firma de quien solicita y quien entrega;
- XII. Solicitar a la Dirección de Administración de la Secretaria de Gobierno, la realización del pago de servicios de agua y energía eléctrica;
- XIII. Realizar la actualización de documentos del parque vehicular ante la oficialía mayor, así mismo verificar que los usuarios de los mismos cuenten con su documentación conforme a la ley;
- XIV. Realizar conjuntamente con las Unidades responsables de la Coordinación Estatal, la elaboración del presupuesto anual;
- XV. Solicitar ante la Dirección de Administración de la Secretaria de Gobierno el trámite correspondiente a viáticos de las Unidades responsables;
- XVI. Solicitar a la Dirección de Administración la cantidad mensual asignada de combustible para la realización de las funciones de la Coordinación Estatal;
- XVII. Solicitar a la Dirección de Administración de la Secretaria de gobierno, realice el trámite correspondiente para la ampliación de presupuesto que se requiera;
- XVIII. Solicitar a la Dirección de Administración de la Secretaria de Gobierno la realización de transferencias presupuestales para la realización de las funciones de la Coordinación;

- XIX. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro de la esfera de sus facultades, así como las que competen a las áreas a su cargo.

3.5.2 Departamento jurídico.

Objetivo:

Asesor al Director (a) general y a todas las Unidades Administrativas y a todas las Unidades Administrativas que integran este órgano desconcentrado en la aplicación de las normas legales que regulan el funcionamiento de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo.

Funciones:

- I. Asesor jurídicamente al Director (a) General y a las Unidades Administrativas de la Coordinación Estatal, así como fijar y difundir los criterios de interpretación y aplicación de las disposiciones jurídicas que normen su procedimiento;
- II. Integrar y proponer los anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes gubernamentales que se relacionen con asuntos de competencia de la Coordinación Estatal;
- III. Proponer al Director General, las bases y requisitos legales a que deban ajustarse los tratados, convenios, autorizaciones y certificaciones de competencia de la Coordinación Estatal;
- IV. Colaborar en la realización de estudios jurídicos cuyos temas y asuntos se relacionen con las atribuciones de la Coordinación Estatal;
- V. Intervenir cuando lo determine el Director General, en los cambios de adscripción, remoción o bajas administrativas del personal en Coordinación con el jefe de enlace administrativo de la Coordinación Estatal;
- VI. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro la esfera de sus facultades, así como las que competen a las áreas a su cargo.

3.5.3 Dirección operativa.

Objetivo:

Difundir la cultura de Protección Civil para que la población de Quintana Roo conozca que hacer antes, durante y después de una emergencia.

Funciones:

- I. Coordinar con los cuerpos de emergencia, las acciones para brindar auxilio a la población y atender la emergencia ocurrida por algún agente perturbador;
- II. Dar a conocer a la Unidad Interna de Protección Civil, los Fenómenos perturbadores y sus agentes que los provocan, para que les sirva de base para la elaboración de sus planes de emergencia, tomando en consideración las necesidades del inmueble;
- III. Apoyar a los inmuebles en la detección de los posibles riesgos a los que están expuestos, mediante un recorrido visual por las instalaciones en materia de Protección Civil, según la NOM-003-SEGOB-2011;
- IV. Ejecutar y fomentar los ejercicios que sirvan para evaluar los planes de emergencia, así como la respuesta de las Unidades Internas de Protección Civil de cada inmueble. Con el fin de observar, probar y preparar una respuesta eficaz ante posibles situaciones de desastre. Estos ejercicios se deben llevar a cabo, al menos dos veces al año;
- V. Verificar e identificar mediante recorridos las condiciones de las comunidades vulnerables a inundación antes del inicio de la temporada de huracanes, con el fin de prevenir la afectación a la población y brindar el apoyo necesario en caso de verse afectados;
- VI. Coordinar con las instancias organizadoras de los eventos, todas las acciones y procedimientos, así como las medidas de seguridad que se le brindaran a los asistentes;
- VII. Coordinar la formación y capacitación a los integrantes de los diferentes comités operativos en materia de protección civil;

- VIII. Fomentar y difundir la cultura de la prevención, mediante la capacitación a la Unidad Interna de Protección Civil de cada inmueble, sobre las brigadas básicas de protección civil para la atención de una emergencia que pudiera ocurrir en su inmueble;
- IX. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro la esfera de sus facultades, así como las que competan a las áreas de su cargo.

3.5.4 Departamento operativo.

Objetivo:

Promover y participar en la organización de la población para brindarles apoyo antes, durante y después de una emergencia, para que, en conjunto con los Comités Municipales, se mantenga una estrecha coordinación con la población y se realicen operativos de supervisión y vigilancia en zonas de riesgo.

Funciones:

- I. Acudir a verificar las condiciones de seguridad de la población;
- II. Brindar información a las personas que conforman la Unidad Interna de Protección Civil de un inmueble, para que conozcan las medidas y acciones a realizar en caso de presentarse una contingencia;
- III. Realizar el análisis interno y externo de los inmuebles para determinar a qué riesgos se encuentran expuestos los trabajadores y usuarios;
- IV. Realizar simulacros para evaluar la respuesta y atención de la Unidades Internas de Protección Civil de los inmuebles, así como de las autoridades emergentes;
- V. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro la esfera de sus facultades, así como las que competen a las áreas a su cargo.

3.5.5 Dirección de fenómenos perturbadores.

Objetivo:

Mitigar, asesorar y coadyuvar con la población los riesgos que podría ocasionar algún fenómeno perturbador.

Funciones:

- I. Revisar el programa interno de Protección Civil del inmueble, y emitir las observaciones correspondientes;
- II. Emitir el resultado obtenido en la revisión del Programa Interno de Protección Civil de no existir observaciones;
- III. Dar seguimiento a la asesoría o platica sea el caso del estatus del programa interno de Protección Civil;
- IV. Solicitar por oficio a las Direcciones y/o Coordinaciones Municipales de Protección Civil, el padrón de espectaculares instalados en su municipio;
- V. Realizar un monitoreo constante a los fenómenos hidrometeoro lógicos que pudieran afectar al estado, con el fin de emitir los boletines los 364 días del año en el portal oficial de la Coordinación Estatal. En dado caso que se presente un sistema tropical, se activa el Sistema de Alerta Temprana para ciclones Tropicales, (SIAT-CT);
- VI. Coordinar con el Consejo Estatal de Protección Civil el seguimiento oportuno de un sistema tropical que ponga en riesgo a la población del Estado de Quintana Roo;
- VII. Designar a una persona con los conocimientos necesarios para brindar información durante la temporada de huracanes a los programas de televisión, así como de radio si así se requiere;
- VIII. Entregar información estadística a la Dirección de Informática y Estadística sobre el Sistema de Entrega-Recepción (SENTRE), Sistema Estatal de Información, Geografía y Estadística (SEIGE) y el reporte mensual;
- IX. Impartir platicas de manera preventiva a los tres órdenes de gobierno si así se requiera del Sistema de Alerta Temprana para ciclones tropicales(siat-ct)

- X. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro la esfera de sus facultades, así como las que competan a las áreas a su cargo.

3.5.6 Departamento de Meteorología.

Objetivo:

Monitorear, difundir y vigilar las condiciones meteorológicas generales y los sistemas tropicales que se encuentran activos en las zonas del Mar Caribe, Golfo de México y Océano Atlántico, así como mantener informada a la población los 365 días del año.

Funciones:

- I. Emitir los boletines meteorológicos los 365 días del año. En la temporada de huracanes emitir los avisos correspondientes a los sistemas tropicales que evolucionen;
- II. Monitorear la evolución de las condiciones meteorológicas generales en la cuarta región meteorológica y en la República Mexicana;
- III. Asistir a los diferentes programas de radio y televisión que lo soliciten para informar referente a las condiciones climatológicas;
- IV. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro la esfera de sus facultades, así como, las que competan a las áreas a su cargo;

3.5.7 Dirección de Informática y Estadísticas.

Objetivo:

Procurar una adecuada administración de la red local, brindar e implementar el mantenimiento preventivo y correctivo a los programas informáticos.

Funciones:

- I. Recabar la información estadística de las Direcciones que conforman esta Coordinación Estatal;

- II. Concentrar la información a través del Sistema Estatal de Información, Geografía y Estadística (SEIGE);
- III. Realizar los productos estadísticos como informes de la Dirección General y de Gobierno;
- IV. Integrar la información estadística correspondiente a los anuarios estadísticos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI);
- V. Realizar revisiones a los equipos para actualizar y garantizar el cuidado, conservación y buen uso;
- VI. Administrar las herramientas informáticas y proporcionar apoyo técnico a las Direcciones que así lo soliciten;
- VII. Realizar las propuestas tecnológicas para la adquisición de los mismos, a la Dirección General para mejorar las condiciones de trabajo de las Direcciones que conforman esta dependencia;
- VIII. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y actualización de software para aprovechamiento de los equipos a cargo de las Direcciones de la Coordinación Estatal;
- IX. Realizar el apoyo técnico a las Direcciones y proponer adquisición, cambio o compra de software de equipos para la simplificación de los procesos;
- X. Revisar continuamente los equipos asignados para asegurar su buen uso;
- XI. Realizar el soporte técnico para promover y fomentar el cuidado de los equipos y la información contenida;
- XII. Realizar el respaldo y salvaguarda de la información de la Coordinación Estatal; y
- XIII. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro de la esfera de sus facultades, así como las que competan a las áreas a su cargo.

3.5.8 Dirección de relaciones públicas.

Objetivo:

Fortalecer la imagen Institucional mediante la cobertura y difusión de los eventos en materia de Protección Civil.

Funciones:

- I. Actualizar constantemente el portal oficial, así como las redes sociales, Facebook y twitter, con información relevante y actividades realizadas por las diferentes Unidades Administrativas de esta Coordinación Estatal y atender y turnar las solicitudes realizadas por la ciudadanía;
- II. Recabar las notas sobre todo lo relacionado a la Protección Civil en el Estado, publicada en los medios impresos y en línea para copiarlo en carpetas;
- III. Fomentar la firma de convenios donde ambas partes se vean beneficiadas para fortalecer las acciones de la Protección Civil;
- IV. Asistir a eventos y/o reuniones a las cuales seamos convocados para obtener la información, evidencia fotográfica y así redactar las notas para su difusión;
- V. Recibir las diferentes solicitudes de información, o en caso que se presente, atender los requerimientos de la población en general. Procesar la información con la Unidad Administrativa correspondiente para dar pronta atención;
- VI. Difundir las actividades, eventos, capacitaciones, platicas y simulacros que ofrece la Coordinación;
- VII. Analizar con el (la) Director (a) General más conmemoraciones más relevantes para así realizar talleres, platicas o actividades dirigidas a las dependencias y a la sociedad en general;
- VIII. Realizar actividades que refuercen las relaciones humanas del personal de la dependencia, así como con los usuarios;
- IX. Cubrir las actividades brindadas a los organismos públicos y privados por las Direcciones de la Coordinación Estatal de Protección Civil;
- X. Publicar en el portal oficial y redes sociales, las acciones realizadas por las diferentes Unidades Administrativas de esta Coordinación Estatal, mediante notas informativas mismas que se envían vía correo electrónico a los diversos medios de comunicación;

- XI. Notificar a la Dirección de Informática y Estadística sobre las modificaciones propuestas por el titular de la Coordinación Estatal acerca del portal oficial para que, a través de ella, se realicen los cambios necesarios;
- XII. Asistir a los eventos, reuniones, capacitaciones o simulacros programados por las demás áreas de la Dependencia;
- XIII. Informar al Titular de la Secretaria de Gobierno todo lo relacionado en la instalación del comité operativo especializado en caso de Fenómenos Hidrometeoro lógicos incluida la propuesta de invitación, la fecha y el presídium para que de una vez que se nos proporcione la fecha en la cual pueda asistir el Gobernador del Estado, se comience con la preparación del acto protocolario. Cuando se lleva a cabo el evento, la Dirección de Relaciones Publicas asiste con toda la información relevante sea el caso del directorio actualizado, integrantes del presídium y orden del día;
- XIV. Fotografiar para contar con evidencia de la Instalación del Comité Operativo Especializado en Fenómenos Hidrometeoro lógicos de índole Estatal y Municipal;
- XV. Actualizar cada que se requiera el directorio de todos los titulares de las dependencias que conforman la plantilla del Gobierno del Estado;
- XVI. Informar a la sociedad, utilizando redes sociales y medios masivos de la comunicación, sobre los temas de capacitaciones y las acciones que se realizan de manera preventiva en materia de protección civil para así posicionar la imagen de la dependencia dentro de la sociedad;
- XVII. Mantener una difusión permanente acerca de los servicios que se brindan en esta Coordinación Estatal;
- XVIII. Realizar campañas de sondeo para conocer qué es lo que opina la sociedad en general de las actividades que realiza la dependencia;
- XIX. Guardar la evidencia fotográfica y de audio que se hayan adquirido al asistir a eventos, capacitaciones, reuniones y/o simulacros;
- XX. Publicar infografías en redes sociales y portal oficial de la Coordinación Estatal de Protección Civil;

- XXI. Asistir a las comisiones oficiales que el titular de la dependencia asigne. Una vez en ellas, mantener informado mediante reporte con evidencia fotográfica;
- XXII. Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le asignen conforme el ámbito de atribuciones;
- XXIII. Acordar y operar con el titular de la Coordinación, en la atención de los asuntos de su competencia;
- XXIV. Mantener actualizado el Sistema de Entrega-Recepción (SENTRE) en línea;
- XXV. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro la esfera de sus facultades, así como, las que competen a las áreas a su cargo.

3.5.9 Coordinación de Protección Civil en la Zona Norte.

Objetivo:

Reforzar los trabajos operativos en cumplimiento a las diferentes funciones que señala la ley de Protección Civil del Estado de Quintana Roo y el Reglamento Interior de la Coordinación Estatal de Protección Civil, enfocadas a la mitigación del riesgo y a fortalecer la cultura de Protección Civil con la participación de las dependencias de los tres órdenes de gobierno y sociedad civil.

Funciones:

- I. Concretar con el (la) Director (a) General lo correspondiente a la información escrita, gráfica y/o grabada que se presente a los medios de comunicación, sobre las actividades de la Institución;
- II. Mantener informado al (la) Director (a) General, mediante informes trimestrales, las actividades realizadas dentro de su ámbito de competencia;
- III. Acordar y coadyuvar con el (la) Director (a) General la atención de los asuntos de su competencia; y
- IV. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, las que sean delegadas por el (la) Director (a) General dentro de la esfera de sus facultades; así como, las que competan a las áreas a su cargo.

IV. OBJETIVOS

4.1 General:

Realizar un diagnóstico sobre el clima organizacional que prevalece en la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo.

4.2 Específicos:

- Conocer las funciones de la Coordinación, así como las de sus Departamentos y Direcciones que la integran.
- Conocer las actividades que lleva a cabo la Coordinación.
- Adquirir la información entre mis compañeros.
- Aplicar las encuestas.
- Analizar la información obtenida.
- Proponer en base a los resultados una propuesta de mejora.

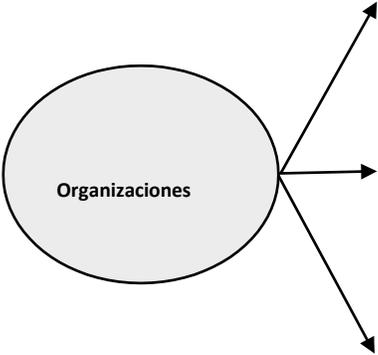
VI. MATERIALES Y MÉTODOS

Fundamento teórico para establecer las posibles variables de investigación.

Según Rousseau (1988) define el clima organizacional como las percepciones que los individuos desarrollan de la convivencia con otros individuos en el ambiente organizacional. (Méndez Álvarez, 2006)

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La Cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. (Chiavenato, 2007)

Este autor menciona que una Organización existe solo cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestos a contribuir en una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común.

	Qué son:	Qué tienen:	Qué hacen:
	Personas	Comportamiento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacen necesidades • Desarrollan grupos • Crean acción organizada • Motivan a las personas • Desarrollan actitudes • contribuciones
	Organizadas	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Nacen • Crecen • Se transforman • Acuerdan • Se dividen
	Personas que realizan alguna actividad	Procesos organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Producen productos y servicios • Contribuyen al bien de la sociedad • Comunican • Toman decisiones

Cuadro 1. Organización.

5. 1 Concepto de clima organizacional

Según Méndez 1985 define el clima organizacional como el “ambiente propio de la Organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su motivación; satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”. (Méndez Álvarez, 2006)

Según el Schneider 1990 el clima organizacional establece el marco para la motivación y la satisfacción, luego, la utilidad del constructo no hay que buscarla en el rendimiento financiero de las organizaciones, si no en el impacto que produce en la organización como un sistema de personas que trabajan. (Margarita Chiang Vega, María José Martín Rodrigo, Antonio Núñez Partido, 2010)

Litwin Stringer encuentra que el clima organizacional es el resultado de los “efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dad”. (Shein, 1973)

Schein, (citado por Davis, 1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmosfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

(Luis del Pulgar Rodríguez, 1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

5.2 Definiciones del Clima Organizacional según diversos autores

Año	Autor	Definición
1980	Naylor, Pritchard e Ilgen	El proceso de formulación de juicios implicado al atribuir una clase de rasgos humanos a una entidad externa al individuo, sea ésta un grupo de trabajo una organización.
1981	James y Sell	Representaciones cognitivas individuales de eventos situacionales relativamente cercanos, expresado en términos que reflejan el significado psicológico y lo significativo de la situación para el individuo, un atributo individual, que se aprende, es histórico y resistente al cambio.
1982	Joyce Slocum	Clima psicológico lo forman las descripciones individuales de las prácticas y procedimientos organizacionales.
1983	Schneider y Reichers	Una percepción fundamental basada en percepciones más particulares.
1983	Ekvall	El clima organizacional es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. El clima se ha originado, desarrollado y continúa haciéndole en las sucesivas interacciones entre los individuos (personalidades) y el entorno de la organización.
1985	Glick	Un término genérico para una clase amplia de variables organizacionales, más que psicológicas, que describen el contexto organizacional de acciones individuales.
1986	De Witte y De Cock	El clima representa una síntesis de percepciones sobre un conjunto relativamente estable de orientaciones de valores de la organización como un todo, que influye en el comportamiento de los miembros de la organización respecto de la efectividad organizacional que se centra en las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.
1988	Rousseau	Son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona.

Cuadro 2. Definiciones del Clima Organizacional según diversos autores.

5.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo que se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. (José Tejada Fernández, Vicente Giménez Martín, Federico Gan Bustos, Guillermo Viladot Voegeli, Manuel Fandos Garrido, Ángel Pio González Soto, José Miguel Jiménez González, 2007)

Variables casuales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables representan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables Finales: Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida. Es importante destacar que la motivación y el desempeño de los trabajadores tiene que ver con el ambiente laboral que existe dentro de la organización y que los factores extrínsecos e intrínsecos no influyen directamente sobre la misma sino sobre cómo perciben estos factores los trabajadores de una organización.

5.4 Modelo del Clima Organizacional

Litwin y Stinger 1978 (citado por Brunet 2004) proponen el siguiente esquema de Clima Organizacional.

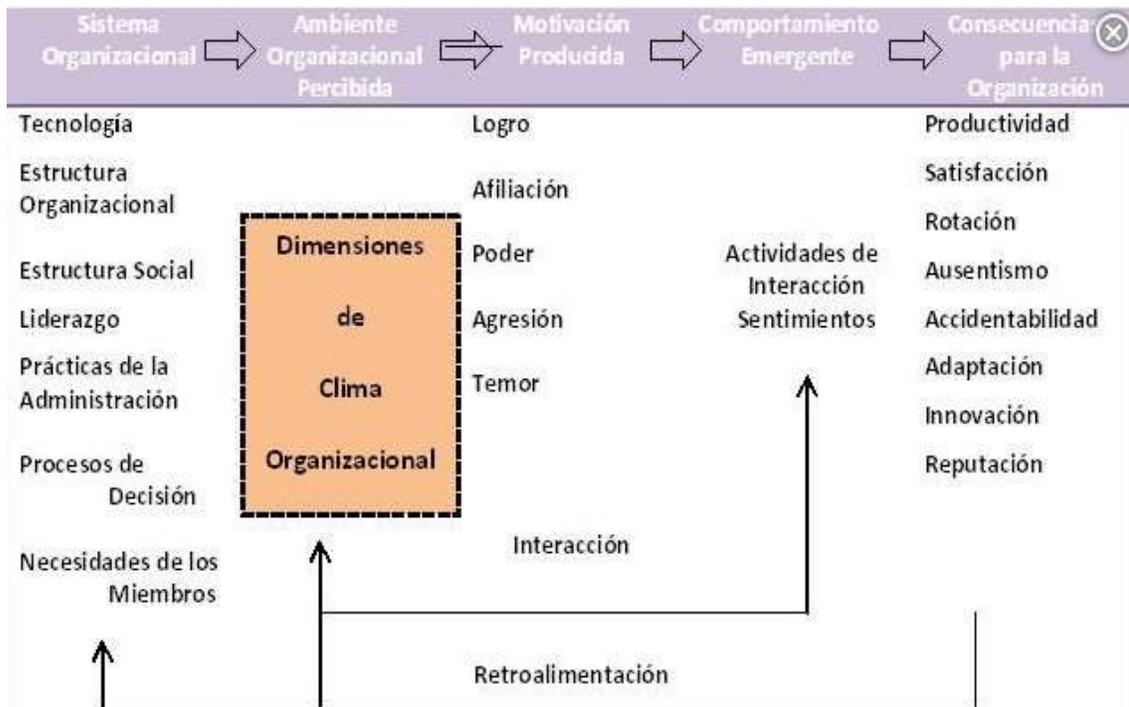


Figura. 4 Modelo de Clima organizacional.

El modelo describe que el sistema organizacional está conformado por tecnología, estructura organizacional, estructura social, liderazgo, prácticas de la administración, procesos de decisión y necesidades de los miembros, lo anterior genera un ambiente dentro de la organización, se produce una motivación y se va a dar un comportamiento emergente y va a crear consecuencias para la organización tales como la productividad, la satisfacción, la rotación, el ausentismo, la accidentabilidad, adaptación, innovación y reputación.

5.5 Dimensiones y Variables del Clima Organizacional

Estos autores identifican variables y posiciones particulares frente a las mismas, estas influyen y determinan el comportamiento de los individuos en la organización, así como su percepción del clima organizacional.

Autores citados por Silva (1992)	Dimensión	Variables
Estos autores analizan la siguiente dimensión: Kahn (1964); Gilmer y Forehand (1964);Litis y Stringer (1967); Tagiuri (1966) y Likert (1967)	Autonomía individual	Estructura, Liderazgo, Responsabilidad, Resultados y recompensas, Riesgo, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos, e Identidad.
Estos autores analizan la siguiente dimensión: Schneider y Bartlett (1968); Friedlander y Margulies (1969); Browsers y Stan (1970); Payne y Pheysey (1971) y Naylor (1972)	Grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado.	Estructura, Liderazgo, Estándares, Control, Resultado, Apoyo, Comunicación, Relación, Conflicto y Obstáculos.
Estos autores analizan la siguiente dimensión: Pritchard y Karasick (1973);Moss(1974); Downey, Hellriegel, Phelps y Slocum (1974);Sims y Follette (1975)	Orientación hacia la recompensa.	Estructura, Toma de decisiones, Responsabilidad, Apoyo y confianza, Resultados y recompensa, Riesgo, impulso e innovación, Relaciones interpersonales y Estándares
Estos autores analizan la siguiente dimensión: Gavin (1975); Muchinsky (1976);Steers(1977);Zaltman,Florio y Sikorsky (1977);Jones y James(1979)	Consideración entusiasmo y apoyo.	Estructura, Liderazgo, Estándares, Riesgo y responsabilidad, Resultados y Recompensa, Apoyo y confianza, y comunicación.
Estos autores analizan la siguiente dimensión: James y Sells Crane (1983);Schnake (1983); Prakasam (1986); Jackopsky y Slocum (1988)	Orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo	Estructura, Liderazgo, Estándares, Resultados y recompensas, Responsabilidad, Trabajo en equipo

Cuadro 3. Variables que influyen y determinan el comportamiento de los individuos. Citado por Méndez Álvarez (2006).

Las variables que sean caracterizados y definido se relacionan con las dimensiones establecidas, de tal forma que guían la identificación de la percepción que las personas tienen del clima organizacional desde diferentes perspectivas.

Estructura: Los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimientos, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Los empleados las conocen las incorporan a sus funciones y responsabilidad. Tal conocimiento permite identificar oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones; además propicia el trabajo en equipo y la calidad en el proceso de comunicación.

Liderazgo: Los líderes consideran que las personas son importantes para la organización. En su acción ejercen el poder y toman decisiones con estilos diferentes (antagónicos) que influyen en el comportamiento de los empleados; además, los apoyan y orientan en su desempeño para alcanzar resultados, utilizan sanciones y/o recompensas de acuerdo con el desempeño; se preocupan por sus necesidades, su desempeño y propician la conformación de grupos de trabajo.

Responsabilidad: Los empleados son responsables de cumplir con las tareas asignadas y de realizar aportes personales e innovar en su trabajo; tienen conciencia sobre su participación en el proceso de decisiones de acuerdo con el cargo que ocupan y la tarea.

Resultados y recompensas: Las organizaciones define sistemas de supervisión que propician en los empleados la correcta ejecución del trabajo asignado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Tal situación los motiva a trabajar mejor con el propósito de alcanzar beneficios, como las recompensas y los estímulos en su rendimiento, determinados por la organización.

Comunicación: Los canales de comunicación permiten a los directivos mantener informados a los empleados sobre la estructura de la organización, sus procesos,

tareas, desempeño y resultados. El conocimiento de la organización permite al empleado desempeñar su trabajo y establecer relaciones sociales satisfactorias.

Relaciones: La relación interpersonal satisfactoria que el empleado tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción.

Apoyo y Cooperación: Los directivos dan apoyo, colaboran y capacitan a los empleados para que su desempeño sea mayor en la organización y de esta forma se logren los resultados, creando un ambiente de confianza y satisfactorio entre las personas y hacia la organización.

Estándares: Los estándares de rendimiento y producción son modelos de exigencia que se expresan en metas con las cuales los empleados deben comprometerse con su trabajo, cumplirlas y/o superarlas mediante el mejoramiento de la productividad. Los directivos exigen al empleado un rendimiento alto, por su perseverancia, esfuerzo y capacitación; así mismo, por el desarrollo de habilidades y conocimiento de la estructura.

Conflictos: Los grupos de trabajo se concentran en cumplir sus responsabilidades, desconociendo la autoridad y el control que hace la organización; además existen diferencias en la forma de pensar y de actuar, lo que conduce a la generación de conflictos que las personas deben tener la capacidad de identificarlos y solucionarlos.

Obstáculos: La supervisión exigente, la débil comunicación y la baja calidad de las relaciones entre empleados y superiores, produce un ambiente difícil que afecta el desempeño en el trabajo.

Toma de decisiones: En ellas participan las personas que tienen cargos de dirección u otras de acuerdo con sus funciones y/o tareas asignadas.

Control: Los jefes supervisan y controlan las tareas asignadas, exigiendo su cumplimiento de acuerdo con parámetros determinados.

Riesgo: Los empleados aceptan retos y asumen los riesgos de trabajo, cumpliendo con responsabilidades y objetivos que les atañen; hacen innovación con sus aportes contribuyen a alcanzar mayores resultados y reconociendo.

5.6 Variables definidas por Elton Mayo y demás representantes de las Relaciones Humanas y Relaciones de Comportamiento

Partiendo del marco teórico de las relaciones humanas, el IMCO permite medir el clima de la organización, a partir de las variables definidas por Elton Mayo y demás representantes de las relaciones humanas y de comportamiento, que involucran los conceptos básicos que fundamentan la dirección del recurso humano en la administración moderna. Los conceptos teóricos analizados permiten definir las variables: objetivos, cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, toma de decisiones, control.

Los conceptos teóricos analizados permiten definir las variables:

Objetivos: Los objetivos de la organización se refieren al conocimiento que tiene el trabajador sobre la razón de ser fines hacia los que se orienta la empresa en la que trabaja.

Cooperación: La posibilidad de establecer procesos asociativos entre los miembros de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, permite el logro de los objetivos organizacionales. Mayo señala que el hombre es más productivo cuanto más se integra a su grupo de trabajo y a la organización. La cooperación es un proceso social que puede constituirse en elemento integrador del individuo. Ésta se presenta a nivel formal (en las relaciones de trabajo) o a nivel informal (relaciones sociales fuera del trabajo).

Liderazgo: El líder ejerce su acción a través del uso de elementos y comportamientos que el marco de la teoría administrativa permite entender como su estilo de dirección.

Toma de decisiones: El proceso de toma de decisiones es un subproceso de la función de dirección; por tanto, está relacionado y depende del estilo de dirección que ejerza el líder en la organización. Las decisiones que se toman en la empresa definen lineamientos y cursos de acción, que deben seguirse para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Relaciones Interpersonales: El proceso de interacción social conduce al desarrollo de relaciones sociales, que se expresan en procesos de carácter asociativo, como la cooperación descrita anteriormente.

Motivación: El hombre, en la organización a la que pertenece, manifiesta comportamientos y actitudes en su trabajo que le llevan a cumplir con los objetivos personales y organizacionales. Las motivaciones ejercidas por las personas que desempeñan funciones de dirección de una forma diferente, y según el tipo de liderazgo que les identifica. La motivación por estímulos salariales y económicos, al igual que las recompensas sociales simbólicos y no materiales, son elementos que motivan al hombre en su trabajo.

Control: El control permite saber si el trabajo realizado, en un tiempo determinado, ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados para la empresa, y definidos por el proceso de planeación.

5.7 Como se mide el Clima Organizacional.

Los abordajes más comunes son los métodos cuantitativos o auditorías de clima y los métodos cualitativos o perceptivos. Al primer grupo corresponden los cuestionarios, las encuestas y todos los instrumentos que aseguran cierta rigurosidad en los apliques, que permiten realizar un verdadero balance de la situación e identificar los problemas que dan origen a oportunidades sobre las que se decide trabajar o profundizar. Al segundo le corresponden las entrevistas, los cuestionarios a personas que se van de la empresa, los focus groups y espacios de intercambio cuyo registro de información no permite ser cuantificado en forma numérica.

5.8 Importancia del Clima Organizacional en las Organizaciones.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actividades y conductas de los miembros como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Los diagnósticos periódicos resultantes de las mediciones de clima permiten: efectuar intervenciones innovadoras de mejora organizacional; reorientar planes de acción relativos al talento y a los negocios; poner foco en ciertas áreas de la empresa o dimensiones de gestión, optimizando costos y energía; generar conciencia en los líderes sobre que pueden o deberían cambiar y en qué están bien encaminados.

5.9 Proceso llevado a cabo en la investigación

El objetivo establecido del trabajo fue realizar un Diagnóstico sobre el Clima Organizacional que prevalecía en la Coordinación Estatal de Protección Civil del

Estado de Quintana Roo. Por lo que se siguió un proceso de investigación que constaba de tres fases; en la primera se delimito el problema de investigación, así como sus antecedentes, en la segunda se construyeron la base teórica del problema y en la tercera se diseñó la metodología para la recolección análisis e interpretación datos. (Ver figura 8)

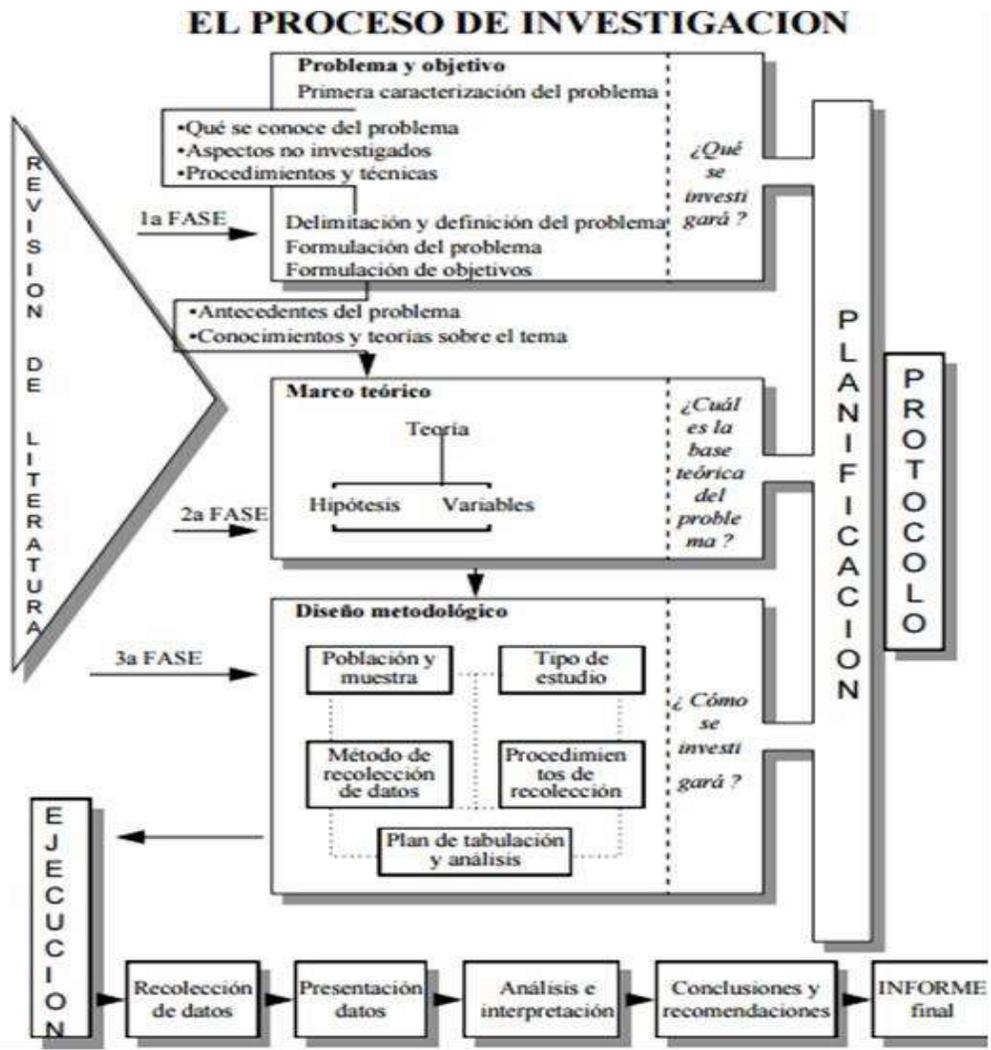


Figura 5. El Proceso de Investigación (Canales, Alvarado y Pineda, 1986)

5.10 Tipo de investigación que se realizó

Se realizó una investigación de tipo cuantitativa que permitiera usar magnitudes numéricas que pudieran ser tratadas mediante una herramienta de campo (encuesta), para una búsqueda de información pertinente y adecuada que garantizara el logro de los objetivos establecidos.

5.11 Herramienta de investigación que se utilizó.

Se diseñó un cuestionario que recopiló información por medio de preguntas de opción múltiple, con el propósito de estudiar el comportamiento y características del personal de la Coordinación Estatal de Protección Civil con la finalidad de contemplar todos los aspectos inherentes a su comportamiento y características dentro de ese campo.

5.12 Universo de estudio de la investigación.

Para resolver el objetivo general de la investigación correspondió a un censo, ya que la evaluación se aplicó a la población total de 16 trabajadores, que integran la plantilla de la Coordinación Estatal de Protección Civil.

5.13 Diseño del instrumento de investigación.

El cuestionario aplicado para la evaluación del Clima Organizacional en la Coordinación Estatal de Protección Civil fue diseñado en base al marco teórico y a los objetivos del problema de investigación. A continuación, se mencionan las partes o secciones que lo integran:

5.13.1 PARTE I Solicitud de Colaboración: Se narró una pequeña introducción para obtener la colaboración del encuestado.

“El propósito de este cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente de trabajo”.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo y serán tratadas de manera confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto”.

5.13.2 PARTE II Datos de Clasificación: Breve explicación sobre los criterios para evaluar la calidad de los datos proporcionados.

Dicho instrumento conto con 31 preguntas, mismas que fueron formuladas con el método de escalamiento Likert a las cuales se les asignó la valoración de 1 el menor y 5 el mayor quedando de la siguiente manera:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
o	O	o	o	o
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Cuadro 4. Escala de Validación del Instrumento Aplicado

5.13.3 PARTE III Cuerpo del Cuestionario: Se constituyó la parte más importante del cuestionario cuidando la formulación de las preguntas para obtener la información buscada. Para ver más detalles visitar el anexo A””

5.14 Aplicación del instrumento

El instrumento fue aplicado a los 16 trabajadores de la Coordinación Estatal de Protección Civil; una vez recolectada la información las respuestas, fueron codificadas en el programa de Excel para su análisis posterior.

VI.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Condiciones Físicas

Figura que representa si el espacio físico con el que cuenta el personal de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo es el adecuado para la realización de sus actividades.

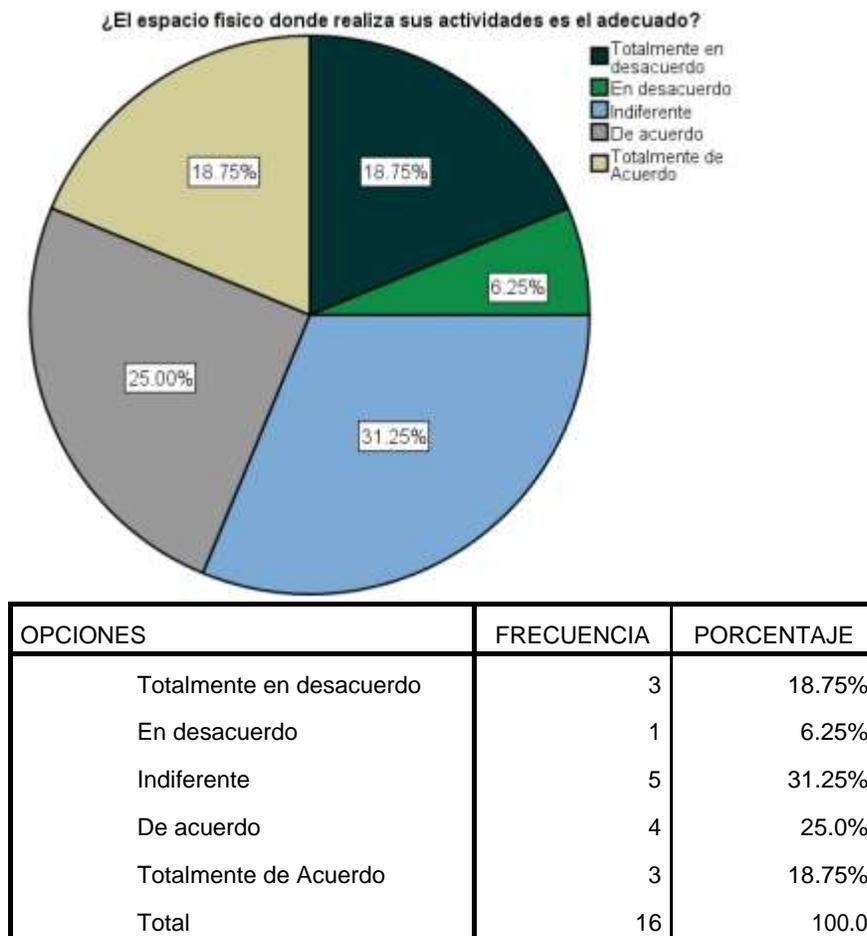
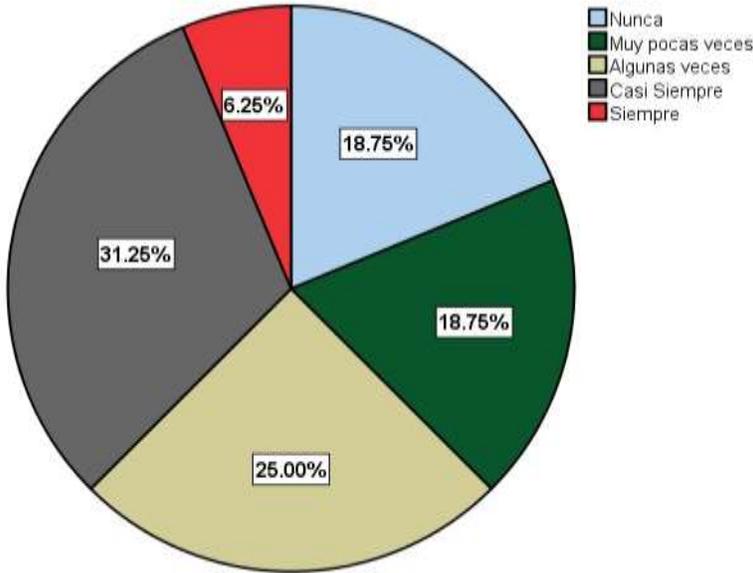


Figura 6. Espacio físico

El 31.25% de los encuestados respondieron de manera indiferente acerca de si el espacio físico en el cual laboran es el adecuado siendo un total de 5 encuestas, por otra parte, un 25% está de acuerdo con su espacio físico siendo un equivalente a 4

encuestas, mientras que un 18.75% equivalente 3 encuestas opina que está Totalmente en desacuerdo y otro 18.75% afirma que está Totalmente de Acuerdo, finalmente 1 persona respondió que está en desacuerdo (6.25%).

En la figura 7 se presenta si el personal de la coordinación cuenta con las herramientas necesarias para el desempeño de su trabajo.



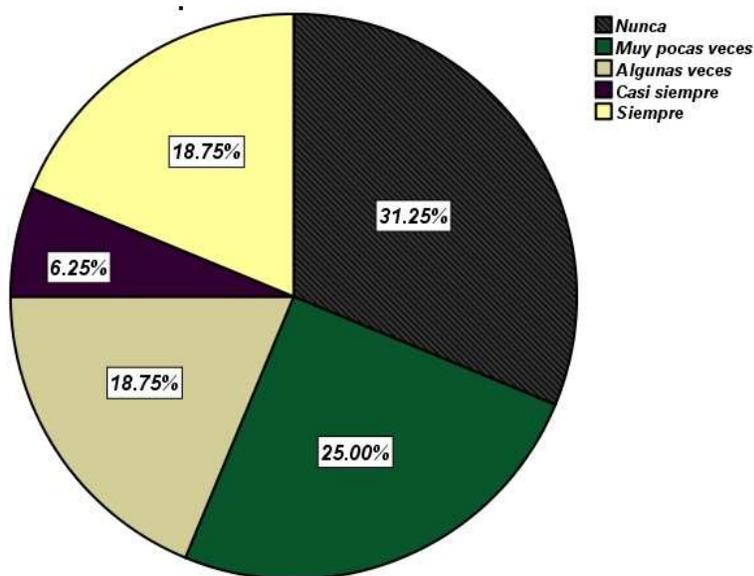
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	18.75%
Muy pocas veces	3	18.75%
Algunas veces	4	25.0%
Casi Siempre	5	31.25%
Siempre	1	6.25%
Total	16	100.0%

Figura 7. Herramientas necesarias

El 31.25% opinó que Casi siempre se cuenta con las Herramientas necesarias para el desempeño de su trabajo con un total de 5 personas, después un 25% dijo que algunas veces se cuenta con ello equivalente a 4 personas, el 18.75 % que equivale a 3 encuestas dijo que muy pocas veces y de igual forma un 18.75% opinó que nunca se

cuenta con las herramientas mientras que sólo 1 persona respondió Siempre equivalente al 6.25% del total.

La siguiente figura muestra el resultado acerca de si las herramientas con las que cuenta el personal de la Coordinación Estatal de Protección Civil son actualizadas constantemente.



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	31.25%
Muy pocas veces	4	25.0%
Algunas veces	3	18.75%
Casi siempre	1	6.25%
Siempre	3	18.75%
Total	16	100.0%

Figura 8. Actualización constante de herramientas de trabajo.

El mayor porcentaje es de 31.25% equivalente a 5 encuestas refleja la opinión de que Nunca son actualizadas las herramientas y máquinas para la realización de los deberes, un 25% equivalente a 4 encuestas contestaron que muy pocas veces,

mientras que 3 personas con un 18.75% respondieron que algunas veces y de igual manera un 18.75% dijo que siempre, siendo sólo 1 persona la que contesto que Casi siempre con un 6.25% del total.

En la figura 9 se observan los resultados obtenidos con base a la pregunta de si los niveles de iluminación son aceptables para la realización de su trabajo.

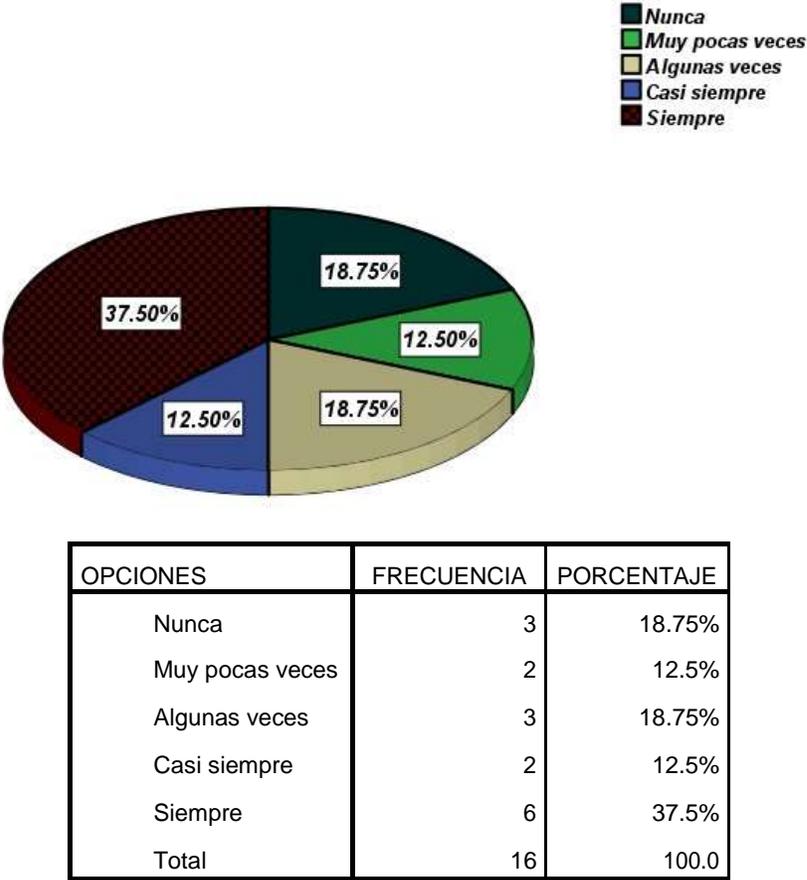
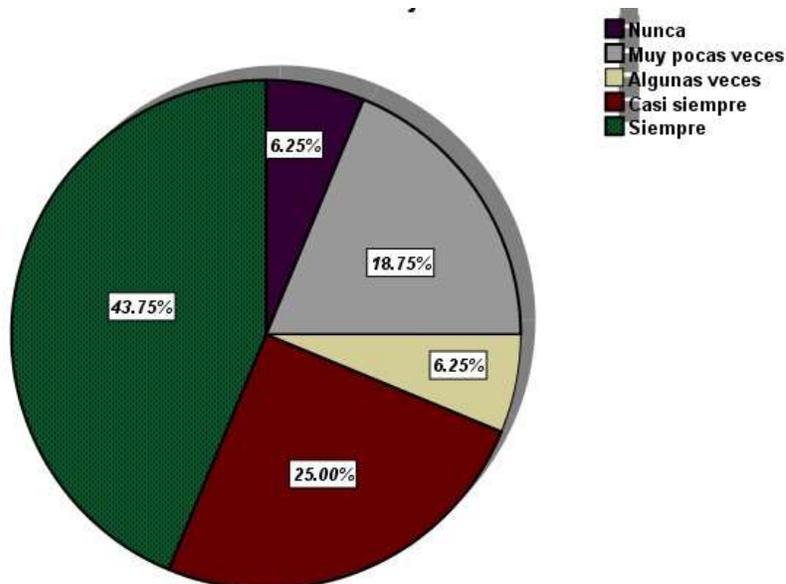


Figura 9. Niveles de iluminación.

Con respecto a dichos los niveles de iluminación un 37.5% equivalente a 6 personas que respondieron las encuestas dijeron que Siempre son aceptables dichos niveles seguido de un 18.75% que consta de 3 personas afirma algunas veces y otro 18.75% que dice que Nunca son aceptables mientras que un 12.5 % revelo que muy pocas veces lo que equivale a un total de 2 personas y finalmente otro 12.5% reacciono con un Casi siempre.

Figura que presenta si los niveles de Temperatura son aceptables para realizar su trabajo.

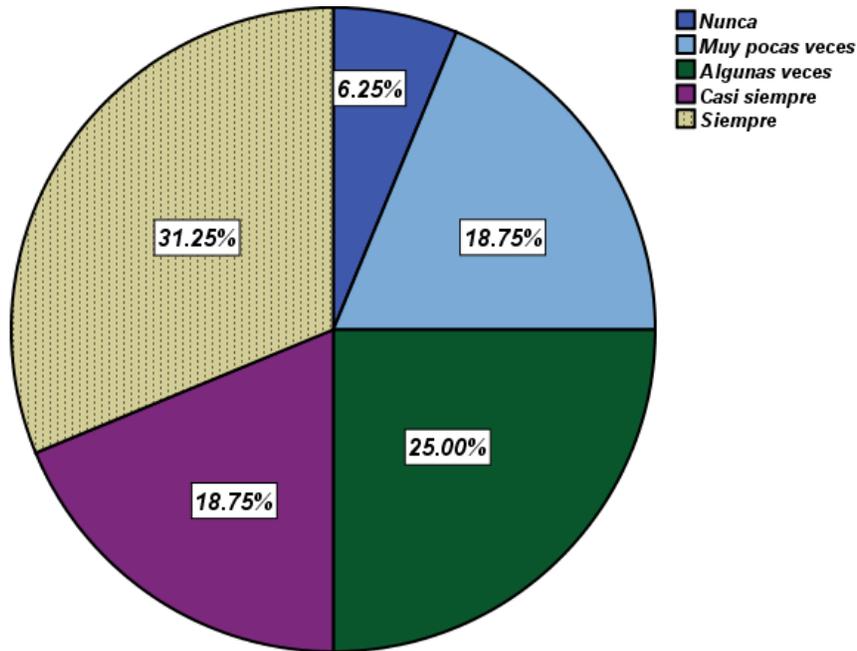


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	6.25%
Muy pocas veces	3	18.75%
Algunas veces	1	6.25%
Casi siempre	4	25.00%
Siempre	7	43.75%
Total	16	100.0

Figura 10. Niveles de Temperatura.

Los resultados demuestran que el 43.75% (7 personas) respondieron que siempre son los adecuados mientras un 25% dijo que Casi siempre lo que equivale a 4 personas, siguiendo con ello un 18.75% afirma que muy pocas veces siendo 3 personas encuestadas y un 6.25% equivalente a 1 persona dijo que Nunca y otro 6.25% dijo que Algunas veces.

Figura que refleja el porcentaje de personas que sienten seguridad física en su área de trabajo.



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	6.25%
Muy pocas veces	3	18.75%
Algunas veces	4	25.00%
Casi siempre	3	18.75%
Siempre	5	31.25%
Total	16	100.0

Figura 11. Seguridad física en área de trabajo.

Según los resultados de la Encuesta el 31.25% Siempre siente seguridad Física en su área de trabajo lo que corresponde a 5 personas encuestadas, mientras que el 25% respondió que Algunas veces (4 encuestas), el 18.75% dijo que Casi siempre, otro 18.75% opinó que Muy pocas veces (3 encuestas) y finalmente 1 persona que equivale al 6.25% dijo que Nunca.

6.2 Liderazgo

Figura que representa as respuesta de las personas acerca de si su jefe es una persona reactiva a la que hay que decirle qué hacer.

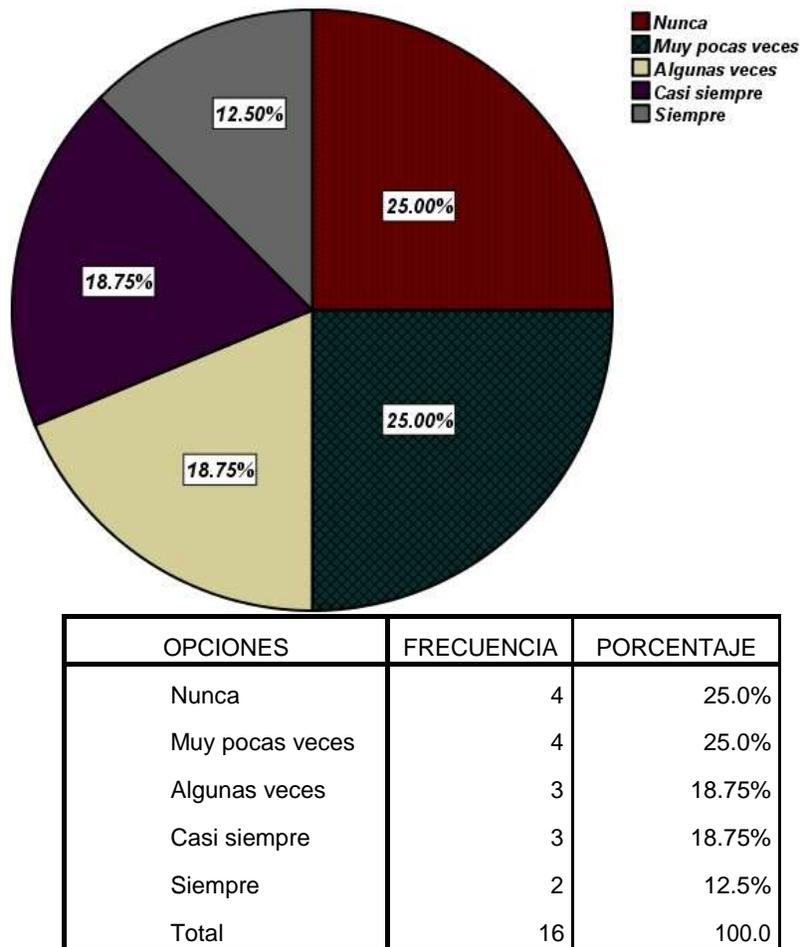
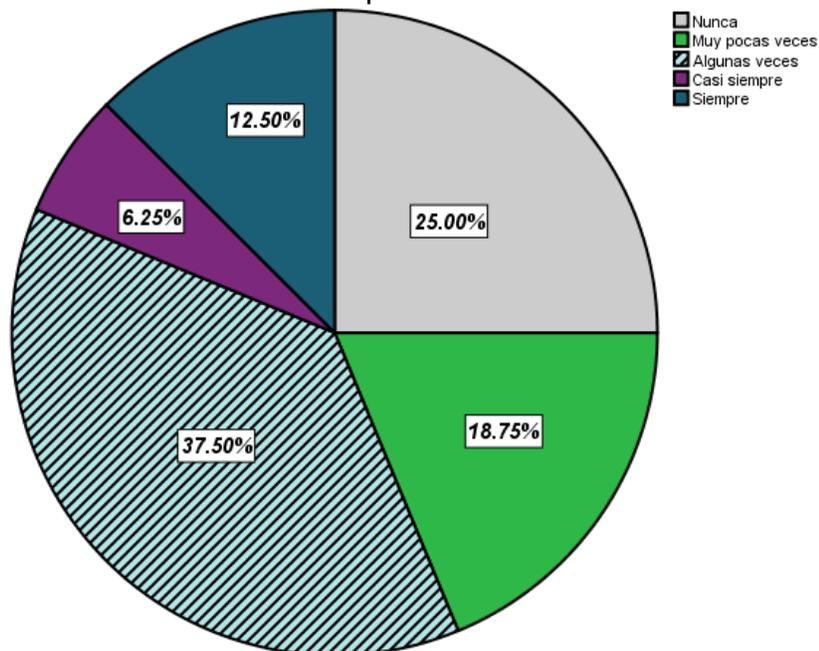


Figura 12. Reacción del Jefe.

El 25% de las personas respondió que Nunca hay que decirle qué hacer a su jefe y otro 25% dijo que Muy pocas veces (4 personas), el 18.75% contestó que algunas veces (3 personas), seguido de un 18.75% de Casi siempre y finalmente un 12.5% dijo que Siempre (2 personas)

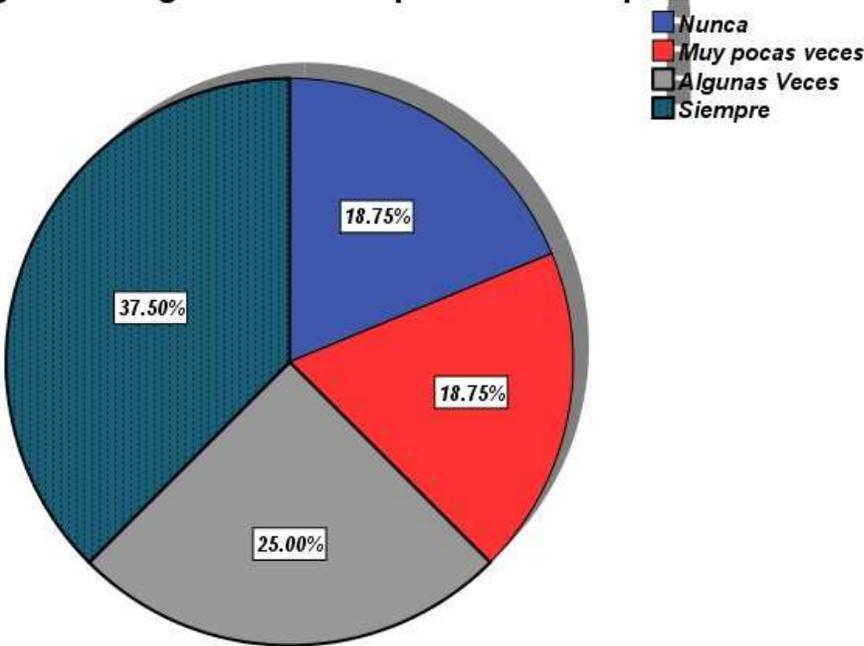


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	25.0%
Muy pocas veces	3	18.75%
Algunas veces	6	37.5%
Casi siempre	1	6.25%
Siempre	2	12.5%
Total	16	100.0

Figura 13. Acerca de la visión del Jefe y la falta de conocimiento y planificación.

Al menos 6 personas equivalente al 37.5% del total respondieron que Algunas veces el Jefe Tiene visión, mientras que un 25% dijo que Nunca (4 personas), un 18.75% mencionó que muy pocas veces (3 personas), el 12.5% dijo que Siempre y finalmente 1 persona dijo que Casi siempre (6.25%)

La siguiente figura presenta la respuesta la pregunta de si su Jefe lo guía todo el tiempo en su desempeño laboral.

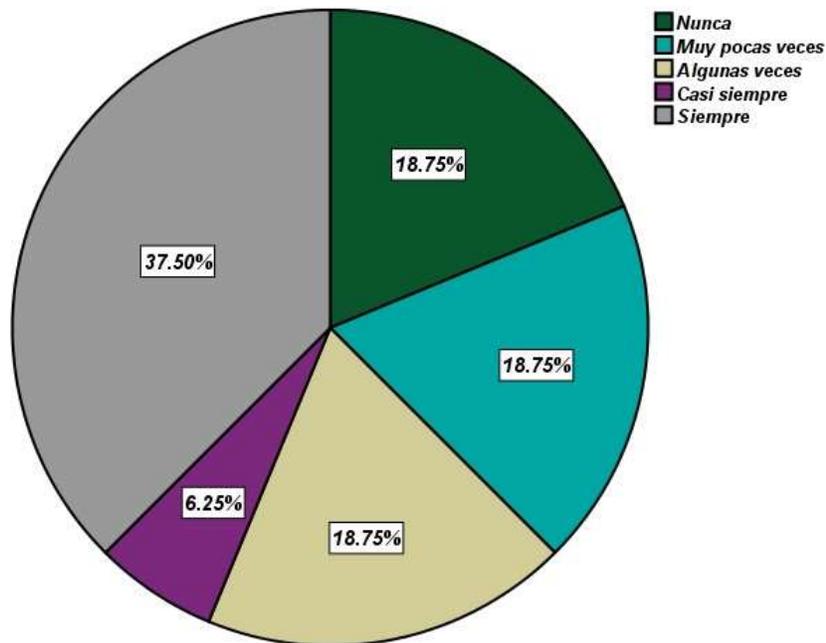


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	18.75%
Muy pocas veces	3	18.75%
Algunas Veces	4	25.0%
Siempre	6	37.5%
Total	16	100.0

Figura 14. Jefe Guía en desempeño laboral.

El 37.5% respondió que el Jefe siempre lo guía en el desempeño laboral equivalente a 6 encuestas, el 25% que equivale a 4 encuestas dijo que Algunas veces, mientras que 3 encuestados equivalente al 18.75% dijo que Muy pocas veces y finalmente otro 18.75% respondió que nunca.

Figura en la cual se refleja la respuesta de si su Jefe es un buen líder.

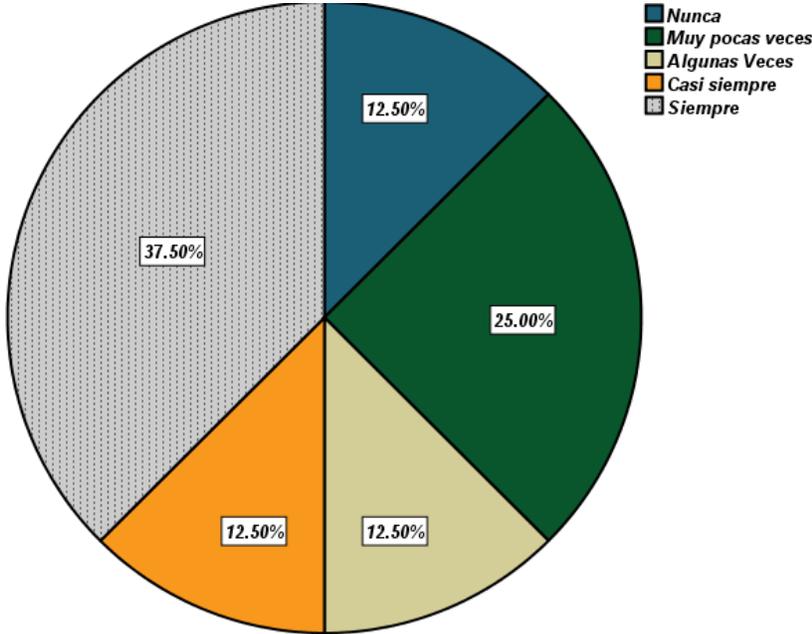


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	18.75%
Muy pocas veces	3	18.75%
Algunas veces	3	18.75%
Casi siempre	1	6.25%
Siempre	6	37.5%
Total	16	100.0

Figura 15. Reacción del Jefe.

El 37.50% considera que su jefe Siempre es un buen líder (6 encuestas), mientras que el 18.75% correspondiente a 3 encuestados respondió que Algunas veces, al igual que otro 18.75% dijo que Muy pocas veces, y nuevamente un 18.75% dijo que Nunca, finalmente sólo una persona dijo que Casi siempre (6.25%).

Figura acerca del si considera que su jefe preocupa por que entiendan bien su trabajo.

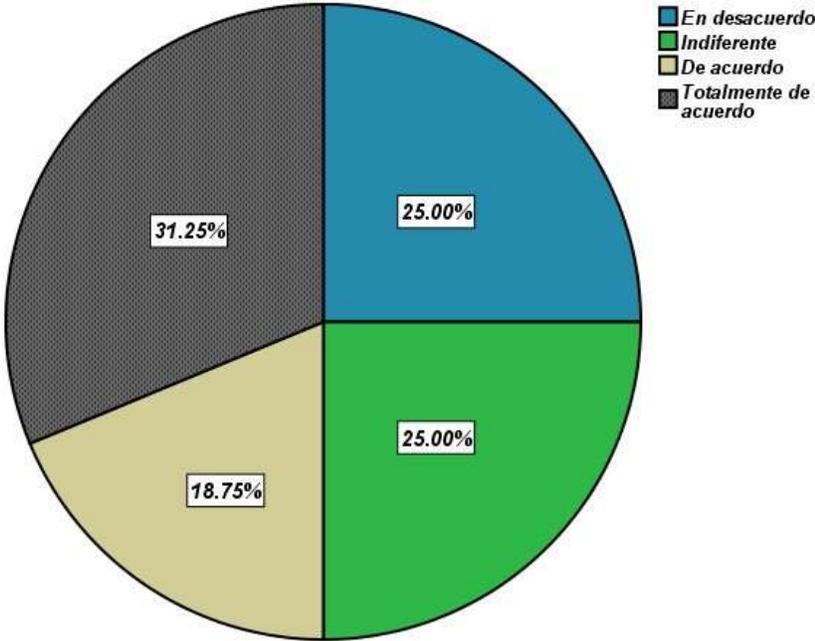


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	12.5%
Muy pocas veces	4	25.0%
Algunas Veces	2	12.5%
Casi siempre	2	12.5%
Siempre	6	37.5%
Total	16	100.0

Figura 16. Entender el trabajo.

El 37.5% de los encuestados que corresponde a 6 personas afirman que su Jefe se preocupa por que entiendan bien su trabajo, seguido de un 25% (4 personas) que respondió con Muy pocas veces, el 12.5% que equivale a 2 encuestas dijo que Casi siempre, nuevamente un 12.5% respondió que Casi siempre y finalmente otro 12.5% dijo que Nunca.

La figura presenta si existe una buena comunicación entre los compañeros de Trabajo.



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	4	25.0%
Indiferente	4	25.0%
De acuerdo	3	18.75%
Totalmente de acuerdo	5	31.25%
Total	16	100.0

Figura 17. Comunicación entre compañeros de trabajo.

El 31.25% (5 encuestas) se considera Totalmente de acuerdo, mientras que el 25% que equivale a 4 encuestados se declaró Indiferente, seguido de otro 25% que contestó en desacuerdo y finalmente un 18.75% equivalente a 3 personas dijo estar de acuerdo.

Figura en la que se presenta si el trabajador recibe de forma oportuna la información requerida para la realización de su trabajo.

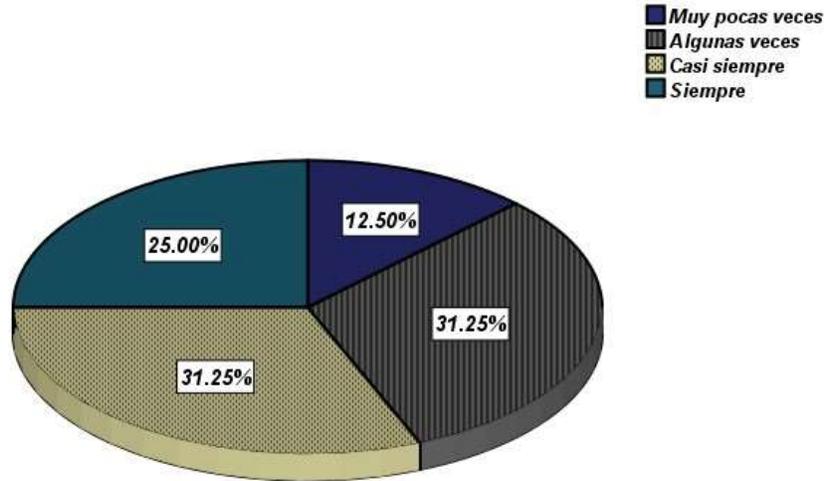
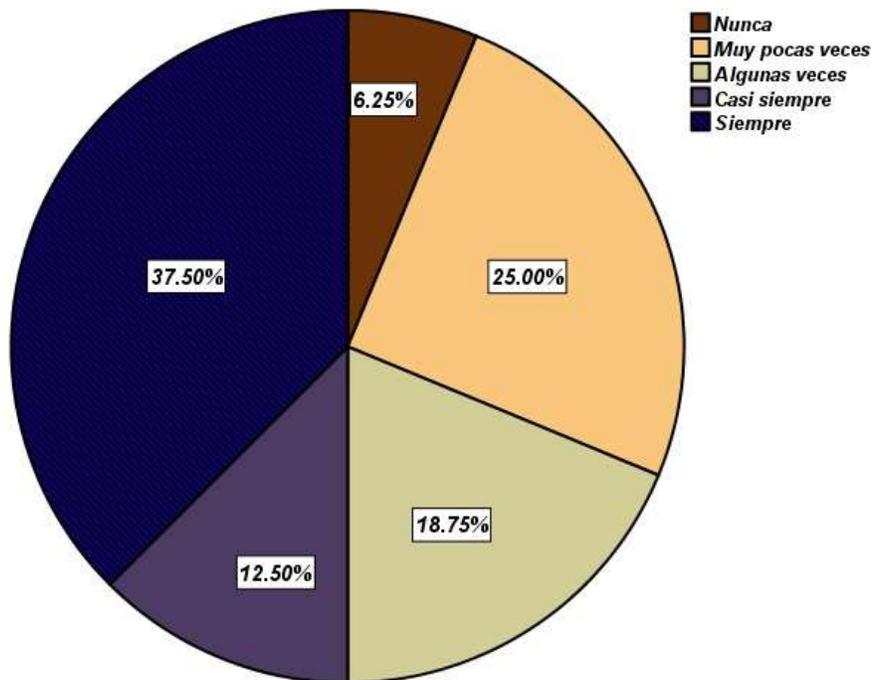


Figura 18. Información requerida para su trabajo.

Según la figura 18 el 31.25% afirma que Casi siempre recibe la información de forma oportuna correspondiente a 5 encuestados, coincidiendo con la respuesta de algunas veces que dio el resultado de 31.25%, siguiendo con el 25% (4 encuestas) que dijo Siempre y finalizando con el 12.5% (2 encuestas) que respondió con Muy pocas veces.

La figura 19 presenta la respuesta a a pregunta de si su jefe les comunica las políticas y forma de trabajo de su área.

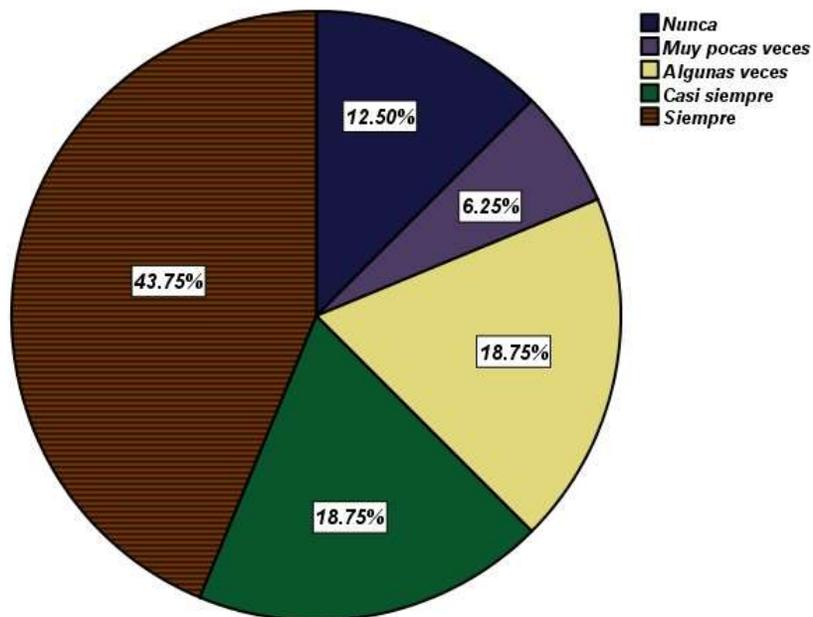


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	6.25%
Muy pocas veces	4	25.0%
Algunas veces	3	18.75%
Casi siempre	2	12.5%
Siempre	6	37.5%
Total	16	100.0

Figura 19. Información acerca de Políticas de cada área.

Los resultados de la encuesta muestran que el 37.5% equivalente a 6 personas encuestas afirman que Siempre su jefe les comunica las políticas y formas de trabajo, siguiendo con un 25% (4 encuestas) que respondió con Muy pocas veces, un 18.75% (3 encuestas) dijo que Algunas veces, 2 encuestados (12.5%) afirmaron que Casi siempre y finalmente 1 persona (6.25%) dijo que nunca.

Figura que presenta si el personal resuelve de manera inmediata y respetuosa los desacuerdos con sus compañeros de trabajo.

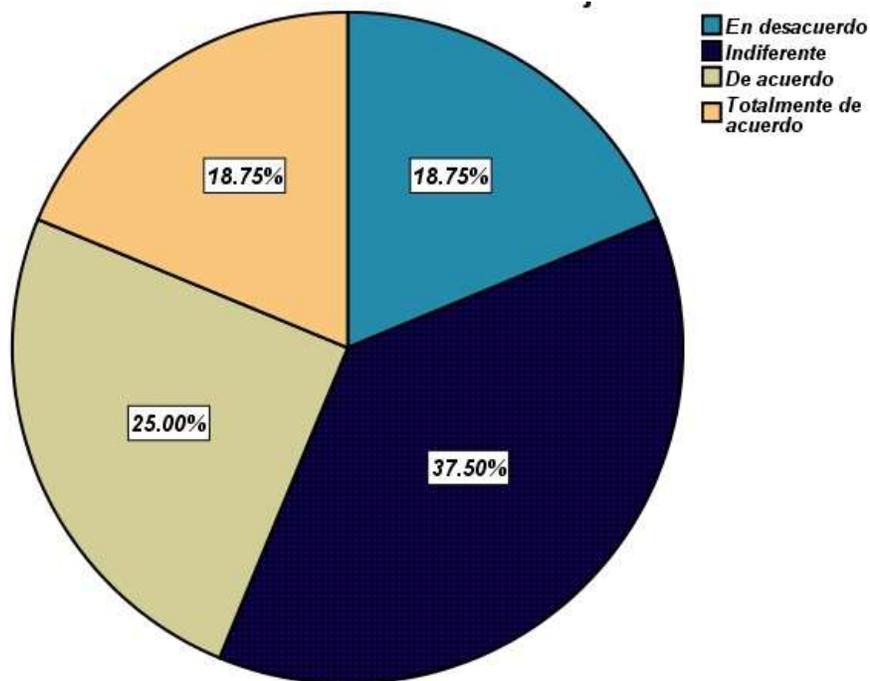


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	12.5%
Muy pocas veces	1	6.25%
Algunas veces	3	18.75%
Casi siempre	3	18.75%
Siempre	7	43.75%
Total	16	100.0

Figura 20. Solución de desacuerdos.

El 43.75% coincidió en que siempre se resuelven los desacuerdos con sus compañeros esto equivale a 7 personas encuestadas, el 18.75% (3 encuestas) respondió Casi siempre al igual que otro 18.75% respondió Algunas veces, 2 personas que equivalen al 12.5% y finalmente el 6.25% (1 persona) contestó Muy pocas veces.

A continuación, se presentan los resultados acerca de si consideran que existe un buen canal de comunicación entre sus compañeros de trabajo y su jefe.



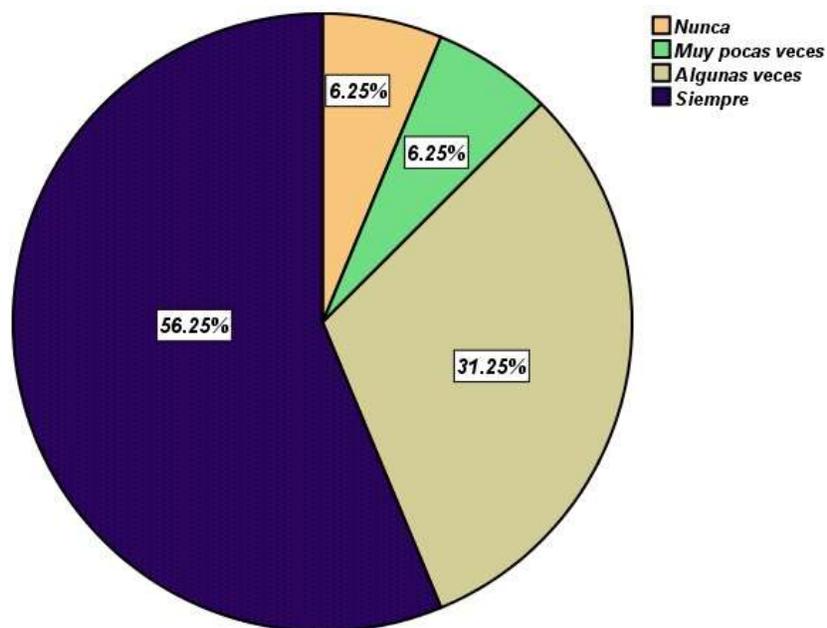
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	3	18.75%
Indiferente	6	37.5%
De acuerdo	4	25.0%
Totalmente de acuerdo	3	18.75%
Total	16	100.0

Figura 21. Buen canal de comunicación entre compañeros de trabajo y Jefe.

Con base en la gráfica se observa que el 37.5% de los encuestados son indiferentes con respecto al buen canal de comunicación entre sus compañeros de trabajo y su jefe, el 25% (4 encuestas) está de acuerdo que existe un buen canal de comunicación, el 18.75% (3 encuestas) está totalmente de acuerdo y de igual manera otro 19.75% está en desacuerdo.

Figura en la cual se presenta la respuesta a la pregunta de si consideran que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicitan.

Gráfica 17. Consideración de Jefe justo y flexible.

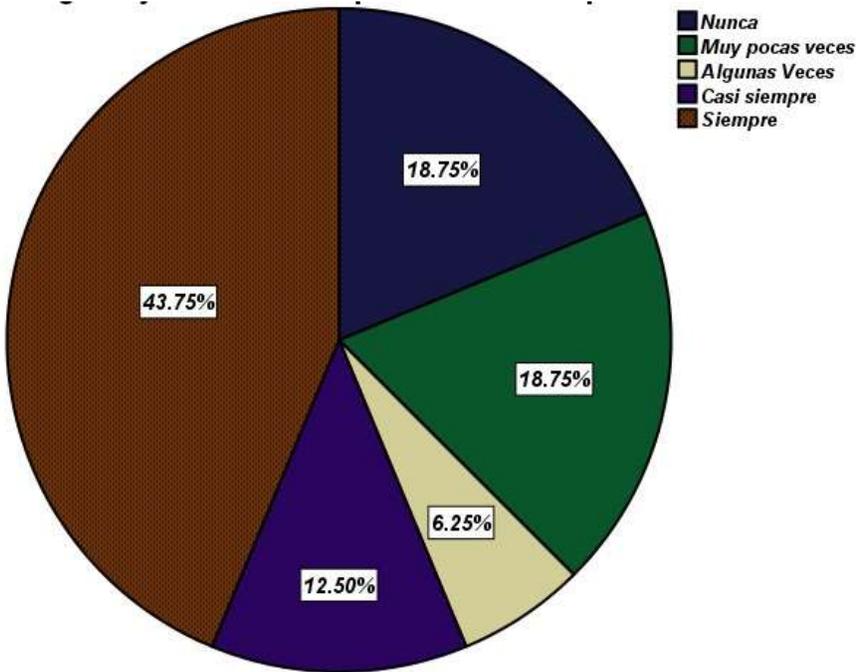


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	6.25%
Muy pocas veces	1	6.25%
Algunas veces	5	31.25%
Siempre	9	56.25%
Total	16	100.0

Figura 22. Consideración de Jefe justo y flexible.

El 56.25% (9 personas) de los encuestados respondió que Siempre consideran que su jefe es flexible y justo ante las peticiones, el 31.25 equivalente a 5 encuestados dijo que algunas veces, seguido de un 6.25% que respondió Muy pocas veces y otro 6.25% correspondiente a 1 persona dijo que Nunca.

Figura con los resultados de si a su jefe le interesa que sus trabajadores se desarrollen profesionalmente.



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	18.75%
Muy pocas veces	3	18.75%
Algunas Veces	1	6.25%
Casi siempre	2	12.5%
Siempre	7	43.75%
Total	16	100.0

Figura 23. Desarrollo Profesional.

El 43.75% de los encuestados afirma que el Jefe siempre está interesado en el desarrollo profesional de sus trabajadores esto equivale a 7 encuestas aplicadas, el 18.74% indica que muy pocas veces está interesado equivalente a 3 personas encuestadas que al igual indicaron que Nunca (18.75%), un 12.5% dijo que Casi siempre y Finalmente una persona que equivale al 6.25% dijo que Algunas veces.

A continuación, se muestran los resultados acerca de la consideración de si es más fácil lograr objetivos si se trabaja en conjunto.

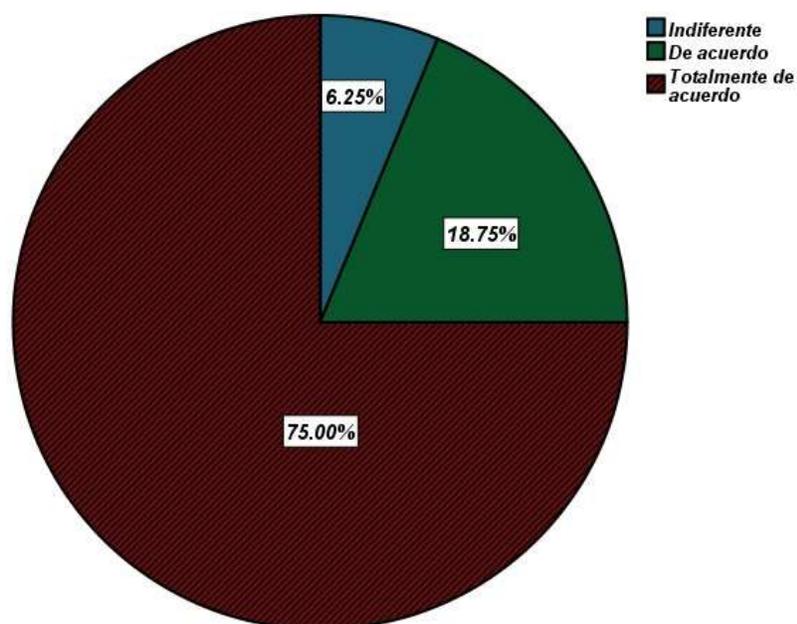
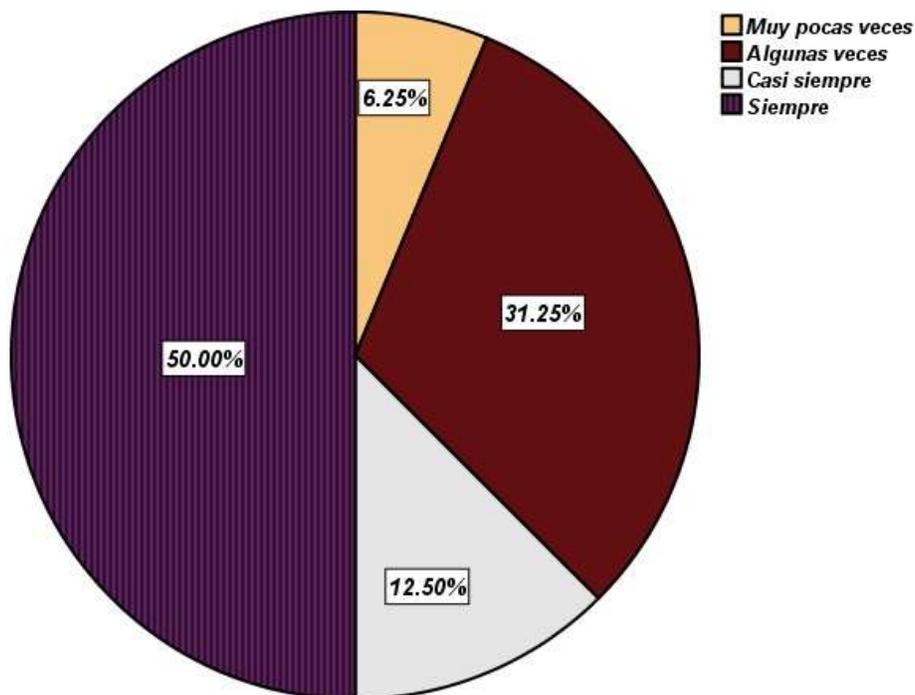


Figura 24. Trabajo en conjunto.

Con base a los resultados se observa que el 75% de los encuestados está totalmente de acuerdo que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto, lo que equivale a 12 personas, el 18.75% dijo estar de acuerdo y sólo 1 persona que corresponde al 6.25% dijo estar indiferente.

En la figura 25 se presentan los resultados con respecto a apoyo que se le brinda a sus compañeros cuando tienen carga excesiva de trabajo.

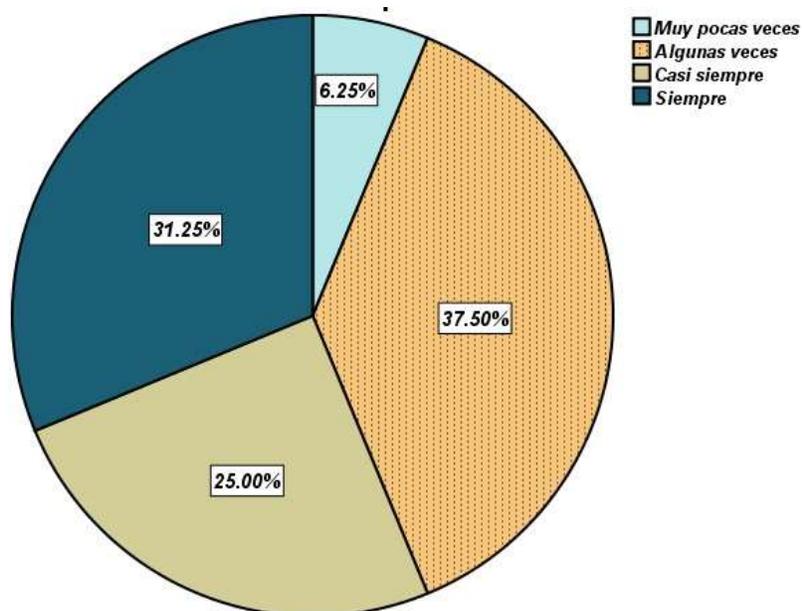


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	1	6.25%
Algunas veces	5	31.25%
Casi siempre	2	12.5%
Siempre	8	50.0%
Total	16	100.0

Figura 25. Apoyo a compañeros de trabajo.

El 50% (8 encuestas) de los encuestados Siempre le brinda apoyo a algún compañero que tiene carga excesiva de trabajo, el 31.25% que equivale a 5 encuestas contestó que Algunas veces, el 12.5% correspondiente a 2 personas dijo que casi siempre y finalmente 1 persona (6.25%) dijo que muy pocas veces.

Figura sobre el trabajo en equipo que existe entre los trabajadores y su jefe.



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	1	6.25%
Algunas veces	6	37.5%
Casi siempre	4	25.0%
Siempre	5	31.25%
Total	16	100.0

Figura 26. Trabajo en equipo.

El 37.5% de los encuestados respondió que Algunas veces se trabaja en equipo con sus compañeros y jefe equivalente a 6 personas, el 31.25% (5 personas) afirma que Siempre, el 25% (4 encuestas) contestó que Casi siempre y sólo 1 persona dijo que Muy pocas veces (6.25%).

Resultados acerca de si la remuneración que percibe el trabajador responde al trabajo que realiza.

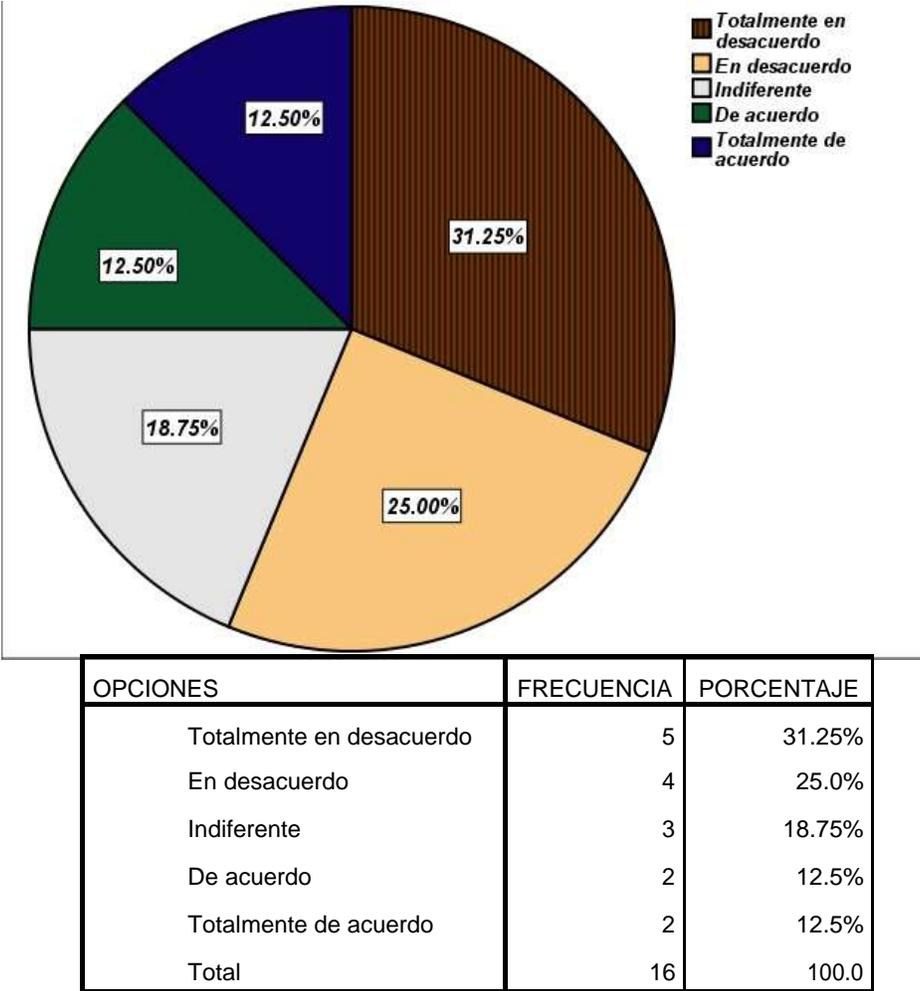
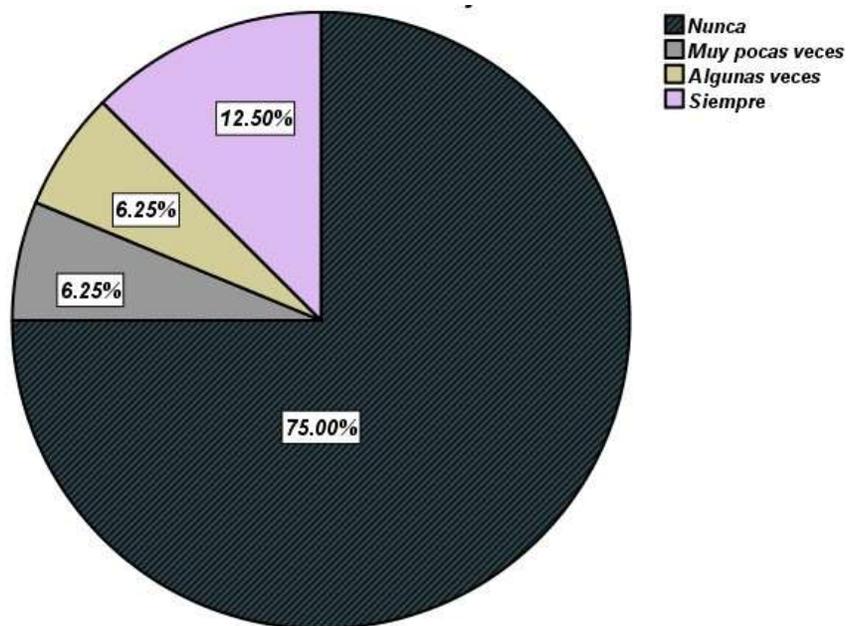


Figura 27. Remuneración de los trabajadores.

El 31.25% de los encuestados que equivale a 5 encuestas está en total desacuerdo con respecto a la remuneración que perciben, un 25% de igual forma respondió que está en desacuerdo siendo 4 encuestas aplicadas, mientras que el 18.75% se muestra de manera Indiferente, siendo un 12.5 % equivalente a 2 personas los que están de acuerdo y otro 12.5% que están totalmente de acuerdo.

En la figura 28 se muestra si los trabajadores cuentan con un incentivo y/o reconocimiento cuando realizan bien su trabajo.

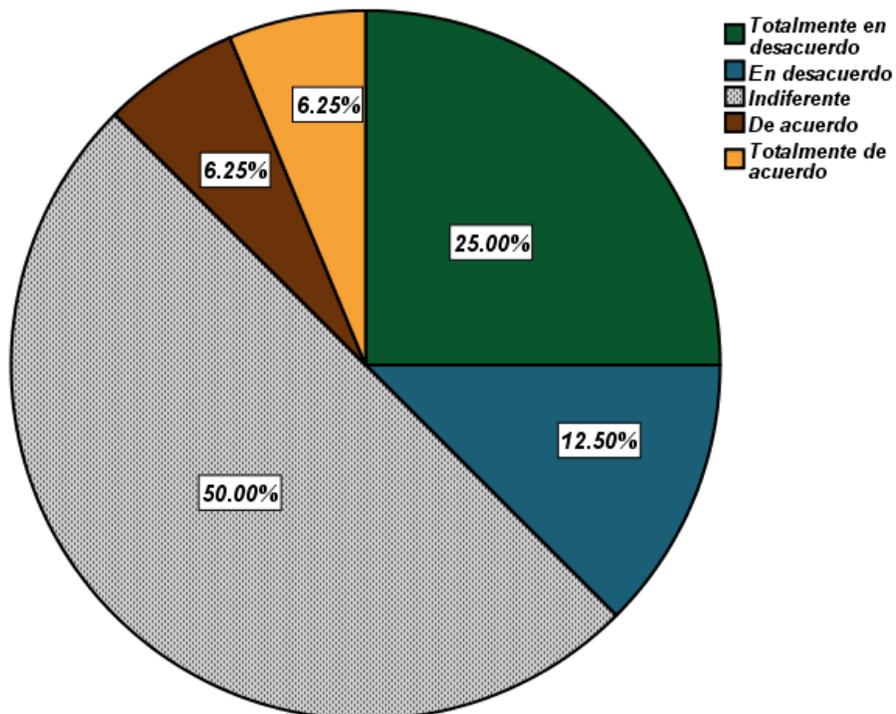


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	12	75.0%
Muy pocas veces	1	6.25%
Algunas veces	1	6.25%
Siempre	2	12.5%
Total	16	100.0

Figura 28. Incentivo y/o reconocimiento para los empleos.

El 75 % del total de los encuestados dijo que Nunca ha contado con un incentivo y/o reconocimiento cuando realizan bien su trabajo esto equivale a 12 encuestas del total, siguiendo con un 12.5% ha dicho que siempre ha recibido dicho incentivo correspondiente a 2 personas, mientras que 1 persona (6.25%) contestó que muy pocas veces y finalmente otra persona dijo que algunas veces.

Figura con los resultados a la pregunta si consideran que su trabajo sea monótono, aburrido y repetitivo.



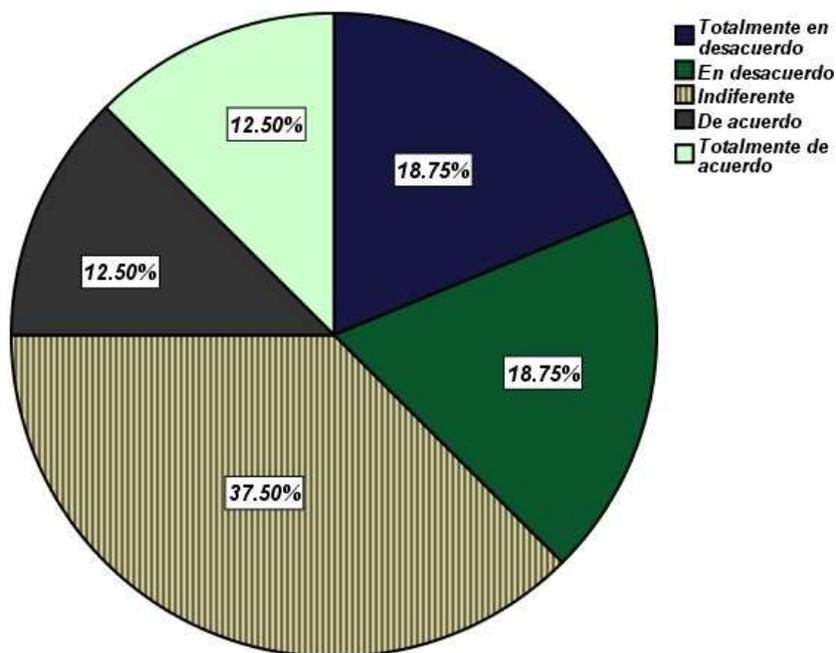
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	25.0%
En desacuerdo	2	12.5%
Indiferente	8	50.0%
De acuerdo	1	6.25%
Totalmente de acuerdo	1	6.25%
Total	16	100.0

Figura 29. Consideración acerca de su trabajo.

Al 50% de los encuestados lo cual equivale a 8 personas les es indiferente si su trabajo es monótono, aburrido y repetitivo, el 25% (4 personas) están en total desacuerdo, el 12.5% que equivale a 2 personas está en desacuerdo, el 6.25 que corresponde

solamente a una persona afirma que está de acuerdo y finalmente otro 6.25% dijo que está Totalmente de acuerdo.

Figura en la cual se presenta si el trabajo en la Coordinación Estatal de Protección Civil está suficientemente reconocido su trabajo por su jefe o superiores.



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	18.75%
En desacuerdo	3	18.75%
Indiferente	6	37.5%
De acuerdo	2	12.5%
Totalmente de acuerdo	2	12.5%
Total	16	100.0

Figura 30. Reconocimiento del trabajador por parte del Jefe o Superiores.

Con respecto a la pregunta el 37.5% de los encuestado respondió de manera Indiferente, esto equivale a 6 encuestas aplicadas, el 18.75% correspondiente a 3 encuestas dijo que está Totalmente en desacuerdo, otro 18.75% se declaró en

desacuerdo, mientras que 2 personas (12.5%) dijeron estar de acuerdo y finalmente otro 12.5% dijo estar totalmente de acuerdo.

Figura acerca de las condiciones salariales de los trabajadores de la Coordinación estatal.

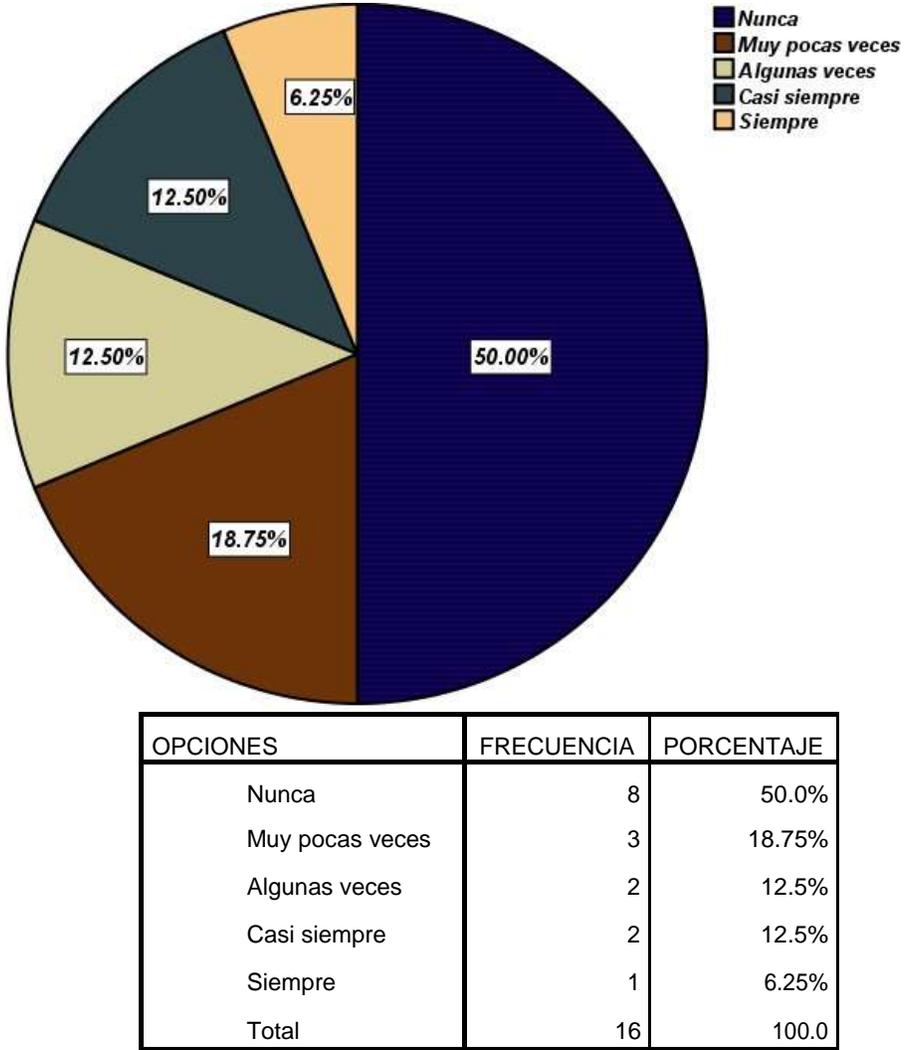
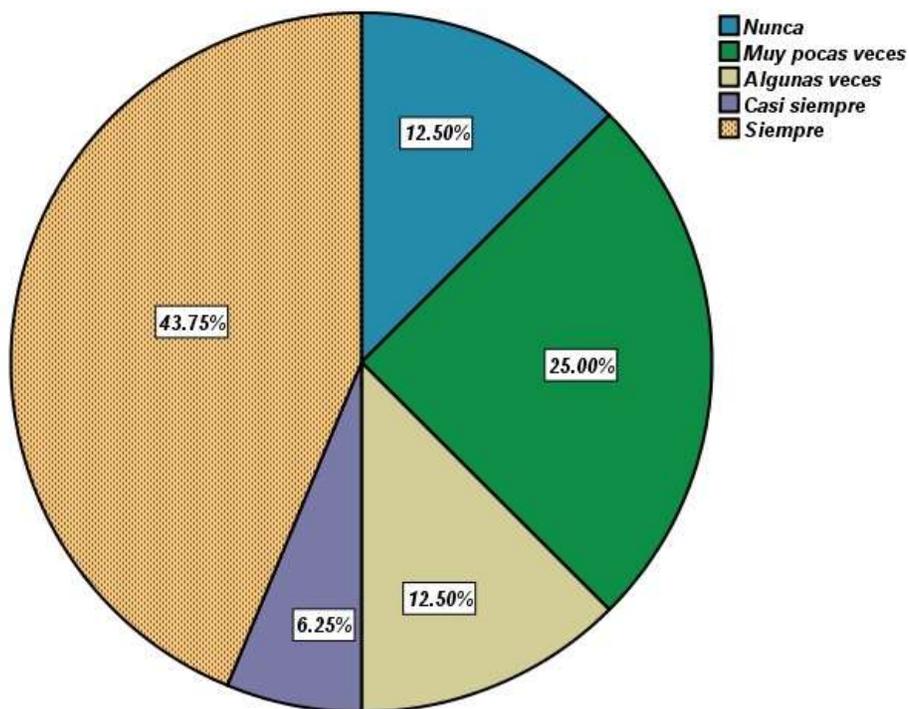


Figura 31. Condiciones salariales.

A cerca de la condición salarial se obtuvo que el 50% de los encuestados Nunca ha considerado que dichas condiciones sean buenas, esto corresponde a 8 encuestas aplicadas del total, mientras que un 18.75% (3 personas) dijo que muy pocas veces,

seguido de 12.5% equivalente a 2 personas que contestó que Algunas veces y otro 12.5% que dijo que Casi siempre y finalmente 1 personas (6.25%) afirma que siempre.

Resultados acerca de si su jefe atiende sus dudas e inquietudes oportunamente.



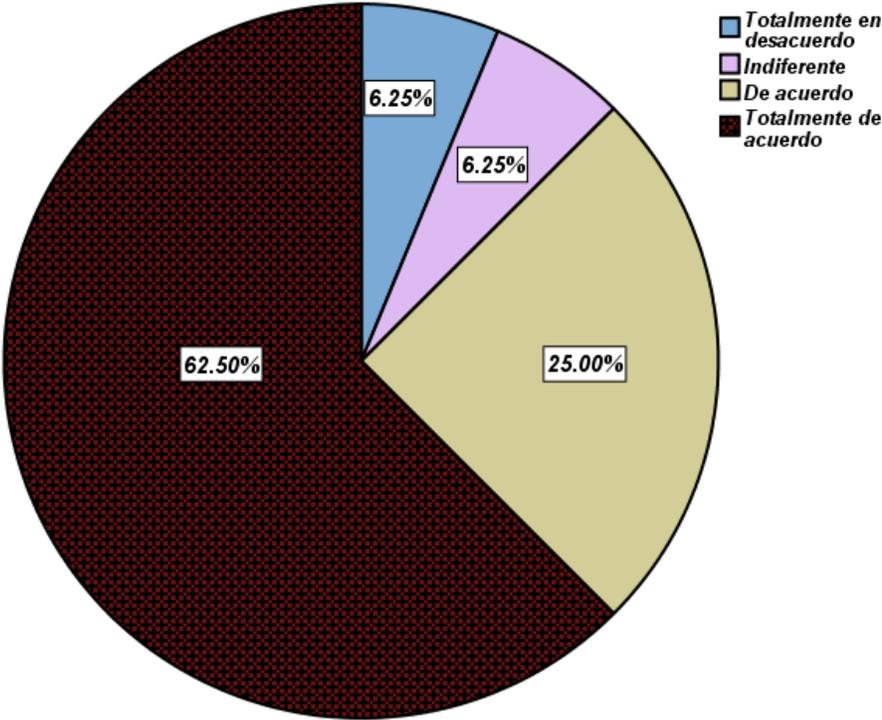
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	12.5%
Muy pocas veces	4	25.0%
Algunas veces	2	12.5%
Casi siempre	1	6.25%
Siempre	7	43.75%
Total	16	100.0

Figura 32. Atención de dudas e inquietudes.

Con base a la gráfica se observa que el 43.75% respondió que la dudas o inquietudes Siempre son atendidas oportunamente, lo cual corresponde a 7 personas

encuestadas, por otra parte, el 25% (4 encuestas) opinó que muy pocas veces son atendidas, seguido del 12.5% (2 personas) que dijo Nunca y otro 12.5% que contestó Algunas veces, finalizando con 1 persona que dijo que Casi siempre (6.25%).

Figura que muestra si el personal de la Coordinación Estatal de Protección Civil está de acuerdo en que su trabajo sea supervisado.



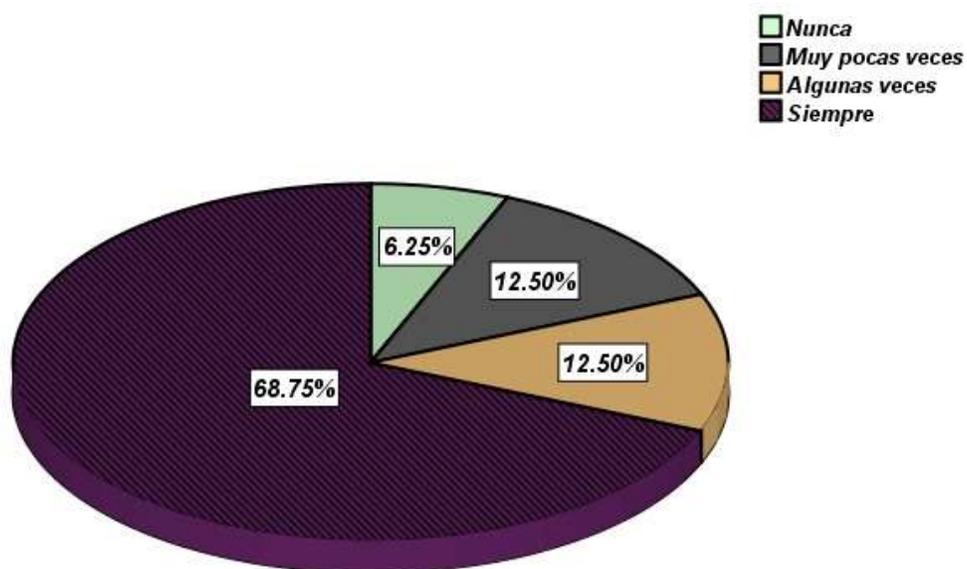
OPCIONES	FRECUEN CIA	PORCEN TAJE
Totalmente en desacuerdo	1	6.25%
Indiferente	1	6.25%
De acuerdo	4	25.0%
Totalmente de acuerdo	10	62.5%
Total	16	100.0

Figura 33. Supervisión de trabajo.

El resultado arrojó que el 62.5% de las personas encuestadas están Totalmente de acuerdo con que el trabajo sea supervisado esto corresponde a 10 encuestas del total,

el 25% (4 encuestas) dijo que está de acuerdo mientras que 1 persona (6.25%) se mostró indiferente y otro 6.25% se moestro en total desacuerdo.

Figura.que presenta el resultado a la pregunta de si su Jefe les pide que se queden mas tiempo adicional cuando es necesario.



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	6.25%
Muy pocas veces	2	12.5%
Algunas veces	2	12.5%
Siempre	11	68.75%
Total	16	100.0

Figura 34. Tiempo adicional.

Del total de las encuestas aplicadas el 68.75% asegura que Siempre se le pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario, equivalente a 11 personas, seguido del 12.5% (2 personas) que respondió Algunas veces, de igual maneta otro 12.5% dijo que Muy pocas veces y finalmente 1 personas respondió que nunca.

La siguiente figura presenta la respuesta de los trabajadores de la Coordinación Estatal de Protección Civil acerca de si cuentan con el apoyo de su jefe para la solución de problemas.

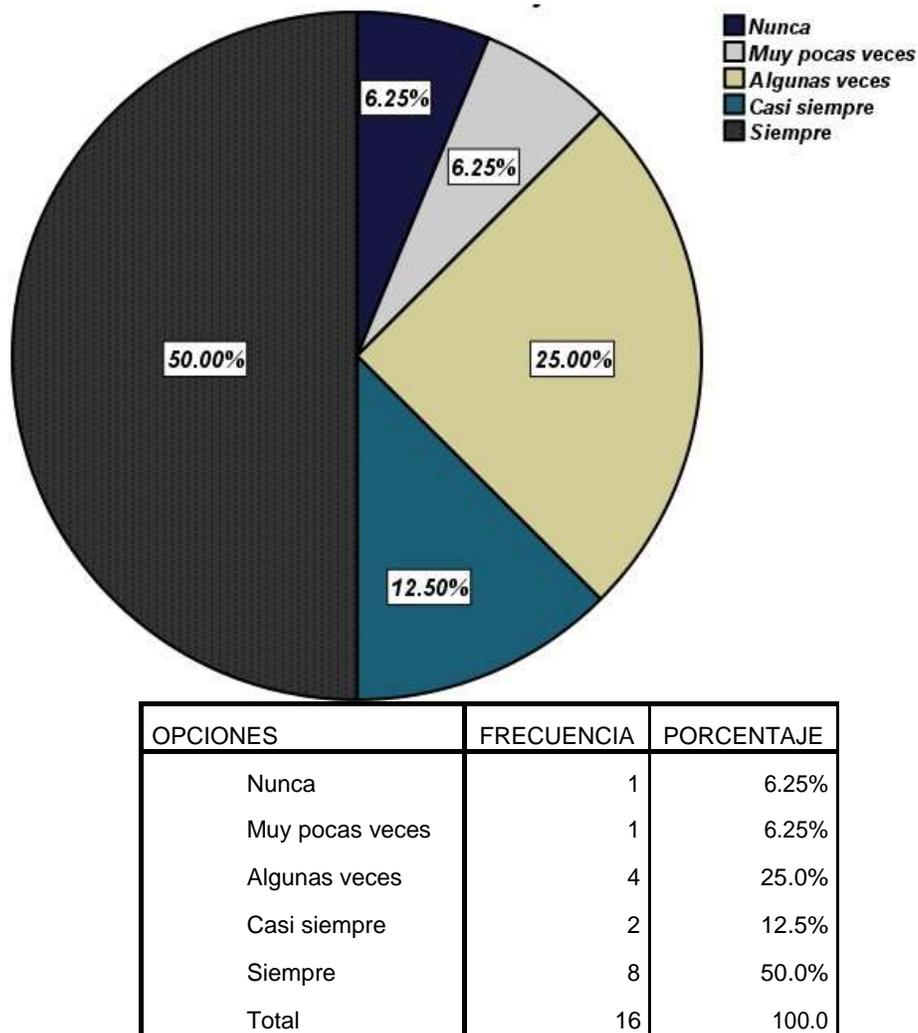
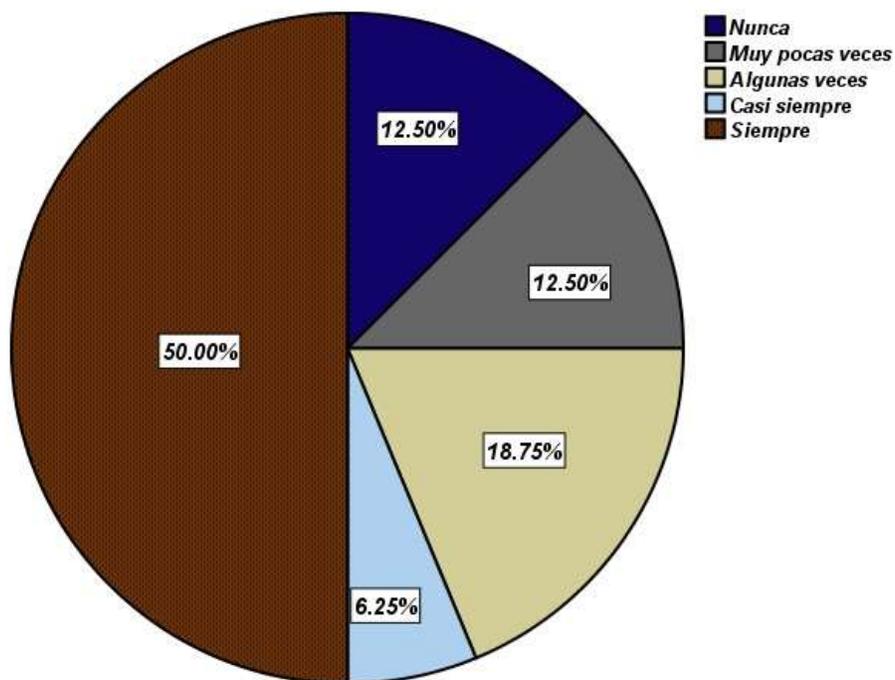


Figura 35. Solución de problema.

El 50% de los encuestados opina que Siempre es apoyado por su jefe en la solución de problemas esto corresponde a 8 personas, siguiendo con un 25% (4 personas) que dijo ser apoyado Algunas veces, mientras que el 12.5% mencionó que Casi siempre, el 6.25% (1 persona) contestó que muy pocas veces al igual que otro 6.25% dijo que Nunca.

Figura que presenta el resultado con respecto a la pregunta de si a menudo su jefe les exige que cumplan con sus tareas de acuerdo con los parámetros establecidos.



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	12.5%
Muy pocas veces	2	12.5%
Algunas veces	3	18.75%
Casi siempre	1	6.25%
Siempre	8	50.0%
Total	16	100.0

Figura 36. Supervisión de trabajo.

Con respecto a esta pregunta, el 50% (8 personas) respondió que Siempre se les exige de acuerdo a los parámetros establecidos, seguido de un 18.75% (personas) dijo que algunas veces, mientras que un 12.5% contestó que Muy pocas veces al igual que otro 12.5% dijo que Nunca y finalmente 1 persona (6.25%) afirmó que Casi siempre.

VII.PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.

Se logró cumplir con el objetivo del proyecto de Residencia Profesional, ya que fue posible diagnosticar el clima laboral de la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo y con ello identificar aspectos negativos o positivos sobre el ambiente laboral de la Institución.

Así mismo esta información recabada y analizada se entregara a la Coordinación para que le sirva en lo conducente como un antecedente comparativo de resultados en tiempos posteriores.

En el transcurso de esta investigación se encontraron algunas limitaciones, como fue la falta de interés de los empleados a la hora de contestar el cuestionario, la falta de confianza y el temor a represalias por lo contestado y esto hizo que esta actividad se le dedicara más tiempo.

VIII.COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

Las competencias que se aplicaron y desarrollaron en este trabajo de investigación fueron vistas con anterioridad en las materias de Probabilidad y Estadística Descriptiva del tercer semestre, Administración de la Salud y Seguridad Ocupacional del cuarto semestre y Diagnostico Organizacional del sexto semestre de la carrera Ingeniería en Gestión Empresarial.

Competencias Específicas

- Capacidad para desarrollar el proceso de recopilación, presentación y análisis de información, formulando conclusiones, interrelacionando datos y alternativas de evaluación.
- Capacidad para interpretar estadísticas y parámetros en muestras y poblaciones para evaluar con niveles de confianza estadística variables.
- Habilidad para utilizar los métodos de cálculo de probabilidades para caracterizar y pronosticar el comportamiento de los datos que pueda proporcionarle una población o una situación dentro del entorno al analizar una muestra.
- Habilidad para manejar software estadístico que permita verificar los cálculos analíticos.

IX.CONCLUSIONES

Se evaluó a los empleados de la Dirección Estatal de Protección Civil para conocer el ambiente de trabajo y si ejercen alguna reacción negativa en su comportamiento, a través de una herramienta de trabajo que midió seis variables: Condiciones físicas, comunicación, apoyo y cooperación, liderazgo, motivación y control. Se concluye con base a los resultados,

Condiciones físicas: en este aspecto es necesario poner atención en el rubro de actualización de herramientas ya que se manifiesta en un 31.25% que no se realiza.

Comunicación: la comunicación existente no es la adecuada ya que no se instrumentado un sistema que lo conozcan todo el personal y es necesario que se aplique en todo el sistema.

Apoyo y cooperación: en este rubro no existe un ambiente en la cual se observe la integración del personal para el trabajo en equipo.

Liderazgo: Para el personal el jefe no demuestra liderazgo ya que se manifiesta que le falta visión y se percibe un ambiente de favoritismo

Motivación: Se manifiesta por parte de los empleados que no existe un programa de motivación en donde se contemple incentivos y reconocimiento por productividad, asistencia y puntualidad del personal así como también la percepción económica por el puesto que ocupan.

Control: Se manifiesta que hace falta la supervisión en el desarrollo de las actividades.

Esta investigación realizada me permitió conocer el ambiente laboral en esta Dirección y me permitió relacionar el conocimiento teórico recibido en el aula y aplicarlo en la práctica.

X.RECOMENDACIONES

Este apartado contiene las recomendaciones o proposiciones que se hace a los directivos de la Coordinación, enfocadas a estrategias, producto de la presente investigación, con el objeto de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de sus empleados; ejerciendo un cambio favorable en la coordinación.

- Reforzar la confianza del personal, permitiendo su libertad en el desarrollo de sus funciones, planeación e implementación de objetivos laborales.
- Se deben implementar programas integrales de adiestramiento, capacitación y desarrollo, dotando a los empleados para lograr cambios personales, que mejoren la interrelación y el desempeño de sus funciones, considerando sus necesidades personales, en la elaboración de la programación de capacitación, dando oportunidad de expresar su interés en este ítem.
- Elaborar documentos de control para medir eficientemente los resultados de cada empleado, con resultados cuantitativos y cualitativos de cada puesto de trabajo; lo anterior para evitar favoritismos y toma de decisiones subjetivas, en apoyo a toma de decisiones relativas a promociones o emisión de reconocimientos.
- Crear espacios de festejos en apoyo a la convivencia entre niveles similares, apoyando la recomendación de cohesión de grupos, en si el compañerismo.
- Crear esquemas de recompensas salariales para aquellos empleados cuya productividad en base al documento de control de eficiencia de resultados lo merezcan, minimizando la percepción de favoritismos en este ámbito.
- Implementación de valores institucionales, que refuercen a la visión organizacional.

Con la emisión de estas recomendaciones, se da por terminada la presente investigación en espera de que estas propuestas sirvan de apalancamiento para el mejoramiento organizacional.

XI.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, H. (2005). Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo.
- Alvarez, S. (2008). La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología
- Chiang, V. M., Martín, R. M. J., Núñez, P. A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Univ Pontifica Comillas.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I.. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill/Interamericana.
- Deal, T. (1986). Culturas Cooperativas, Ritos y Rituales de la Vida Organizacional . México: S.A DE C.V.
- Del Pulgar, R. L. (1999). Comunicación de empresa en entornos turbulentos: gestión de riesgos, reducción de las incertidumbres y supervivencia. ESIC Editorial.
- Méndez, Á. C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia: EL IMCOC, un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario.
- Ríos, O. M. (2010). Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 258.
- Tejeda, F. J., Giménez, M. V., Gan, B. F., Viladot, V. G., Fandos, G. M., González, S. Á. P., Jiménez, G. J. M. (2007). Formación de formadores, Volumen 2. Editorial Paraninfo.

Para mayor información consultar:

http://www.seyc.gob.mx/images/informacion_institucional/manuales_institucionales_procedimientos/manual_de_organizacion_de_los_segaprobado.pdf

http://www.seyc.gob.mx/images/programas/consejos_escolares/Guia_Final_Abril_2015.pdf

XII.ANEXOS

12.1 ANEXO “A”

El propósito de este cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente de trabajo.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo y serán tratadas de manera confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto.

Por lo anterior, le pido que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión; la escala es la siguiente:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
o	o	o	o	o
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

	PREGUNTA	N° ESCALA				
		5	4	3	2	1
TEMA 1:	CONDICIONES FÍSICAS					
1.1	¿El espacio físico donde realiza sus actividades es el adecuado?					
1.2	¿Usted cuenta con las herramientas necesarias para el desempeño de su trabajo?					
1.3	¿Las herramientas y maquinas son actualizadas constantemente para la realización de sus deberes?					
1.4	¿Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de su trabajo?					

1.5	¿Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de su trabajo?					
1.6	¿Usted siente seguridad física en su área de trabajo a la hora de desempeñar sus actividades?					
TEMA 2:	LIDERAZGO	5	4	3	2	1
2.1	¿Su jefe es una persona reactiva, a la que hay que decirle qué hacer?					
2.2	¿Su jefe tiene visión y usted suele seguirle, pero le falta conocimiento y planificación?					
2.3	¿Su jefe lo guía todo el tiempo en su desempeño laboral?					
2.4	¿Considera usted que su jefe es un buen líder?					
2.5	¿Su jefe se preocupa porque entiendan bien su trabajo?					
TEMA 3:	COMUNICACIÓN	5	4	3	2	1
3.1	¿Usted considera que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?					
3.2	¿Usted recibe de forma oportuna la información que requiere para su trabajo?					
3.3	¿Su jefe le comunica las políticas y forma de trabajo de su área?					
3.4	¿Cuándo usted tiene desacuerdos con sus compañeros, estos son resueltos de manera inmediata y respetuosa?					
3.5	¿Considera que usted y sus compañeros tienen un buen canal de comunicación con su jefe?					

TEMA 4:	APOYO Y COOPERACIÓN	5	4	3	2	1
4.1	¿Considera que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita?					
4.2	¿A su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente?					
4.3	¿Considera usted que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto?					
4.4	¿Cuándo algún compañero tiene carga excesiva de trabajo usted le brinda apoyo?					
4.5	¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?					
TEMA 5:	MOTIVACIÓN	5	4	3	2	1
5.1	La remuneración que percibe usted ¿responde al trabajo que realiza?					
5.2	¿Usted cuenta con un incentivo y/o reconocimiento (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), cuando realiza bien su trabajo?					
5.3	¿Considera que su trabajo es monótono, aburrido y repetitivo?					
5.4	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?					
5.5	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?					
TEMA 6:	CONTROL	5	4	3	2	1
6.1	¿Su jefe atiende sus dudas e inquietudes oportunamente?					

6.2	¿Usted está de acuerdo que su trabajo sea supervisado?					
6.3	¿Su jefe solamente le pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario?					
6.4	¿Su jefe le apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo?					
6.5	¿A menudo su jefe le exige que cumpla con sus tareas de acuerdo con los parámetros establecidos?					