

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

“DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL”

**PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES
RESPIRATORIAS EN EL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
DE INFECTOLOGÍA**

TRABAJO RECEPCIONAL
SEMINARIO DE AREAS SUSTANTIVAS DE TRABAJO SOCIAL
PLANEACION Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LA LICENCIATURA EN
TRABAJO SOCIAL PRESENTAN:

ARELLANO RODRÍGUEZ ZORAYMA

CALIXTO LÓPEZ ZARAI

TERRÓN VEGA YESICA MARIA

DIRECTOR : LIC. JESÚS FLORES ROBLEDO





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

El viaje no termina nunca.
Es el comienzo de poner en práctica lo que se
acaba de aprender y seguir aprendiendo día con
día, pues una parte importante de la vida se
consigue viviendo y practicando. Esto es el
principio del fin.

MARCIA GRAD

Zarai

A mis Padres

Doy gracias a Dios por darme la oportunidad de vivir y tener a mi lado a unos padres maravillosos, que sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para convertirme en persona de provecho, y que de no haber sido por ellos, por su apoyo incondicional, no sería lo que soy, no estaría donde estoy, por esto y más gracias que Dios los bendiga.

Bertin Calixto
Benita López

A mis Hermanas

Que a pesar de los contratiempos por los que hemos pasado, siempre han tenido una palabra de apoyo y una grata sonrisa que iluminan los días tempestuosos.

Ana Celia C.
Lucia C.
Yecenia C.

A ese pedacito de mi corazón
que Dios le ha dado el regalo
más hermoso, el aliento de vida.

Diana (Pequeña Saltamontes)

A esa gran persona que ha estado con migo en todo momento,
que ha sabido escucharme, apoyarme, aceptarme tal cual,
y principalmente amarme, gracias. Que Dios te bendiga.

Saúl M.

A mi Amiga

Gracias por los consejos que me has dado, claro algunos no los tome
Pero bueno, eres excelente amiga y magnífica persona, espero seguir
contando con tigo siempre, que Dios te bendiga.

Angélica R.

A la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Escuela Nacional de Trabajo Social que me albergaron en su ser y desarrollaron en mi la semilla del saber.

A mis Padres

Gracias a mis padres por su constante fe, amor y su afán por hacer de mí cada día un ser humano. Este triunfo lo dedico a ellos

Gracias los quiere Zorayma

Jesús

Tú apoyo e ideas abrieron en mí una visión distinta de la vida y de demostrar de que cuando se desean las cosas, o se quieren se alcanzan.

GRACIAS

Yesica

A Nuestro Padre Celestial

Por la guía, fortaleza y amor que me das
para ir desarrollándome en lo espiritual
así como en lo secular.

A Jesucristo Nuestro Hermano Mayor

Por su ejemplo perfecto.

A mi Mamá Leonor

Por tu apoyo, comprensión y amor
que me brindas y por enseñarme lo correcto.

A mi Papá Salvador

Por tu guía y consejos que me llevan
alcanzar metas y a vivir feliz.

A mis Hermanos

María del Carmen, Salvador y Jacobo
por el ánimo y amor que me brindan.

A mis Amigos

A una gran Amiga que no esta físicamente
pero que se encuentra en mi corazón ARMIDA.

A mis amigos Tadgar, Luis y Jesús Rafael.

Gracias

A la Universidad Nacional Autónoma de México.
A la Escuela Nacional de Trabajo Social

A nuestro Asesor

Lic. en Trabajo Social Jesús Flores Robledo
por el tiempo que nos dedico y su valiosa ayuda.

Gracias

ÍNDICE

	página
Introducción.....	I

Capítulo I Antecedentes del Clima Organizacional

Clima Organizacional.....	1
Teorías.....	2
Escalas del Clima Organizacional.....	5
Categorías o Variables del C.O.....	8
Definición de instrumentos para un C.O.....	9

Capítulo II Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias I.N.E.R.

INER Área de investigación de Infectología.....	12
Estructura jerárquica.....	14
Proceso de la investigación.....	15
Recursos.....	16
Metodología para la aplicación del C.O.....	17

Capítulo III Análisis estadístico

Variables consideradas.....	19
Gráficos.....	20
Factores situacionales presentados.....	33
Análisis y Conclusiones.....	35
Asociación de ideas (mapa mental).....	38
Propuestas.....	39

INTRODUCCIÓN

Los cambios que están viviendo las organizaciones son y serán objeto de estudio por parte de innumerables investigadores del comportamiento humano, quienes tratan de obtener información respecto de su incidencia en la marcha de todo tipo de organización (sea ésta de corte político, social o empresarial.)

Los procesos de cambio están constituidos por una serie de sucesos y experiencias las cuales utilizan el conocimiento del individuo y el comportamiento de cualquier grupo para así facilitar el cambio.

En este sentido puede observarse la existencia de factores que son determinantes en el éxito o fracaso de los procesos de cambio, los cuales tienen que ver con la cultura de cada organización.

Una de las formas de poder conocer al individuo, su funcionamiento y desempeño, es sin duda a través del ambiente de trabajo, esto es donde dicho individuo se desenvuelve dentro de su organización.

Tomando en cuenta que el Clima Laboral u organizacional está dirigido a indagar en que forma y grado las personas se sienten integradas en su entorno de trabajo; cómo viven sus problemas, cómo asumen sus objetivos y de qué forma el ambiente actúa como condicionante de sus conductas. Partiendo de ésta idea es importante concebir al individuo como un ser social quien mediante sus conocimientos, capacidades y habilidades coadyuva al desarrollo de la organización y ésta a la del propio país.

Es aquí donde se toma la decisión de llevar a cabo un estudio de Clima Organizacional en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (I.N.E.R.), específicamente en el área de Investigación de Infectología. Como se mencionó con anterioridad, el estudio es aplicable a cualquier organización, tomando en cuenta las características y necesidades que se deseen conocer.

CAPITULO I ANTECEDENTES

CLIMA ORGANIZACIONAL

Desde hace tiempo se piensa que el clima imperante de las organizaciones tiene cierta relación con la eficiencia de ésta. La forma de visualización a dado pie a estudios empíricos encaminados al análisis de manera sistemática y científica de los climas organizacionales.

Los antecedentes del Clima Organizacional (C.O.) se remontan a las teorías de MacGregor: teoría tradicional X, la teoría de integración de los objetivos Y, y la teoría de los sistemas de gerencia de Likert.

Teoría tradicional X

Describe un criterio denominado autoritario o autócrata, el cual se basa en un determinado conjunto de suposiciones acerca de la gente y el trabajo; en ésta se postula que la gente es perezosa, la cual evita trabajar y que se debe coaccionar a la misma para cumplir un trabajo. Así como manipularla, controlarla, dirigirla y disciplinarla, mencionando que la mayoría de las personas carecen de iniciativa, creatividad, imaginación, ingenio, autocontrol, automotivación y por tanto evaden la responsabilidad.

En resumen, en dicha teoría se destaca que la motivación se logra principalmente por temor y que los jefes inmediatos o coordinadores deben mantener estrecha vigilancia sobre sus subordinados, es decir, proteger a los empleados de sus propias desventajas y debilidades y si es necesario coaccionar a los mismos para involucrarlos en el proceso de acción.

Teoría de integración de los objetivos Y

Ésta teoría es antagónica a la anterior, se basa en un conjunto de suposiciones, actitudes, valores y creencias, afirmando que la gente es feliz trabajando y que el desgaste físico o mental en un trabajo es tan natural como el jugar y el descansar; destacando que la mayoría de los seres humanos tienen la capacidad para autodirigirse, autocontrolarse, automotivarse y autorealizarse, buscando con esto la responsabilidad en lugar de evitarla.

El presente trabajo tiene como propósito elaborar un diagnóstico en base a las fortalezas y oportunidades que existen en el área de Investigación de Infectología, en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, contribuyendo con esto a un mejor desarrollo de la organización.

Así mismo, el diagnóstico de Clima Laboral nos revela la percepción de los individuos respecto a sus dimensiones, siendo ésta una información fundamental para la resolución de posibles conflictos y la consecución de objetivos dentro de la organización.

Teoría de sistemas de gerencia Likert

Sistema 1

De explotación, autoritario; implica una elevada presión sobre los empleados por medio de normas rígidas de trabajo, obteniendo obediencia por medio del temor.

Sistema 2

Conlleva al autoritarismo de forma benevolente.

Sistema 3

Implica un enfoque consultivo de orientación

Sistema 4

Tiene un enfoque de participación de grupo, un enfoque integrado en donde se produce un mejor Clima Organizacional (C.O.), logrando mejores resultados en términos de productividad, costos y rotación, entre otros.

Para entender mejor se darán definiciones del Clima Organizacional.

1.-"Por Clima Organizacional (C.O.) se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen una organización y que influyen sobre su conducta".²

² www.mutua.universal.org

2.-Se entiende por Clima Organizacional “al medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad”.²

Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, o el lugar donde se encuentran inmersos, con las máquinas o herramientas que utilizan y con la propia actividad de cada uno.

En toda organización existen varios Climas, ya que el ámbito será diferente dependiendo del área o departamento, debido a que laboran diversas personas con diferentes objetivos y normas, entre otros aspectos que lo hacen único.

La importancia del conocimiento del Clima Organizacional se basa en la influencia que éste ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para detectar sus fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades.

Por ejemplo

Cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia a dónde debe marchar la empresa, etc.

Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización, el Clima Organizacional.

² Ibidem. Internet

El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras.

A continuación se presenta una escala que ejemplifica algunos de los principales climas que pueden encontrarse en una organización tomando en cuenta que no solo uno es preponderante, sino que pueden aparecer en forma variada o incluso combinada con otros aspectos.

ESCALAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre en la Escala	Descripción
1. Desvinculación	Describe un grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza.
2. Obstaculización	Se refiere al sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo.
3. Esprit	Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
4. Intimidad	Los trabajadores gozan de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
5. Alejamiento	Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como formal e impersonal. Describe una distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.
6. Énfasis en la producción	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es altamente directiva, insensible a la retroalimentación.
7. Empuje	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
8. Consideración	Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

9. Estructura	Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
10. Responsabilidad	El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
11. Recompensa	El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
12. Riesgo	El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?
13. Cordialidad	El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
14. Apoyo	La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
15. Normas	La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
16. Conflicto	El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
17. Identidad	El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

18. Conflicto e inconsecuencia *	El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
19. Formalización	El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
20. Adecuación de la planeación	El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
21. Selección basada en capacidad y desempeño	El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.
22. Tolerancia a los errores	El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, *punitiva o inclinada a culpar.

* Inconsecuencia: Falta de consecuencia en lo que se dice o hace sin llevar ninguna relación.

* Punitiva: Castigar.

Así mismo considerando que las variables determinantes del Clima Laboral en una organización son diversas, se han considerado las siguientes categorías. (tomando en cuenta las necesidades y características de cada organización).

Categorías o variables a medir

Dentro del instrumento es posible evaluar entre otras las siguientes categorías:

AUTONOMÍA: Grado de independencia en una persona para desarrollar sus actividades habituales.

- ☞ Conducta y desempeño
- ☞ Grado de independencia
- ☞ Relaciones humanas

CONDICIONES FÍSICAS: Características del medio ambiente donde trabajan las personas.

- ☞ Instalaciones y herramientas
- ☞ Normatividad
- ☞ Proyección profesional

LIDERAZGO: Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores.

- ☞ Características del liderazgo
- ☞ Apoyo del jefe inmediato
- ☞ Grado de entrega del personal
- ☞ Motivación y reconocimiento hacia el personal

ORGANIZACIÓN: Hace referencia al tipo de métodos operativos que tiene la empresa.

- ☞ Métodos operativos de trabajo
- ☞ Remuneración

Las herramientas comúnmente utilizadas en un estudio de Clima Organizacional son el cuestionario y la entrevista, los cuales tienen las siguientes características.

EL CUESTIONARIO Es un instrumento escrito para ser resuelto sin intervención del investigador, dicho instrumento tiene la ventaja de ser utilizado en pequeños y grandes grupos.

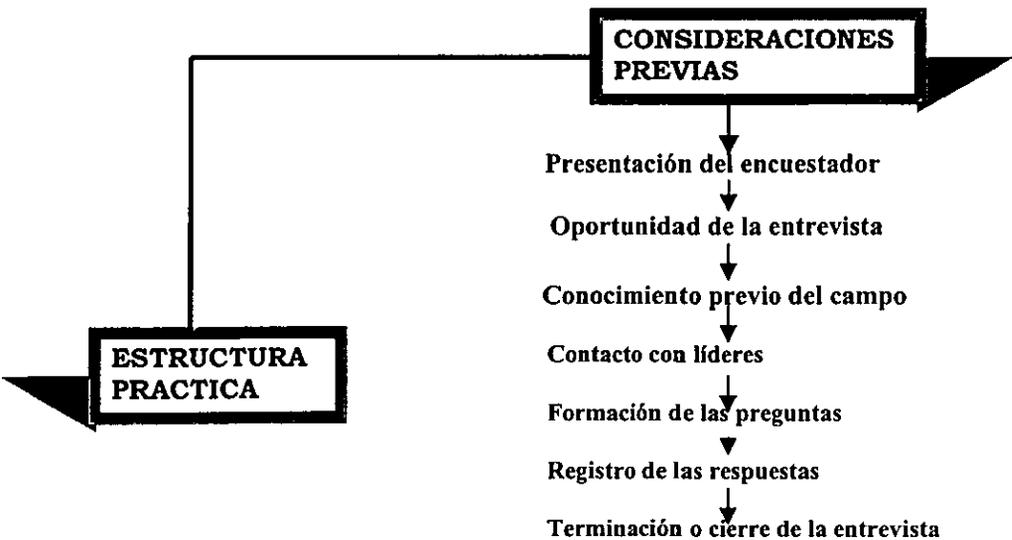
- ↻ Las preguntas se realizan con claridad
- ↻ Se evita que las preguntas induzcan a las respuestas
- ↻ Se debe evitar que las preguntas molesten o incomoden a los informantes
- ↻ Y redactar las preguntas con las palabras apropiadas según el público a quien se aplique el cuestionario.
- ↻ Las preguntas pueden ser cerradas o de opción múltiple, abiertas o intercaladas unas con otras.

Las preguntas pueden clasificarse en las siguientes categorías:

- ABIERTAS:** Son aquellas que el informante responde con su propio vocabulario dejándolo al libre albedrío del encuestado.
- CERRADAS:** Estas se subdividen en dicotómicas y tricotómicas, sólo pueden ser contestadas con un “sí o no”, y en último caso con un “nosé o sin opinión”.
- DE ELECCIÓN MÚLTIPLE:** Estas permiten una serie de matices fijados de antemano. A su vez estas últimas admiten dos formas que divergen llamadas respuestas de abanico.
- PREGUNTAS DE ACCIÓN:** Se refiere a actividades de los interrogados o a decisiones tomadas por ellos.
- PREGUNTAS DE INTENCIÓN:** Se toma en cuenta los propósitos o intenciones de los encuestados.
- LAS PREGUNTAS DE OPINIÓN:** Buscar conocer el criterio o juicio del interrogado.

ENTREVISTA: La entrevista es un encuentro entre personas, una conversación oral o una aproximación a los hechos sociales. Las entrevistas puede ser Formal e Informal y de Tensión.

-) **LA ENTREVISTA FORMAL:** Sirve para dirigir la atención del entrevistador a partir de un tema central.
-) **LA ENTREVISTA INFORMAL:** Sirve para intercambiar puntos de vista sobre un tema y los que se relacionan entre sí.
-) **LA ENTREVISTA DE TENSIÓN:** Es la que el entrevistador adopta el papel de interrogador hostil, que trata de poner a la defensiva al entrevistado.

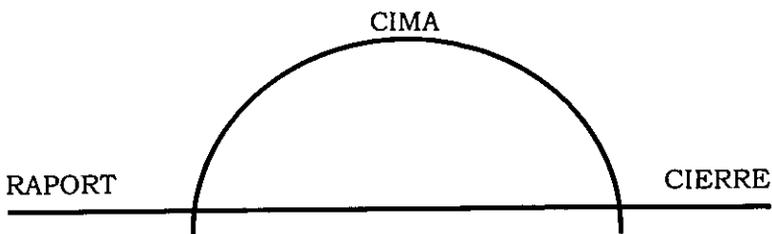


DIRECTRICES DE LA ENTREVISTA

La técnica de la entrevista consiste en obtener respuestas válidas. Para llegar a esto, sólo se logra entrevistando y se perfecciona con la experiencia acumulada.

La entrevista sigue, tres pasos importantes para su realización:

El Rapport
La Cima
El Cierre



El Rapport: Significa “concordancia”, “simpatía”, es decir crear un ambiente de confianza desde el momento del saludo esto se consigue a través de actitudes cordiales y amistosas.

La Cima: Es la realización o ejecución de la entrevista en sus aspectos claves, que se exploran con mayor atención y que proporcionan la información exacta de la investigación.

El Cierre: Es la terminación y conclusión de la entrevista, por ende para concluirla se debe hacer en un ambiente de cordialidad.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS

En 1936, durante la presidencia del General Lázaro Cárdenas, fue fundado el “Sanatorio para Enfermos Tuberculosos de Huipulco”.³

Aquí se formaron las primeras generaciones de Tisiólogos del país, con la enseñanza de reconocidos maestros quienes desde el punto de vista humanitario, concebían a la medicina estrechamente vinculada con la Sociedad y la Cultura.

En el año de 1959 cambia su nombre a “Hospital para Enfermedades Pulmonares de Huipulco”, ampliando su cobertura a pacientes con otras enfermedades pulmonares, formándose con ello las primeras generaciones de Especialistas en Neumología.

En 1975 se convierte en “Instituto Nacional de Enfermedades Pulmonares”, con las tareas de asistencia médica y enseñanza así como de investigación científica y técnica en la especialidad de Neumología.

Hasta 1982 funcionó como Unidad desconcentrada de la Secretaría de Salubridad y Asistencia y, conforme al decreto Presidencial publicado el 14 de Enero de ese año, se crea el “Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias”, como organismo descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

³ www.iner.gob.mx

De 1936 a la fecha, han ocupado la Dirección del Instituto los Doctores:

- Donato G. Alarcón
- Fernando Rébora Gutiérrez
- Ismael Cosío Villegas
- Miguel Jiménez
- José Luis Luna
- Horacio Rubio Monteverde

Y el Director actual: Dr. JAIME VILLALBA CALOCA.

Entre las especialidades que maneja el Instituto para interconsultas actualmente están:

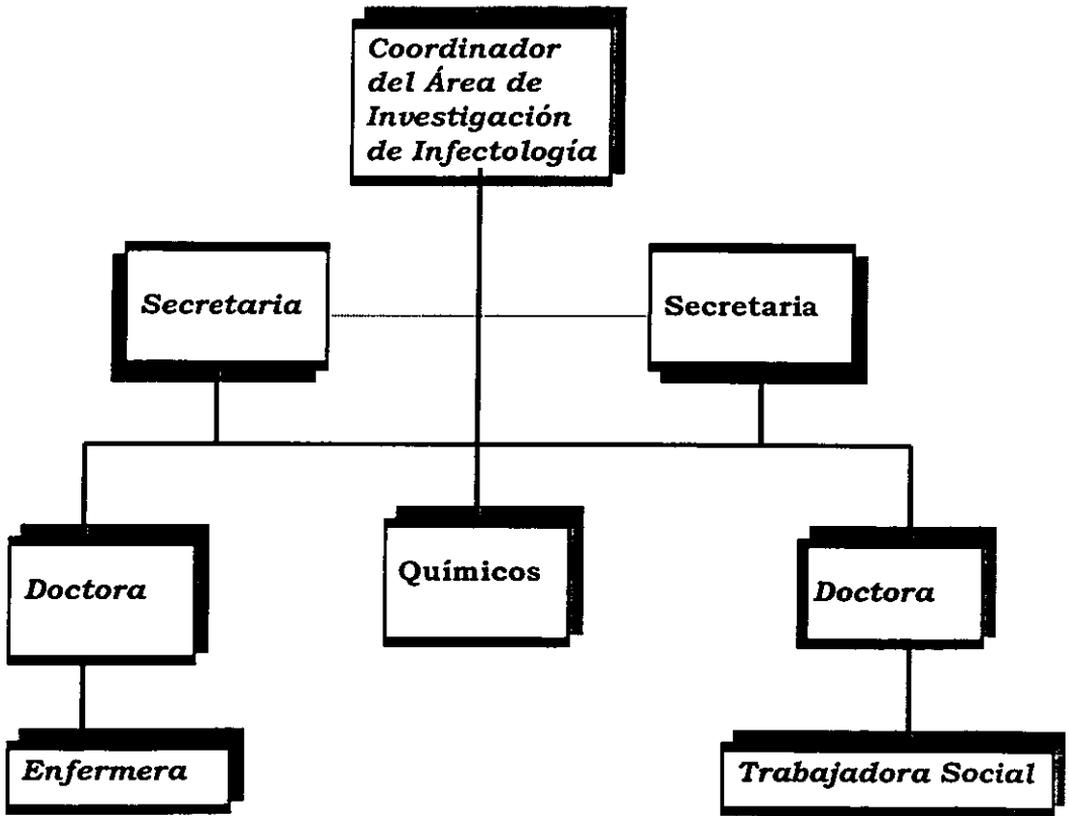
Alergología.
Audiología.
Inhaloterapia e Infectología.

Dentro de esta última se implementó el programa denominado "Tratamiento antiviral para pacientes sin Seguridad Social con VIH" el cual fue aprobado en 1999, y puesto en marcha a principios del 2000, iniciando con 15 pacientes de carácter ambulatorio. En la actualidad han ingresado 150 personas, quienes reciben atención médica.

El equipo de trabajo que respalda dicha investigación está compuesta de manera multidisciplinaria, entre Médicos, Lics. en Trabajo Social, Químicos, Biólogos, y personal de apoyo.

ORGANIGRAMA DEL AREA DE INFECTOLOGÍA DEL INER

El organigrama es una propuesta opcional ya que en el área de investigación de Infectología del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias no cuenta hasta el momento con uno estructurado.



A continuación se presenta el proceso que se realizó durante la realización del Diagnóstico en el área de Infectología del I.N.E.R.

PROCESO DE INVESTIGACIÓN

ETAPA I		ENTREVISTA PRELIMINAR	
OBJETIVO		<i>Obtener los datos referenciales que nos permitan conocer la organización.</i>	
ACTIVIDADES OPERATIVAS		Entrevista a dos o más integrantes del equipo de trabajo, Recorridos de Campo, Registro de Diario de Campo.	
ETAPA II		DEFINICIÓN DE HERRAMIENTA DE INTERVENCIÓN	
OBJETIVO		<i>Integrar el instrumento que permita conocer el Clima Organización del área a intervenir.</i>	
ACTIVIDADES OPERATIVAS		Elaboración de dicho instrumento con base en la información registrada en el Diario de Campo.	
ETAPA III		SOCIALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	
OBJETIVO		<i>Presentar el instrumento ante el responsable del área.</i>	
ACTIVIDADES OPERATIVAS		Presentación inicial del instrumento, en caso de ser necesario se harán modificaciones del mismo.	
ETAPA IV		APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	
OBJETIVO		<i>Llevar a cabo la ejecución del instrumento.</i>	
ACTIVIDADES OPERATIVAS		Solicitud de un aula para el personal objeto de estudio, tiempo estimado 60 min., integrar grupos de acuerdo al No. De personas que integren el área.	
ETAPA V		INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
OBJETIVO		<i>Analizar la información recabada del instrumento aplicado.</i>	
ACTIVIDADES OPERATIVAS		Trabajo de Gabinete, análisis cualitativo y cuantitativo de la información recabada.	
ETAPA VI		PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
OBJETIVO		<i>Dar a conocer los resultados obtenidos del Diagnóstico organizacional.</i>	
ACTIVIDADES OPERATIVAS		Presentación expositiva e impresa de los resultados obtenidos ante el coordinador del área de infectología.	

RECURSOS

Humanos



**Tres pasantes de
Lic. en Trabajo
Social**

Materiales



**Gises o marcadores
Copias para el
instrumento,
lápices, acetatos y
retroproyector.**

Físicos



**Aula.
Sillas.**

METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Teniendo claro los conceptos anteriores, el equipo de Trabajo Social intervino en base a las siguientes etapas:

1.-Aplicación de 3 entrevistas de la parte proporcional del personal del área, con la finalidad de lograr un mayor acercamiento con la institución.

Los tópicos que se trataron fueron:

- ☒ Origen de la institución.
- ☒ Trayectoria de la institución.
- ☒ Filosofía de la institución.
- ☒ Organización de la institución.
- ☒ Mejoras que propondría en su área.

El tiempo estimado para la realización de la entrevista personalizada en su espacio de trabajo fue de 20 minutos.

2.-Para fines de la investigación las herramientas que se utilizaron fueron el Diario de campo, que sirvió para registrar la información de la entrevista, y lo observado en las visitas realizadas, y el cuestionario compuesto por preguntas abiertas y cerradas referidas a la realidad concreta de la organización objeto de investigación, este se efectuó de manera anónima llevando alguna marca o folio para registro de la investigación.

3.-Una vez elaborado dicho instrumento se puso a consideración ante el responsable del área, con la finalidad de ser aprobado o en su defecto realizar las correcciones pertinentes.

4.-Con la aprobación del jefe del área se llevó a cabo la aplicación del cuestionario a una población de 12 personas, pertenecientes a la misma área.

5.-Posteriormente se analizó la información obtenida. El tiempo estimado para dicha etapa fue de cuatro días.

6.-Finalmente, los resultados obtenidos se expusieron en las instalaciones del I.N.E.R. específicamente en el área investigada, entregando al mismo tiempo un informe impreso del mismo.

CAPÍTULO III

Análisis estadístico

VARIABLES QUE SE CONSIDERARON

AUTONOMIA

- **Conducta y desempeño.**
- **Grado de independencia.**
- **Relaciones Humanas.**

CONDICIONES FÍSICAS

- **Instalaciones y herramientas.**
- **Normatividad.**
- **Proyección profesional.**

LIDERAZGO

- **Características del liderazgo.**
- **Apoyo del jefe inmediato.**
- **Grado de entrega del personal.**
- **Motivación y reconocimiento hacia el personal.**

ORGANIZACIÓN

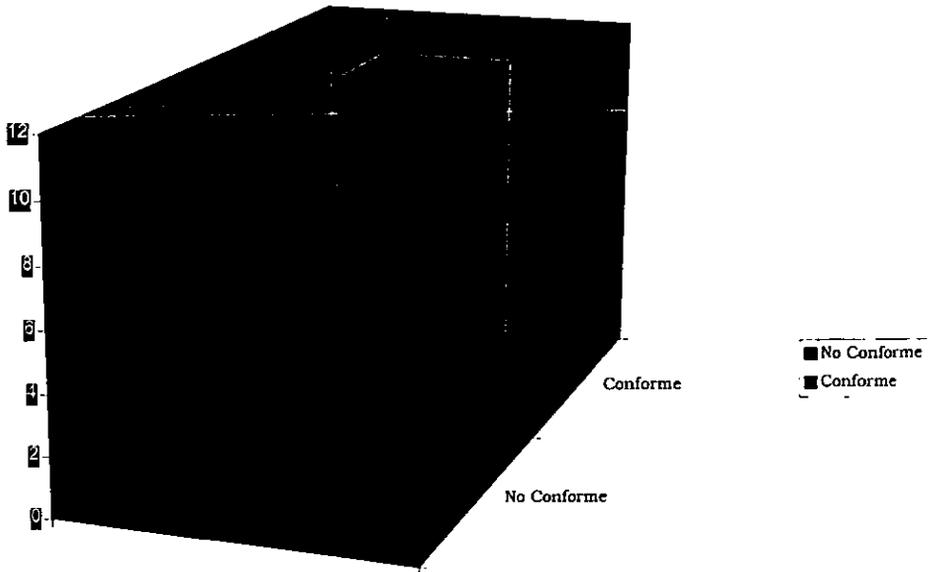
- **Métodos operativos del trabajo.**
- **Remuneración.**

SECCION ESPECIAL

En las siguientes paginas se muestran los gráficos y el análisis que se realizo, tomando en cuenta que este análisis fue hecho por las categorías anterior mente mencionada.

Grafico No. 1

Conducta y Desempeño

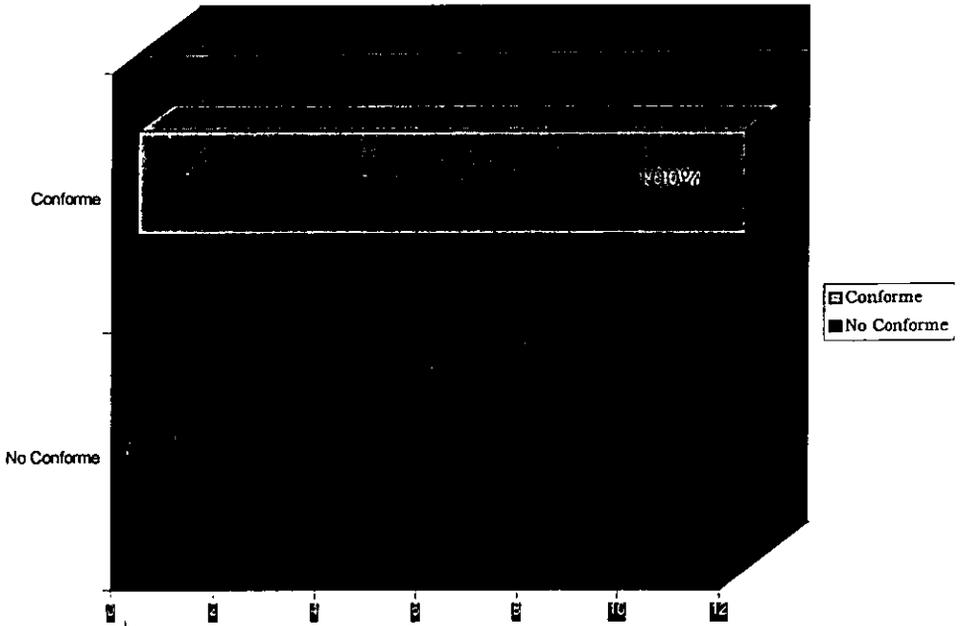


Conducta y desempeño:

De acuerdo con los resultados obtenidos del instrumento, tenemos lo siguiente: Un 92% exteriorizó que se encuentra satisfecho con el puesto que ocupa dentro de la organización, sin embargo del total de personas que labora en el área, a excepción del coordinador, no tienen un puesto establecido; se detectó también, que cuentan con la iniciativa para prevenir y solucionar los problemas que se puedan presentar, no obstante un 8% considera que las oportunidades para mejorar sus habilidades son limitadas lo cual conlleva a que su desempeño laboral no tenga un desarrollo favorable.

Grafico No. 2

Grado de Independencia

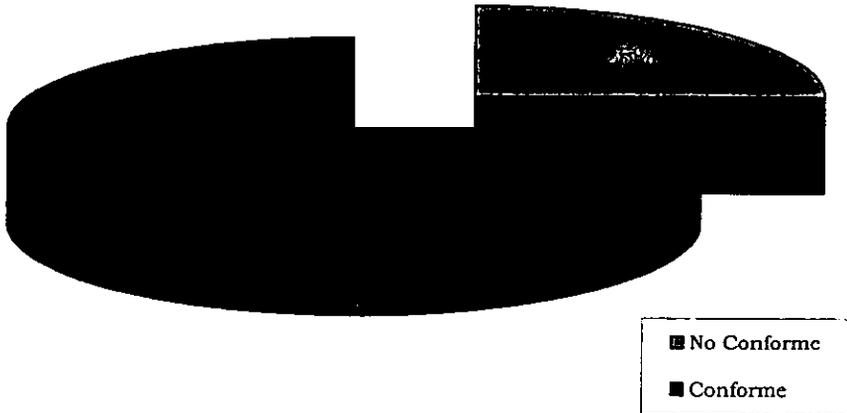


Grado de independencia:

El 100% manifestó que tiene una gran disponibilidad para capacitarse y así poder alcanzar un mejor desarrollo como área y equipo de trabajo. Como parte de un equipo multidisciplinario de investigación, considera conveniente el contestar el instrumento para que el jefe inmediato conozca lo que piensan, sin embargo mencionaron que la manera de administrar su tiempo es adecuada no obstante debido a los protocolos de investigación que realizan, en ocasiones estos rebasan la duración que ellos han estimado, ocasionando que lo que previamente establecieron en tiempo sea desfasado individualmente.

Gráfico No. 3

Relaciones Humanas

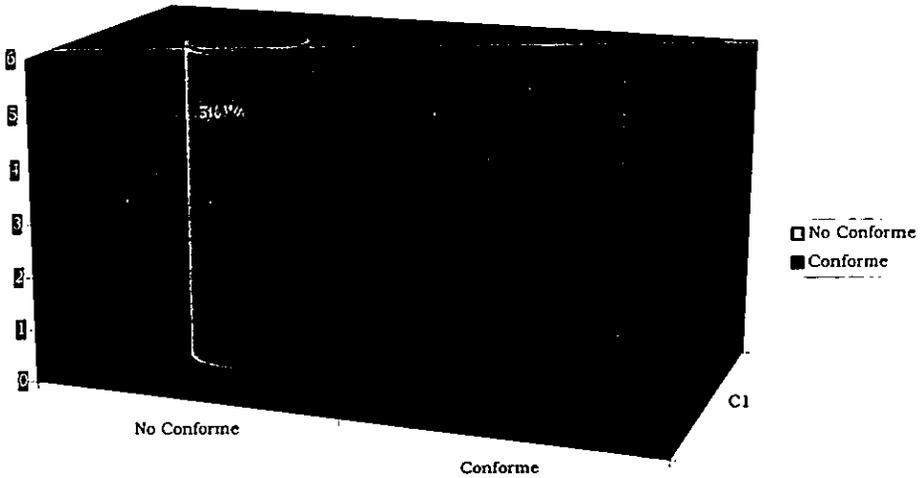


Relaciones humanas:

El 75% del personal, exteriorizó que tanto sus logros con respecto de sus objetivos personales como la confianza de mantener su empleo es óptimo; mientras que un 25% consideró que la relación que existe de compañerismo dentro del equipo de trabajo es satisfactoria, tomando en cuenta que solo es para fines laborales no así en relaciones informales de trabajo, considerando que el ambiente de trabajo es satisfactorio.

Grafico No. 4

Instalaciones y Herramientas

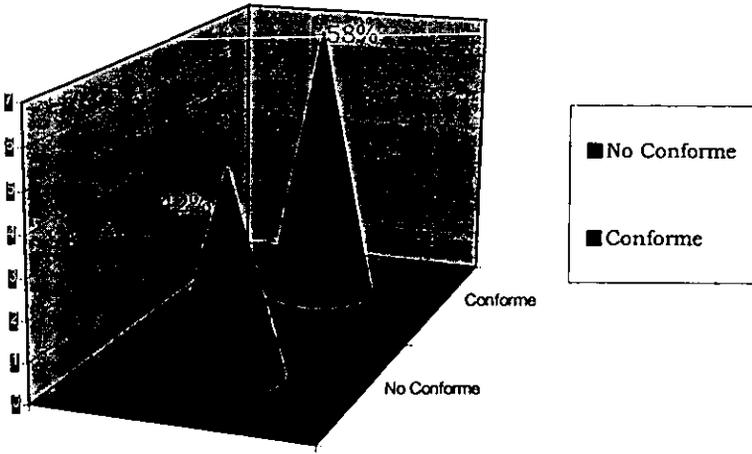


Instalaciones y herramientas:

Como se puede apreciar en la gráfica en cuanto a las instalaciones con que cuenta el área de infectología, el 50% constató estar a gusto con las condiciones físicas de trabajo y aquí es importante destacar que debido a sus labores no están todo el tiempo dentro de esta área, ya que se encuentran en laboratorios, realizando pruebas o visitando a sus pacientes. Sin embargo podemos ver que el otro 50% califica a las instalaciones como no adecuadas y esto es debido a que el lugar de reunión del equipo de infectología es un espacio muy reducido y donde se perciben condiciones de hacinamiento y desorden en cuestión de documentación, además de que solo cuentan con una computadora, misma que en determinado momento puede llegar a retrasar la entrega de algún informe y tengan que recurrir a trasladarse a otro sitio para concluir su trabajo, limitando de esta forma el desarrollo productivo que pueden tener.

Grafico No. 5

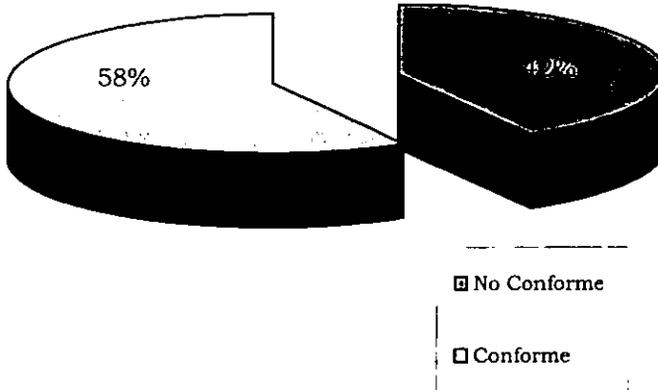
Normatividad



Normatividad:

Por lo que se refiere a las cuestiones reglamentarias, el 58%, manifestó que conoce bien el Reglamento interno, atendiendo de esta forma, las disposiciones disciplinarias que se aplican en su trabajo y consideran aceptable la forma en que se dirigen las actividades dentro de su área. El 42% restante por su parte, conoce los lineamientos normativos de manera muy general o en su defecto los desconoce, ante tal situación es ilógico que mencionen que tan efectivas son las normas ya que no las manejan, no obstante se apegan a aquellas que implícitamente se han establecido dentro del trabajo. Aquí es importante destacar que al ingresar, a cualesquier empresa o institución a desempeñar su labor, se le debe indicar cual es el reglamento que lo rige, como parte de la inducción que se da, además de presentarle el organigrama de la organización.

Grafico No. 6

Proyección profesional**Proyección profesional:**

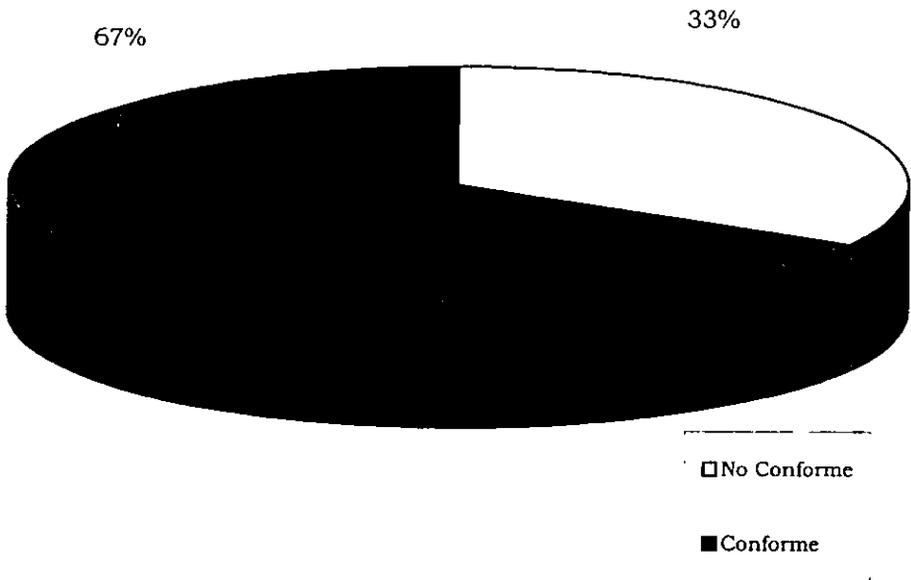
En cuanto a la proyección profesional, tenemos que el 58% se siente conforme como ha sido evaluado, así como de las disposiciones que se han implementado para llevar a cabo dicha evaluación, considerando que su desempeño es constante y esto les da derecho a mayor oportunidad de ascender sin algún problema.

Por lo que se refiere al 42% considera por su parte, no muy justa la forma de evaluación que se utiliza y que en consecuencia el poder ascender a un puesto de mayor responsabilidad es sumamente difícil.

Es importante tomar en cuenta que aún más de la mitad del personal está de acuerdo con la forma en que se les evalúa, de considerar tener oportunidades de ascenso y estar cubriendo sus objetivos profesionales, hay un porcentaje que aunque menor no se encuentra muy de acuerdo y es muy posible que con la insatisfacción que esto genera, no se estén comprometiendo al 100% con su trabajo.

Grafico No. 7

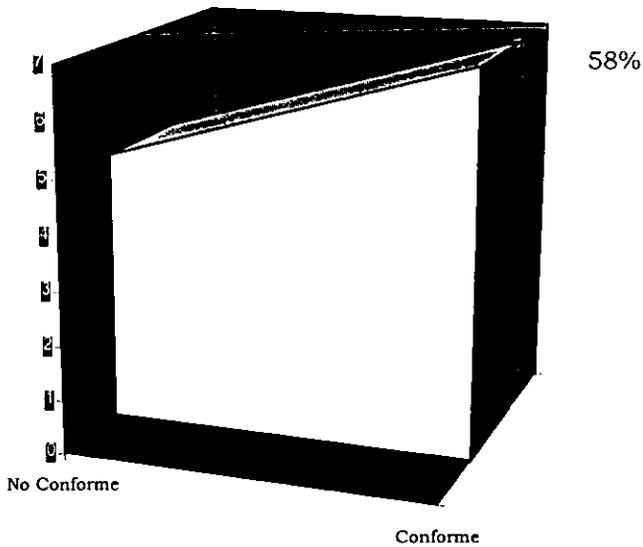
Características del Liderazgo



Características del Liderazgo:

Dentro de este rubro se encontró que el 67% del personal está conforme con el liderazgo que ejerce su coordinador, pues mencionan una congruencia entre la organización y el estilo de mando del mismo; mientras que el 33% restante, expreso que en algunas ocasiones hay descontento y recelo al no ejercer un liderazgo equitativo en el área de trabajo. Esto nos lleva a concluir que aunque la mayoría del equipo esta de acuerdo con el liderazgo que se ejerce una parte pide ser más ecuánime para que se genere un estado de confianza y evitar así discrepancias entre los mismos integrantes.

Gráfico No. 8

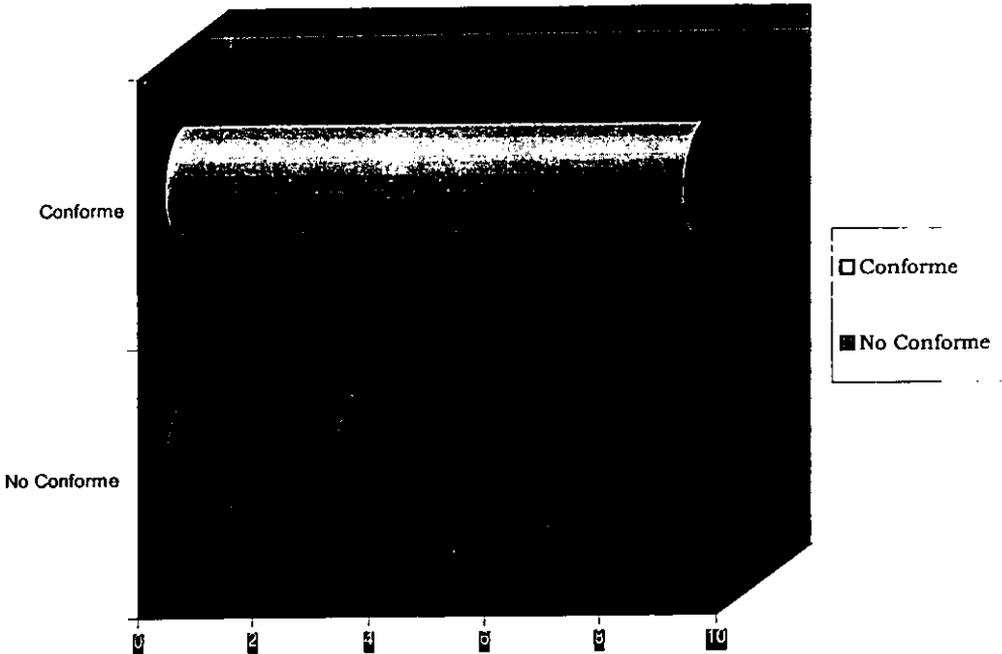
Apoyo del Jefe Inmediato**Apoyo del jefe inmediato:**

El total de la población estudiada en el área de infectología es el 100% de los cuales el 58% manifestó tener apoyo de su coordinador, no obstante dijeron que este no era suficiente, pues se requería constantemente. Mientras tanto el 42% indicó una nulidad parcial o total del respaldo recibido de su jefe de área.

Es importante mencionar que necesita apoyo de manera general el equipo de trabajo pues así se crearía un ambiente favorable para desempeñar mejor sus funciones.

Grafico No. 9

Grado de Entrega del Personal

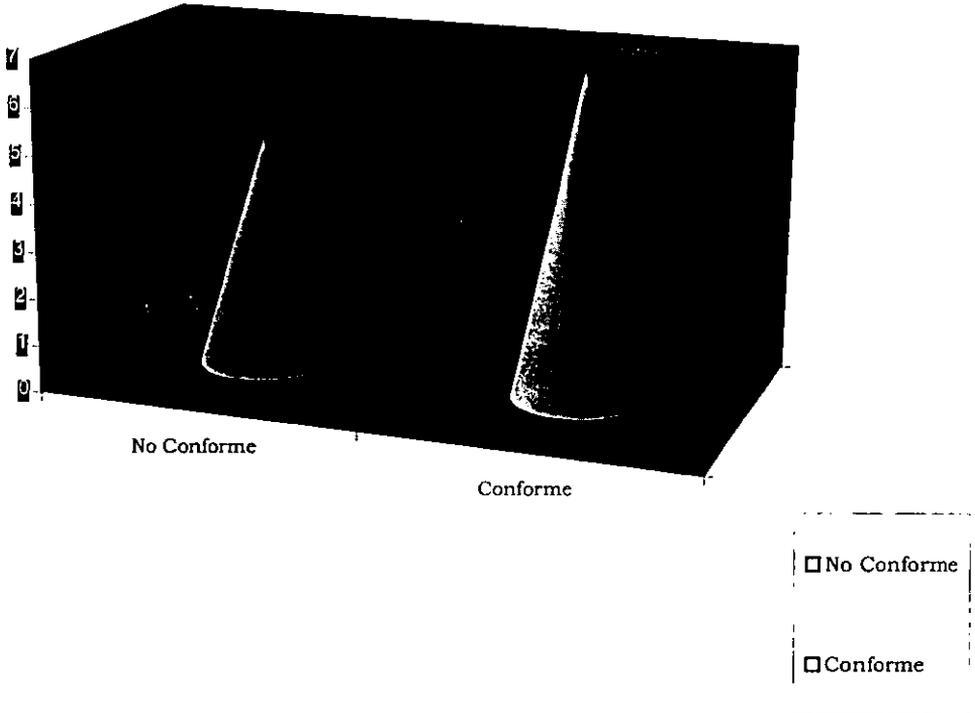


Grado de entrega del personal:

Se puede determinar que el 75% de la población total tiene un sentido de pertenencia hacia su área y al equipo de trabajo al que pertenecen; sin embargo el 25% restante manifestó una inconformidad con su equipo de trabajo; pues no se sienten satisfechos con el desarrollo que se ha obtenido dentro de este.

Grafico No. 10

Motivación y Reconocimiento Hacia el Personal

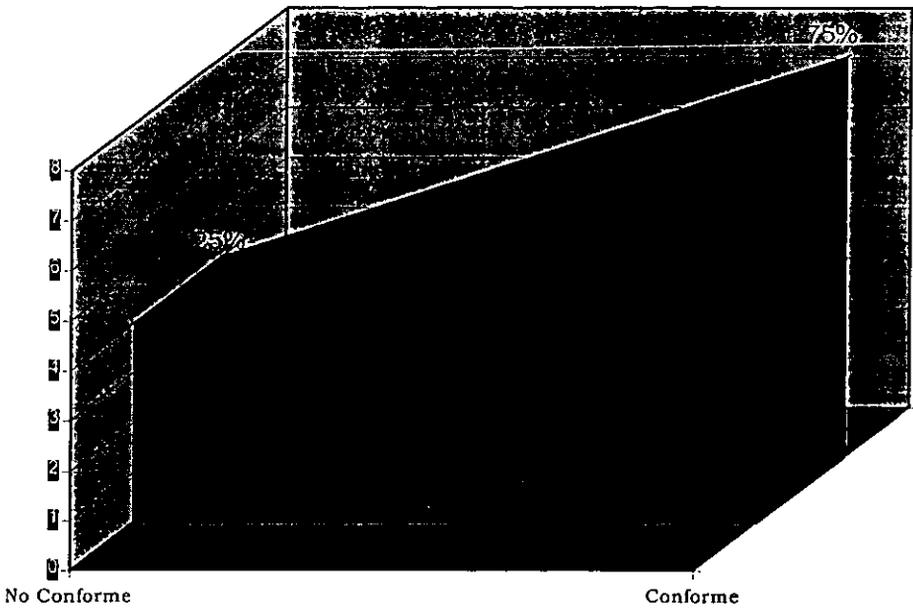


Motivación y reconocimiento hacia el personal:

Dentro de esta variable el 58% declaró que en ocasiones reciben algún tipo de motivación o reconocimiento por parte de su coordinador, aun que no creen ser basto, por el contrario el 42% expuso no tener reconocimiento alguno por los logros obtenidos en su trabajo, demeritando así su entusiasmo al realizar funciones asignadas.

Grafico No. 11

Métodos Operativos de Trabajo

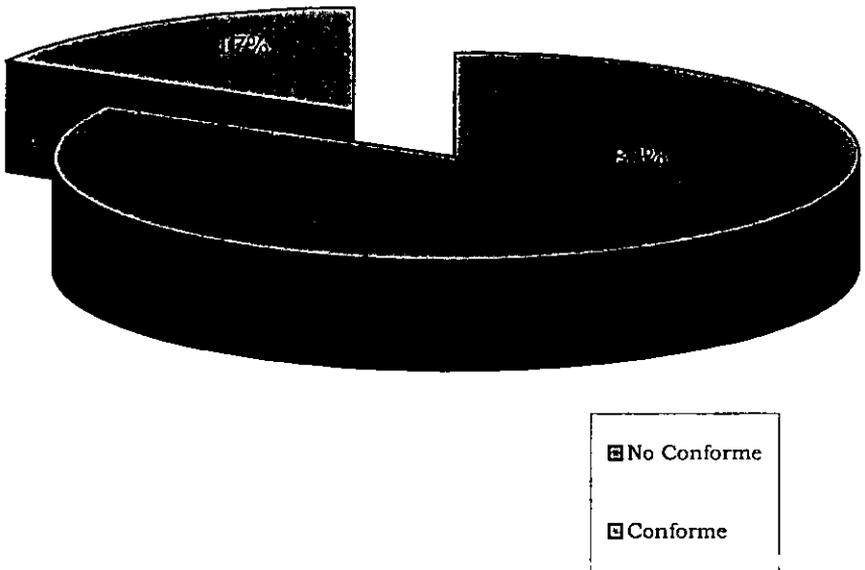


Métodos operativos de trabajo:

El 75% está indicando que el proceso de inducción al nuevo personal a sus actividades y al equipo de trabajo es muy general y escaso en cuanto a contenido, de igual modo determinan que la manera de ejecutar sus actividades son las más adecuadas; conforme a sus conocimientos y habilidades considera un 25% que su jefe inmediato conoce bien el funcionamiento de su área como su trabajo.

Grafico No. 12

Remuneración

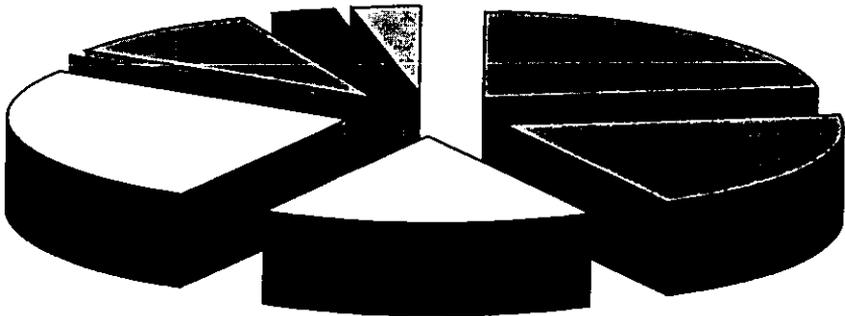


Remuneración:

El 83% externo que el sueldo que percibe así como los beneficios y prestaciones que les brinda la institución no son suficientes ya que no cuentan con ellos, mientras que el 17% manifestó que la relación que se ha dado entre su aumento de sueldo y su desempeño en el puesto es insuficiente.

Grafico No. 13

Sección Especial



<input checked="" type="checkbox"/> Organización	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Compañeros
<input type="checkbox"/> Comunicación Jefes	<input type="checkbox"/> Favoritismos
<input checked="" type="checkbox"/> Acoso Sexual	<input checked="" type="checkbox"/> falta de apoyo
<input checked="" type="checkbox"/> Capacitación Limitada	<input type="checkbox"/> Cambios de Compañeros

Del total de la población encuestada y entre los problemas que dijeron percibir, el personal se inclinó por manifestar que hay favoritismos dentro del área, como el principal conflicto, siguiéndole que no hay una adecuada organización, debiéndose esto en gran medida a la falta de comunicación que tienen con su jefe y después entre ellos mismos, también que como grupo de trabajo estiman que el apoyo de su jefe en ocasiones es insuficiente, plasmándolo en cuestiones como la limitada capacitación que se les brinda, y expusieron que son constantes los cambios entre compañeros pudiendo retrasar en cierto momento, las investigaciones o trabajos que tuvieran que realizar.

Es importante mencionar que aún cuando declaran que no hay mucha comunicación entre ellos, como equipo de trabajo deben interactuar para que los procesos que están en pie salgan adelante, por lo que no existe mucha coherencia entre lo plasmado en los instrumentos y lo registrado en los diarios de campo durante la visita de las responsables del proyecto.

FACTORES SITUACIONALES PRESENTADOS

A continuación se mencionan los factores situacionales que afectaron el proceso de la investigación.

Al iniciar la búsqueda para aplicar la investigación se contactaron dos empresas: La Continental y Papelería Rodríguez, en donde no se pudo concretar nuestra participación debido a la falta de interés que las empresas mostraron. Por lo cual se empezó a buscar nuevas organizaciones, como el Hospital ABC de México al cual se le presentó el proyecto; no obstante, manifestaron que ya contaban con un departamento de Desarrollo Organizacional, encargado de esos estudios; de igual forma, se recurrió a otra empresa de renombre: Berol de México, sin embargo no fue posible la inserción a dicha compañía debido a cuestiones administrativas.

Finalmente en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER) fue aceptado el proyecto, enfrentándonos con algunos contratiempos.

La mayoría del equipo de trabajo no se encuentra en un solo espacio, debido a sus diversas ocupaciones tienen que desplazarse en todo el Instituto.

En cuanto a las actividades del personal del área, cabe destacar lo siguiente:

Por su parte, el Coordinador del INER al principio mostró interés por la implementación del proyecto, pues mencionó que nunca se había realizado una investigación de estas características, y brindó el apoyo, asegurando que se darían las facilidades necesarias; sin embargo durante el proceso de investigación su actitud fue otra, pues cuando acudimos al Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER), en diversas ocasiones mostró indiferencia sin darle la importancia y seriedad que el estudio requería.

En el caso de los empleados del INER enfatizaremos lo siguiente:

No todos los integrantes mostraron disposición para colaborar en el estudio, no obstante ya se les había informado con anticipación lo que se iba a efectuar en su lugar de trabajo.

Tomando en cuenta lo anterior, al momento de aplicar el cuestionario no se pudo llevar a cabo como se tenía planeado, por lo cual se tuvo que implementar otra estrategia para su aplicación; ésta consistió en dejar los cuestionarios con la secretaria para que los distribuyera dejando la indicación de que se recogerían al día siguiente. Pese a ello los cuestionarios no estuvieron en el tiempo establecido, aplazando la fecha de su recepción hasta el martes 6 de febrero y esto trajo como consecuencia un reajuste total a las actividades establecidas. Una vez obtenida la información se procedió a efectuar el análisis y la interpretación de la misma, contemplando fecha de exposición y de entrega de resultados para días posteriores.

Lo anterior nos lleva a dilucidar que los resultados de la investigación no sean en su totalidad confiables, por lo cual habrá cierta variación entre lo real y lo extraído en el estudio.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Sobre la base del análisis realizado, podemos deducir que el Clima Organizacional prevaleciente en el área de Infectología del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, se encuentra deteriorado debido a la problemática que el mismo personal ha exteriorizado, haciendo más complejo el desempeño de sus labores.

Por ello se llegó a las siguientes conclusiones:

- I. El estudio refleja que la problemática en cuestión de inconformidad está centrada en el liderazgo, ocasionado por situaciones de favoritismo, diálogo escaso, apoyo limitado, o en su defecto nulo, comunicación inexistente entre el Coordinador y el equipo de trabajo, y a su vez entre los mismos integrantes. En consecuencia es importante implementar medidas necesarias que nos lleven a concretar acciones encaminadas a cohesionar empáticamente a los involucrados.

- II. El compromiso del personal hacia su trabajo está relacionado con los resultados que esperan alcanzar, lo cual esta en función del beneficio que pueden aportar; pues su vocación de servicio los lleva a promover una mejor calidad de vida del paciente y así continuar trabajando con el equipo de investigación. Sin embargo, la motivación y el reconocimiento que el Coordinador les brinda es desigual, pues al realizar actividades diversas y de investigación, sólo en algunas ocasiones se les da incentivos a una parte del equipo.

- III. En cuanto a las relaciones humanas desarrolladas dentro de la organización, únicamente se dan en el terreno profesional, esto es, intercambiando sólo información relacionada con el aspecto laboral debido a la desigualdad que se da; situación que genera descontento dificultando la interacción e integración entre los colaboradores, por ende, el servicio al paciente se ve disminuido.

-
- IV. Así mismo, no tienen limitaciones para realizar su trabajo y por ello la satisfacción personal es óptima contando con la disponibilidad para seguir mejorando. Deduciendo que aunque ellos tengan la disponibilidad y el tiempo para realizar sus actividades, es imprescindible proporcionarles mayor apoyo y motivación para seguir fomentando su desarrollo laboral, ello prevé como resultado una mejora continua en el servicio.
- V. En base a la gráfica de normatividad No. 05 se determinó que la mayoría del personal dice conocer el reglamento del INER, pero al inspeccionar con detalle encontramos que el departamento de investigación no posee uno propio, además no se cuenta con una estructura jerárquica, por lo que se infiere que la forma en cómo se guían es por su sentido común al pertenecer a dicha institución.
- VI. Como se puede apreciar en la gráfica No. 04 se observa que hay una división de opiniones, pues la mitad del personal labora fuera casi todo el día, entre recorridos en pabellones, consulta externa y trabajos en laboratorios, mientras que la otra parte permanece más tiempo en un espacio de 4 X 3 metros el cual es insuficiente para que un empleado lleve a cabo sus actividades cómodamente, así mismo el mobiliario de dicho espacio es insuficiente pues solo se cuenta con una computadora, una máquina de escribir y un número de sillas que divergen de la cantidad de personas allí reunidas.

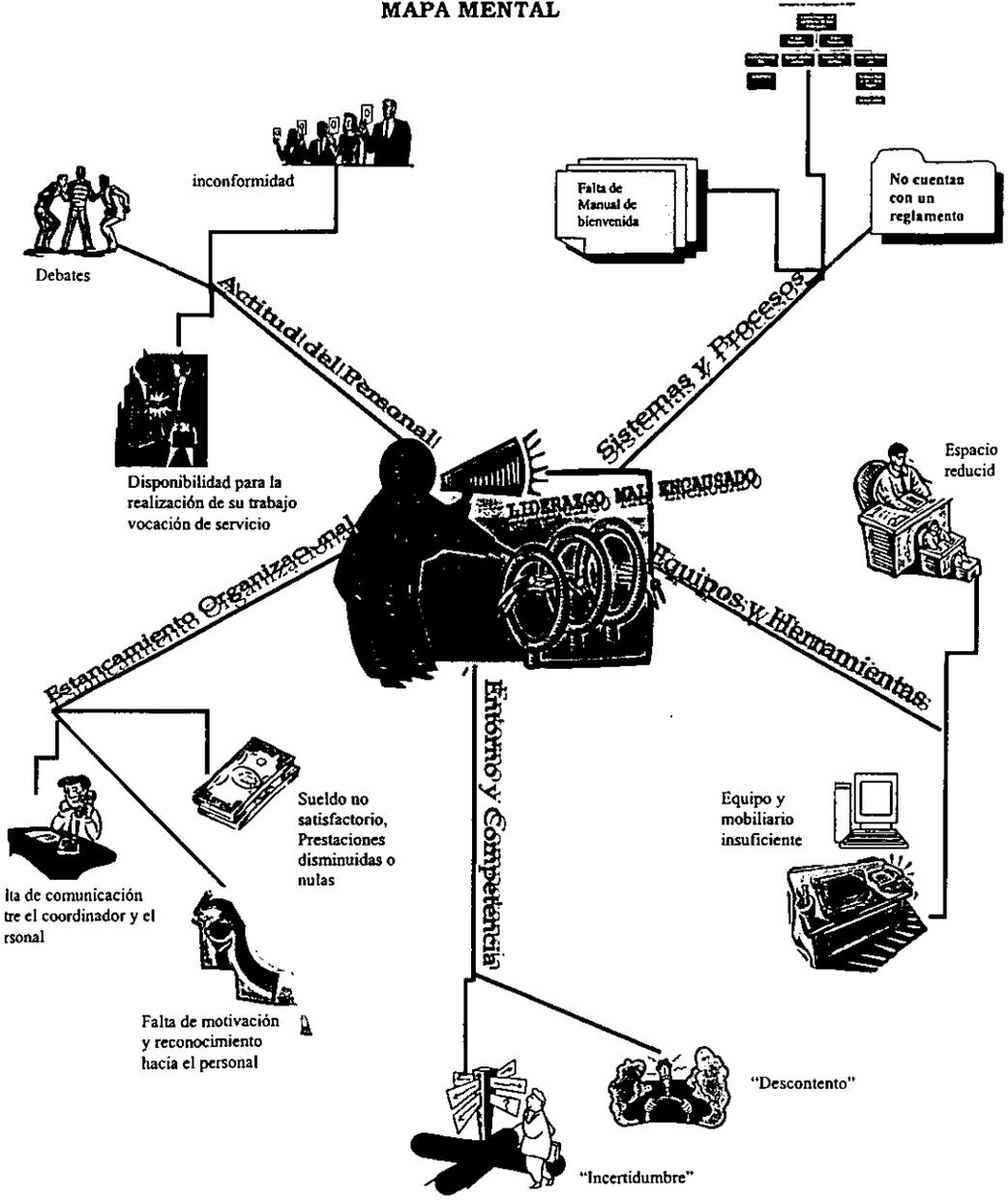
Esto nos lleva a visualizar una forma de organización de planeación estratégica que les permita trabajar adecuadamente en cuanto a tiempo y espacio.

- VII. Los participantes mencionaron que cuando se incorporaron a laborar no les dieron la inducción necesaria, debido a que cuentan con los conocimientos adecuados para realizar sus labores; no obstante, se requiere de un manual de bienvenida para una mejor ubicación de las instalaciones.

- VIII. En el aspecto económico los sueldos percibidos no son satisfactorios en correspondencia con lo que desarrollan profesionalmente, sin embargo ellos manifestaron que están satisfechos con las prestaciones y beneficios que reciben de la institución. Esto es contradictorio, pues ellos mismos expresaron no contar con prestaciones de ninguna índole; llevándonos a pensar que probablemente desconozcan las prestaciones a las que tienen derecho como trabajadores, o que en la mayoría de los casos no tengan la planta o base la cual les permita tener dichas garantías.
- IX. Dentro de la sección especial es importante mencionar que aún cuando declaran inexistente una buena comunicación entre ellos, la lógica no parte de esto; pues como equipo de trabajo deben de interactuar para que los procesos en puerta salgan adelante, por ello no existe una coherencia entre lo plasmado en los instrumentos y lo registrado en los diarios de campo durante las visitas realizadas al Instituto.

Lo cual nos lleva a deducir que los empleados ya están muy familiarizados con ésta situación, pues no lo notan como un conflicto latente.

MAPA MENTAL



PROPUESTAS

El equipo de Trabajo Social pone a disposición del Coordinador del área de infectología una serie de propuestas, las cuales coadyuvarán en la solución o disminución de la problemática generada en el ambiente laboral del área:

- ✘ Para encontrar un punto de ecuanimidad en la organización se propone implementar un Sistema de Capacitación Integral de carácter externo, que esté encaminado a proporcionar conocimientos, a desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal para que desempeñe mejor sus actividades; en donde se traten tópicos acerca del liderazgo, relaciones humanas, autoestima, motivación, valores, comunicación asertiva, verbal y escrita.

- ✘ Llevar a cabo un Programa de Integración y Esparcimiento que los induzca a conocer no sólo el aspecto profesional de sus compañeros, sino también el humano.

- ✘ En base a la estructura organizacional del área, se propone un organigrama horizontal en el cual se determinen las funciones dependiendo de los puestos jerárquicos ya establecidos, pues no se cuenta con ninguno hasta el momento.

- ✘ Así mismo, se propone la elaboración de un manual de procedimientos y reglas, el cual contenga las normas y lineamientos a seguir dentro de su área.

- ⌘ Puesto que los salarios son un elemento importante en lo referente a las condiciones de empleo, es importante definir un sistema de evaluación de desempeño que permita tomar decisiones en cuanto a promoción y remuneración; además de brindar la oportunidad para que el jefe inmediato y el empleado se reúnan y revisen el comportamiento de éste último, relacionado con su trabajo. Evaluación del desempeño significa comparar el rendimiento real del empleado con los estándares determinados.

- ⌘ Dentro del Plan de vida y carrera para los colaboradores se aboca de lleno a ciertos aspectos que en esa constante persecución de la excelencia académica y/o profesional, en ocasiones se olvida de otros aspectos que son fundamentales para encontrar un balance a su vida como persona. Mientras mejor se vislumbre el futuro, se tendrá una mayor claridad acerca de lo que se debe hacer para asegurar así el desarrollo que se desea alcanzar.

- ⌘ Para llevar a cabo dicha planeación es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos: conocimiento de sí mismo y del entorno social, clarificar sus expectativas, toma de decisiones, detentar un plan de acción y darle seguimiento a todo lo anterior.

PERFIL DEL LIC. EN TRABAJO SOCIAL

El Licenciado en Trabajo Social cuenta con la capacidad para conocer, comprender y aplicar la realidad social en lo general y en el individuo, así como en el entorno que lo rodea; aplicando estrategias diseñadas para intervenir en éstos.

Las principales Capacidades y Habilidades que desarrolla son:

- Diseño, Aplicación, Evaluación y Coordinación de Planes, Programas y Proyectos encaminados a la eficiencia y efectividad, pudiendo ser de alcance mediato o inmediato.
- Elaboración de Estudios de Diagnóstico Organizacional tanto en Instituciones, empresas, comunidades y grupos.
- Desarrollo y Ejecución de Procesos de Planeación tanto general como particular.
- Promoción y Manejo de la Participación de la población abierta o grupos específicos en los procesos donde se requiera de su colaboración.
- Participación en la Administración de Recursos Humanos.
- Gestión, Dirección y Optimización de Recursos Institucionales o Empresariales.
- Diseño, Desarrollo e Implementación de Procesos de Evaluación.
- Capacitación y Adiestramiento al Personal.
- Elaboración y Aplicación de Técnicas e Instrumentos tales como Cédulas de Entrevista, Cuestionarios y Encuestas, para la recolección de información; Ruta Crítica y Calendarización para Programación, Tablas de Bales, Visitas Domiciliarias, Estudios Socioeconómicos, entre otras.

Codificación y Análisis de la Información Extraída de instrumentos de recolección de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la opinión sobre la institución a la que perteneces.

Tu punto de vista será de gran utilidad para detectar las fortalezas y oportunidades que existen en la organización, contribuyendo así a un mejor desarrollo a nivel general.

Las respuestas serán de forma confidencial y anónima no obstante se te pedirá anotar el área donde laboras.

Instrucciones:

- Favor de contestar el cuestionario de forma individual y con objetividad.
- No es un examen sino una apreciación de lo que tu piensas con relación a tu institución.
- El equipo de la Escuela Nacional de Trabajo Social se encargara del diagnóstico organizacional analizando los cuestionarios y los resultados obtenidos del estudio proporcionándolo de manera global.
- Cuando se den a conocer los resultados obtenidos en ningún caso se transcribirán o identificarán opiniones o posturas individuales.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la respuesta que considere correcta, de acuerdo a la siguiente escala:

5 Excelente 4 Muy bien 3 Bien 2 Regular 1 No satisfactorio

CONDUCTA Y DESEMPEÑO	1	2	3	4	5	TOTAL
1. ¿En qué grado conoces los objetivos que tiene tu organización?						
2. ¿Cómo calificas tu desempeño laboral?						
3. ¿El puesto que tienes en la organización es?						
4. ¿Tú actitud para prever y solucionar los problemas es?						
5. ¿Las oportunidades que se brindan en la mejora de tus habilidades son?						
						SUBTOTAL
						PROMEDIO

GRADO DE INDEPENDENCIA	1	2	3	4	5	TOTAL
1. ¿El trabajo que tienes te permite hacer buen uso de tus conocimientos y habilidades de manera?						
2. ¿La sensación de satisfacción personal útil que tu trabajo te proporciona es?						
3. ¿Tú manera de administrar el tiempo y el respeto hacia el tiempo de los demás es?						
4. ¿Tu disponibilidad para aprender en la mejora de tu equipo es?						
5. ¿Contestar esta encuesta es una buena forma de que la Dirección de la Organización conozca lo que piensas es?						
						SUBTOTAL
						PROMEDIO

RELACIONES HUMANAS	1	2	3	4	5	TOTAL
1. ¿Cómo consideras el ambiente de trabajo entre tus compañeros?						
2. ¿Cómo consideras tu relación interpersonal?						
3. ¿Qué tanta seguridad tienes de conservar tu empleo?						
4. ¿De qué manera mides el logro de tus objetivos personales?						
5. ¿Cuál es tu escala de satisfacción en integración en el trabajo?						
						SUBTOTAL
						PROMEDIO

5 Excelente 4 Muy bien 3 Bien 2 Regular 1 No satisfactorio

INSTALACIONES Y HERRAMIENTAS	1	2	3	4	5	TOTAL.
1. ¿Cómo calificas las instalaciones de tu área?						
2. Respecto a las condiciones físicas en las que trabajas te sientes?						
3. Las condiciones ambientales de tu trabajo te han permitido ser, todo lo productivo que puedes?						
4. ¿El mobiliario con el que cuentas es?						
5. ¿Los consumibles y accesorios que utilizas para realizar tu trabajo son?						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

NORMATIVIDAD	1	2	3	4	5	TOTAL.
1. ¿Qué grado de conocimiento tienes sobre el Reglamento de tu organización?						
2. ¿Qué tan satisfactorias son las medidas disciplinarias que se aplican en tu trabajo?						
3. ¿Cuál es el respeto que tienes hacia las normas del lugar donde laboras?						
4. ¿Cuál es el grado de claridad y asignación en la delegación de actividades?						
5. ¿Cómo consideras los aspectos de autoridad y jerarquización de la organización?						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

PROYECCION PROFESIONAL	1	2	3	4	5	TOTAL.
1. ¿Cómo consideras la evaluación de tu desempeño?						
2. ¿Cómo sientes el grado de justicia con que se evalúa en la organización?						
3. ¿Qué tan conforme estas con las normas y políticas de la organización en materia de justicia y respeto?						
4. ¿Cómo consideras las oportunidades de ascenso que tienes en tu trabajo?						
5. ¿Qué grado de conformidad sientes ante los objetivos que tienes, los resultados que logras y el apoyo que recibes?						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

5 Excelente 4 Muy bien 3 Bien 2 Regular 1 No satisfactorio

CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO	1	2	3	4	5	TOTAL.
1. ¿A tu juicio la organización esta bien dirigida?						
2. ¿Qué tan satisfecho estas en el estilo de mando y liderazgo de tu organización?						
3. ¿Qué confianza y respeto le tiene el personal a su jefe de área?						
4. ¿Qué grado de calidad humana manifiesta tu superior en tu trabajo?						
5. ¿Cuál es el grado de congruencia entre la filosofía de tu organización y los altos mandos?						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

APOYO DEL JEFE INMEDIATO.	1	2	3	4	5	TOTAL.
1. ¿Cómo calificas el trabajo que realizas conjuntamente con tu jefe inmediato?						
2. ¿En la toma de decisiones tu jefe inmediato toma en cuenta la opinión de su personal?						
3. ¿El éxito de tus resultados tiene que ver con el apoyo de tu jefe?						
4. ¿La facilidad para ser escuchado por tu jefe inmediato es?						
5. ¿Normalmente es justo tu jefe inmediato?						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

GRADO DE ENTREGA DEL PERSONAL.	1	2	3	4	5	TOTAL.
1. ¿El deseo de mejora continua entre tus compañeros de trabajo es?						
2. ¿Los errores que cometes los aceptas y aprendes de ellos?						
3. ¿Cómo calificarías a tu organización como institución para trabajar?						
4. ¿Qué tan satisfecho estas con el desarrollo que has tenido dentro de la institución?						
5. ¿En qué grado consideras que tu organización es mejor que otra?						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

5 Excelente 4 Muy bien 3 Bien 2 Regular 1 No satisfactorio

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO HACIA EL PERSONAL	1	2	3	4	5	TOTAL
1. ¿El reconocimiento que tu jefe inmediato manifiesta cuando realizas un buen trabajo es?						
2. ¿Cuál es el grado de participación y colaboración que manifiestan tus compañeros de trabajo?						
3. ¿Cuál es el grado de colaboración de las áreas o departamentos en la organización?						
4. ¿Cuál es el nivel de integración en reuniones informales?						
5. ¿Qué grados de oportunidades tienes para hacer cosas nuevas y enfrentar retos diferentes?						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

MÉTODOS OPERATIVOS DE TRABAJO	1	2	3	4	5	TOTAL
1. ¿Las indicaciones que recibes para realizar tu trabajo son?						
2. ¿Cómo calificas la información que te brindaron cuando entraste a laborar?						
3. Consideras que tu jefe inmediato conoce perfectamente el funcionamiento de su departamento						
4. ¿Consideras que la forma en que realizas tus actividades es la más adecuada?						
5. ¿El entrenamiento que recibes hace posible mejorar tu desempeño?						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

REMUNERACIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL
1- ¿Qué tan satisfactorio es el sueldo que percibes por los resultados de tu trabajo?						
2- ¿Cómo calificas los beneficios y prestaciones que te brinda la institución?						
3- ¿Qué relación piensas que ha habido entre tus aumentos de sueldo o salario con el desempeño de tu puesto?						
4- Si te dieran bono de productividad ¿cuál sería tu actitud?						
5- En tu opinión el sistema por el que se determina tu sueldo o salario es.						
SUBTOTAL						
PROMEDIO						

SECCION ESPECIAL.

De las siguientes situaciones anota una "X" en el recuadro de aquellos que tu ves como problemas de la organización.

- () No hay organización.
- () Falta comunicación entre compañeros
- () Falta comunicación entre los jefes.
- () Hay favoritismos.
- () Existen insinuaciones de tipo sexual.
- () Falta apoyo de jefes.
- () Es limitada la capacitación.
- () Son constantes los cambios de compañeros.

BIBLIOGRAFÍA

- 📖 Abranavel, Allaire, F., “Cultura Organizacional, Aspectos Teóricos, Prácticos y Metodológicos”, Edit. Legis, S.A., Colombia 1992
- 📖 ANDREW, F. Sícula, “Administración De Recursos Humanos En Empresas”, Edit. Limusa, México, 1979, 475 p.
- 📖 ANDER EGG-E., “Técnicas de Investigación Social”, Edit. Humanitas, México 1982, 140 p.
- 📖 Armstrong M., “Gerencia de Recursos Humanos”, Edit. Legis 1990
- 📖 Batten Joe., “Cómo construir una cultura de Calidad Total”, Edit. Iberoamericana México 1993
- 📖 B., Madux Robert, “Evaluación Efectiva Del Desempeño”, Edit. Trillas, México, 1991, 80 p.
- 📖 CALDERÓN, Córdova Hugo, “Manual Para La Administración. Proceso De Capacitación De Personal”, Edit. Limusa, México, 1990, 129 p.
- 📖 DE ROBERTIS, Cristina, “Metodología De Intervención En Trabajo Social”, Edit. El Ateneo, México, 1988, 225 p.
- 📖 DESSLER, Gary, “Administración De Personal”, 4ª. Edición, Edit. Prentice Hall, México, 1996, 807 p.
- 📖 OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, Ginebra, “Evaluación De Tareas”, Edit. Alfaomega, México, 1979, 101 p.
- 📖 RODRÍGUEZ, Estrada Mauro et all, “Administración De La Capacitación”, Edit. Mc Graww-Hill, México, 1990, 122 p.
- 📖 SILICEO, Alfonso, “Capacitación y Desarrollo De Personal”, 2ª. Edición, Edit. Limusa, México, 1993, 151 p.

Organización Internacional del Trabajo CINTERFOR
<http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor>

<http://www.galeon.com>

<http://www.vicentefox.org.mx>

<http://www.abacolombia.org.co>

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA