UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES

"Estudio de satisfacción y Calidad de vida del recurso humano en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Caso: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y Subsedes".

T E S I S

Que para obtener el Grado de

Maestría en Administración de Organizaciones

Presenta

L.I. Alba Gómez Bahena

Director de Tesis

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo

Codirector de Tesis

Dra. Nohemí Roque Nieto

Revisores:

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo
Dra. Nohemí Roque Nieto
Dr. Pablo Guerrero Sánchez
Dra. Belem Gabriela Hernández Jaimes
Dr. Daniel Enmanuel Cisneros Arizmendi

OCTUBRE 2024

AGRADECIMIENTOS:

A mi querida y amada hija ***Fernanda Ximena***, mi motor principal para continuar preparándome profesionalmente, gracias por acompañarme en las noches de desvelo redactando para elaborar la tesis, por ti y para ti mi Ferchis.

Alfredo Castañeda, mi acompañante en este viaje, gracias por tu apoyo, tu paciencia, tus intentos de desvelo para acompañarme a leer, por motivarme a no desistir de este proyecto, tus palabras de ánimo para seguir preparándome profesionalmente.

A mis ***Madre***, gracias por todo el apoyo incondicional para concluir esta etapa, tu paciencia y por motivarme a terminar esto que un día parecía muy lejano.

A mi ***Padre***, gracias por todo lo que me dejaste, segura estoy que desde donde quiera que estes, sé que estas orgulloso de mí y me puedo imaginar cuanto me hubieras motivado a seguir preparándome.

A la ***Dra. Nohemí Roque Nieto*** infinitas gracias por todas las atenciones y sobre todo por ser fuente de motivación para continuar aun cuando pensaba desistir.

Al ***Dr. Augusto Renato Pérez Mayo***, porque sin Usted tampoco lo hubiera logrado, gracias por hacerme participe de su conocimiento y experiencia.

ÍNDICE METODOLÓGICO

Introducción 3

Capítulo I Estructura de la Investigación. 5

1.1 Definición del problema 6

1.2 Justificación 8

1.3 Objetivos 9

1.3.1 objetivo general 9

1.3.2 objetivo especifico 10

1.4 Hipótesis 10

Capítulo II. Marco conceptual 11

2.1 Concepto de Satisfacción Laboral. 12

2.2 Concepto de Calidad de Vida 16

2.3 Concepto de Recurso Humano. 19

2.4. La importancia del diagnóstico e intervención en la organización. 22

Capítulo III. PARADIGMAS DE ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL, CALIDAD DE VIDA EN EL RECURSO HUMANO 25

3.1 Definición y evolución de la satisfacción laboral 26

3.2 Teorías sobre satisfacción laboral 28

3.3 El Modelo de Herzberg 29

3.4 Definición y evolución de la Calidad de vida laboral 31

3.5 Modelos teóricos para estudiar la subjetiva de recurso humanos de Field y thacker, Blanch, French, Wendell, Turcotte, P, Mirvis y Lawler, Bergeron, S.E. Seashore, Cherns, A y Dyer y Haffenberg a la Calidad de vida del RH. 35

3.6 Modelos teoricos para estudiar la parte objetiva del recurso humano de Walton, Mateu, Salas y Glickman, Lou y May, Keith, Davis y John N. Newstrom, Robbins, Stephen, Hoffman, W, Fernándes-Ríos y Dela Coleta J. A. a la Calidad de vida 41

3.7 Modelos teoricos para estudiar la dimensión Subjetiva y Objetiva del recurso humano de Fernández y Giménez, González, Camacaro, Bustamante, C, Drucker, Meter, Lares, A., González, Peiró y Bravo, Gibson, Ivanicevich, Donelly, Fernández; y Nadler y Lawler. A la Calidad de vida. 44

Capitulo IV. Diseño y diagnóstico organizacional 48

4.1. Diseño metodológico 49

4.1.1 Instrumento para medir la satisfacción laboral 54

4.1.2 Instrumento para medir la calidad de vida 55

4.2 Caso de estudio: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y subsedes de la UAEM. 55

4.3 Resultados 59

4.3.1 Resultados y graficaciones de la satisfacción laboral 59

4.3.2 Resultados y graficaciones de la satisfacción laboral 91

4.4 Propuesta de mejoramiento 109

4.4.1 Propuesta 1, Laboral: 111

4.4.2 Propuesta 2, Calidad de vida: 112

Conclusiones 113

Referencias: 115

Índice de figuras 118

Índice de tablas 123

Anexos 124

Introducción

Desde tiempo atrás diversos autores han mostrado interés en el recurso humano, es decir, conocer cómo se encuentran física y mentalmente, debido a que estos factores son muy importantes para lograr un buen desempeño, así como también verificar que los objetivos y metas que establece la institución. Por otro lado, en la escuela que es objeto de estudio es indispensable que el personal que desarrolla los procesos, sea atendido desde una perspectiva más humana, sobre todo en el Área de Servicios Escolares, ya que desde mi punto de vista es vital que desempeñe sus actividades en apego a los reglamentos vigentes ya que es fundamental para la trayectoria académica del estudiantado y desde mi experiencia las actividades que se desarrollan son demasiadas. Pero si el personal que lleva a cabo estas actividades no se siente satisfecho en distintos aspectos, como personales o profesionales y además no cuenta con una calidad de vida para desarrollar otras actividades, se corre el riego de que ese individuo desarrolle alguna enfermedad, o derivar en un tema muy estudiado en estos tiempos como burnout.

Por lo anterior, en la presente tesis se busca identificar el nivel de satisfacción y calidad de vida del recurso humano del Departamento de Servicios Escolares de la EES Mazatepec y subsedes con la finalidad de establecer si existe relación significativa entre ambas.

Por lo anterior, en el *capítulo I,* ***ESTRUCTURA DE INVESTIGACIÓN***, se localiza la explicación, descripción, así como la justificación de la investigación, si como también se aborda el alcance de la misma, es decir, la definición de los objetivos y las hipótesis propuestas. La presente tesis surge derivado a mi experiencia laboral y contacto con otros compañeros de que se desempeñan en el mismo departamento.

Enseguida encontraremos el *capítulo II,* ***MARCO CONCEPTUAL***, el cual describe los conceptos de las palabras clave y fundamentales para el desarrollo del *capítulo III,* ***PARADIGMAS DE ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL, CALIDAD DE VIDA EN EL RECURSO HUMANO***, en él se realiza un recuento de diversos autores que han realizado diversos análisis de los dos grandes temas que se abordan en la presente investigación, estos nos sirven de base para el desarrollo y análisis de la presente investigación, ya que describen de manera concreta y nos brinda herramientas prácticas para las recomendaciones.

Finalmente, en el *capítulo IV,* ***DISEÑO Y DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL***, describe de manera detallada el Departamento de Servicios Escolares de la Unidad Académica, el diseño metodológico, de igual manera el instrumento utilizado para la medición de satisfacción y calidad de vida, los resultados se encuentran plasmados es este aparatado, a través, de graficas que facilitan la lectura de los mismos, finalmente encontramos las propuestas de mejora y las conclusiones, las cuales nos permiten realizar la comprobación de las hipótesis que se plantearon, es decir, si es cierta o se deriva en otro resultado.

Capítulo I Estructura de la Investigación.

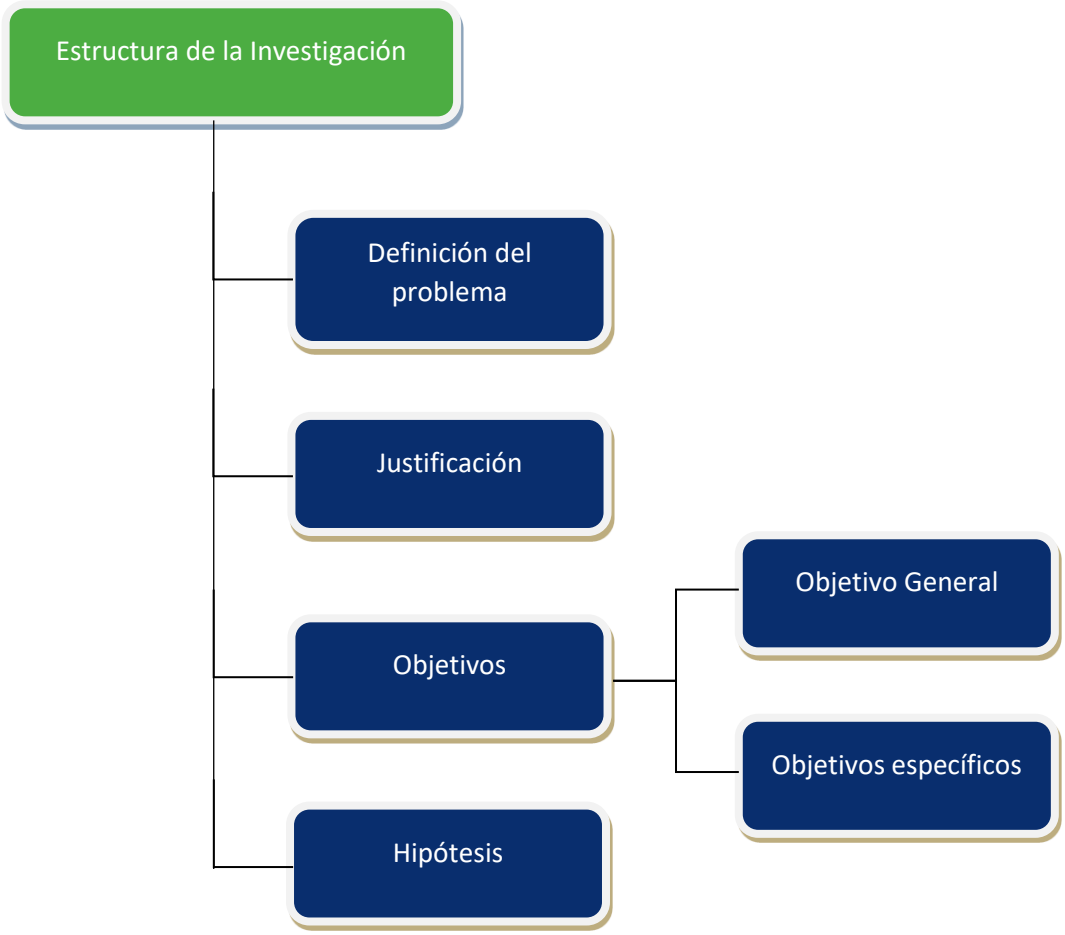

Figura 1. Mapa de la Estructura de la investigación del capítulo I.
Fuente: Elaboración propia a partir del contenido del capítulo.

1.1 Definición del problema

En la presente investigación se pensó en conocer el nivel de satisfacción y calidad de vida del recurso humano que labora en el área de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec subsede Miacatlán y Tetecala dicha unidad académica pertenece a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, la cual se encuentra a 51 km de distancia de las oficinas centrales, por lo tanto, los procesos se envían a la Dirección General de Servicios Escolares que se encuentra en la ciudad de Cuernavaca para que estos sean revisados.

En la presente administración se tienen establecidos objetivos y metas en su momento únicamente eran para la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec, sin embargo, con la compactación de las escuelas que se reconocían bajo los nombres de Escuela de Estudios Superiores de Miacatlán y Escuela de Estudios Superiores de Tetecala, se hicieron extensivas, debido a que la unidad académica de Mazatepec, debía realizar los trámites administrativos correspondientes al Departamento de Servicios Escolares, con la finalidad no afectar la trayectoria académica de los estudiantes que se encontraban inscritos en dichas escuelas.

Por lo anterior el director es el encargo de velar que se cumplan al pie de la letra cada uno de ellos, es decir lograr que se alcancen las metas y objetivos planteados, sin embargo, el personal operativo es quien realiza las actividades de las tres unidades académicas, que se encuentran distribuidas a lo largo del corredor al sur poniente de estado de Morelos, en los municipios de Mazatepec, Miacatlán y Tetecala, el personal que labora en la unidad se divide en 2 categorías, según la relación contractual con la universidad, es decir personal de confianza y sindicalizado, razón por la cual la jornada laboral es diferente, el personal de confianza debe cumplir con una jornada laboral de 40 horas a la semana, mientras que el personal sindicalizado debe cubrir un total de 35 horas a la semana.

Es importante mencionar que, con dicha compactación de las unidades académicas, se redujo el número de personal a cargo del Departamento de Servicios Escolares, no omito mencionar que los planes de estudio son de diferentes áreas, es decir sociales y de salud, la revisión de cada uno de ellos es distinta, por lo tanto, la capacitación del personal debe ser diferente, por otro lado según la estructura con la que cuenta la unidad, ahora se cuenta con una plaza de jefatura de servicios escolares ubicada en Mazatepec y en las subsedes se cuenta con las plazas de asistentes técnicos, los cuales deben reportar las actividades a la jefatura de servicios escolares para los trámites correspondientes al interior y exterior de la unidad.

Además que según los antecedentes con los que cuenta la unidad académica no se ha realizado algún estudio para medir de la satisfacción del factor humano que se desarrolla en el departamento de servicios escolares, considerando que es parte fundamental para la operatividad de la unidad, ya que son los encargados del trato directo con los alumnos desde el inicio de su carrera universitaria, es decir desde el llenado de la convocatoria, la inscripción a su carrera de elección, durante el tránsito académico, así como al término de la misma, con los trámites correspondientes al certificado total y carta de pasante, así como el trámite del título profesional y para finalizar con la devolución de sus documentos originales, por otro lado se puede considerar que todos los estudiantes acuden a las oficinas de dicho departamento en varias ocasiones al año, por lo tanto la atención a los estudiantes es constante. Descrito lo anterior es importante realizar las siguientes cuestiones ¿Cómo percibe el personal operativo esta decisión? ¿cuenta con todas las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo? Como ya es sabido los estudiantes en su mayoría de veces presentan molestias o quejas del personal que los atiende en las áreas de servicios escolares, entonces podemos cuestionarnos ¿el personal esta presentado alguna complicación económica? ¿presenta alguna enfermedad? ¿ya no le gusta su trabajo? Justo por estas interrogantes es importante realizar el estudio del personal operativo

con la finalidad identificar la situación actual, analizar los resultados y emitir una serie de recomendaciones que pueden abonar al desempeño de las actividades del recurso humano.

1.2 Justificación

El presente estudio es de vital importancia para la organización debido a que el departamento de estudio realiza la principal interacción con los estudiantes, y además que como ya se mencionó en el capítulo anterior, a partir del 2020, se realizó la compactación de las escuelas de Miacatlán y Tetecala, es decir a pesar de estar en diferente ubicación geográfica los trámites administrativos que corresponden al departamento de estudio, siguen siendo realizados y supervisados por un jefe de servicios escolares, para atender a la población de la sede de Mazatepec que actualmente cuenta con 546[1] estudiantes inscritos en las licenciaturas en Derecho, Administración y Políticas Públicas, Mercadotecnia y Medios Digitales.

En la subsede Miacatlan se cuenta con un asistente y un oficial administrativo que atienden a la población de 186 estudiantes de los planes de estudio de Arquitectura y Psicología.

En la subsede Tetecala se cuenta con un asistente de clasificación confianza y un oficial administrativo de que atienden a la población de 186 estudiantes de los planes de estudio de Nutrición y enfermería.

Es importante el bienestar del recurso humano para lograr que con el desempeño de sus labores se logren las metas y objetivos establecidos, pero cuidando mas no descuidando el lado personal y emocional de cada individuo.

[1] Datos proporcionados de la estadística 911 entregada a la SEP, en marzo del 2022.

Lo anterior es de suma importancia debido a que según diferentes investigaciones existen varios factores que se deben considerar para alcanzar la satisfacción del recurso humano, a continuación, se mencionan algunos, que van desde el entorno hasta como se encuentre la autoestima del empleado, así como también la cultura y clima organizacional, a su vez se busca determinar según los resultados obtenidos de los instrumentos de medición aplicables conocer la calidad de vida de cada individuo.

Las empresas de renombre en el mundo consideran que las variables que se investigan en la presente son de gran aporte de a la organización debido a que, si los empleados se sienten satisfechos, asistir a sus labores lo realizan con buen estado de ánimo, lo cual repercute a que se alcancen los objetivos planteados en la organización o bien estos incrementen, y además la calidad de vida va de la mano con la satisfacción del empleado, por citar un ejemplo si el empleado no goza de buena salud, o el estrés en el área de trabajo es basta, o por el contrario si el clima laboral es nefasto, implica que el empleado se enferme con frecuencia y por lo tanto solicite incapacidad o la no realización de las actividades a conciencia y esto conlleve a un problema mayor para el individuo.

1.3 Objetivos

1.3.1 objetivo general

Estudiar la satisfacción y Calidad de vida del recurso humano en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Caso: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y y Subsedes.

1.3.2 objetivo especifico

Objetivo 1. Identificar el nivel de satisfacción a través de un instrumento aplicado al recurso humano del departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y Subsedes.

Objetivo 2. Identificar el nivel de calidad de vida (Dimensión Subjetiva y Objetiva del recurso humano) a través de un instrumento aplicado al recurso humano del departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y Subsedes.

1.4 Hipótesis

Las hipótesis que abordaremos en la presente investigación son las siguientes:

H1: El nivel de satisfacción y calidad de vida, es alto por parte del recurso humano a cargo del departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec.

H2: El nivel de satisfacción y calidad de vida, no es alto por parte del recurso humano a cargo del departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec.

H3: Existe una relación significativa entre satisfacción y calidad de vida, por parte del recurso humano a cargo del departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec.

H4: No existe ninguna relación significativa entre satisfacción y calidad de vida, por parte del recurso humano a cargo del departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec.

Capítulo II. Marco conceptual

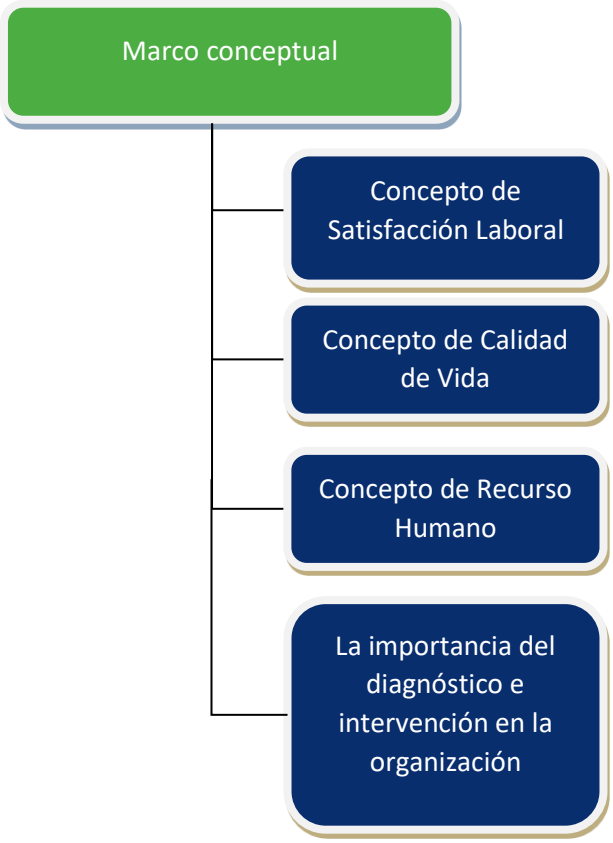

Figura 2. Mapa del marco conceptual de la investigación del capítulo II.
Fuente: Elaboración propia a partir del contenido del capítulo.

2.1 Concepto de Satisfacción Laboral.

El objetivo del presente capítulo es analizar y comprender las definiciones de algunos conceptos de diferentes autores, que se citan en la presente investigación con la intensión de analizar los resultados obtenidos del instrumento que se aplicara, es decir, el concepto de satisfacción laboral, calidad de vida, recurso humano y la importancia del diagnóstico e intervención en la organización.

Hablar de satisfacción laboral engloba un sinfín de aspectos que determinan la satisfacción de un individuo, desde mi experiencia laboral y sin conocer o haber realizado estudios previos respecto al tema investigación, me he encontrado laborando en 4 en diferentes organizaciones a lo largo de mi vida, realizando distintas actividades en cada una de ellas, con menor o mayor grado de responsabilidad, la percepción salarial también ha sido diferida en cada una de ellas, ni hablar de las jornadas laborales, de igual manera el tipo de liderazgo variaba de acuerdo a cada empresa, por otro lado, en cada una de ellas me he encontrado en distintas etapas del ciclo de vida, así que hoy en día logro identificar que para determinar la satisfacción laboral implica analizar y revisar varios factores tanto físicos como psicológicos, por lo tanto, me permito mencionar que es la sensación que experimenta un individuo al lograr cierto equilibrio con las variantes antes mencionadas y con ello haber resuelto una o varias necesidades.

Por lo tanto, partiendo de dicho supuesto desde el punto de vista de Muchinsky, (2000) citado por Vallejo Calle (2010) menciona que “La satisfacción en el trabajo es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”, en la universidad pública en donde me encuentro laborando una compañera del área de servicios escolares menciona que cada ocasión que resuelve la duda de algún estudiante que se acerca a solicitar información en la ventanilla, se siente muy contenta debido que realiza una comparación de cuando ella era estudiante y no le apoyaban en resolver sus dudas,

además es evidente que le gusta lo que hace, pero por otro lado un compañero de la misma área y que pertenece al gremio sindical es totalmente diferente porque en ocasiones responde de mala gana, o menciona desconocer el procedimiento que deben seguir los estudiantes, se nota molesto en ocasiones, por lo tanto encontramos 2 percepciones distintas a lo que argumenta el autor. Por otro lado, desde mi punto de vista considero que es un tanto complicado lograr un equilibrio entre ambos y sobre todo impacta en el clima laboral que se está desarrollando en el área de trabajo.

Glen (1998) quien señala como factores de satisfacción laboral: los premios, la naturaleza del trabajo, el apoyo del superior y las relaciones entre iguales. De acuerdo con Robbins (1996), quien menciona que los factores centrales que favorecen la satisfacción laboral son: un trabajo mentalmente interesante, premios equitativos y buenas relaciones con los colegas, sin embargo, Durham y Smith (1996), coinciden que la satisfacción laboral, comprende las actitudes como reacciones afectivas "sentimientos" de los empleados hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral.

Por otro lado, para el autor (Vallejo Calle, 2010) menciona que “La satisfacción en el trabajo podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo”. Dicho autor menciona que la actitud que este tome tiene relación con diferentes factores que desarrolla a lo largo de su vida y que además va más allá de su formación profesional, es decir, se basa en las creencias y los valores que lo van formado o que va adquiriendo como ser humano de las relaciones con otros individuos.

A su vez el mismo autor menciona que dichas actitudes se van modificando según al puesto en el que el ser humano se encuentre desempeñando sus actividades que por lo regular y desde mi punto de vista el ser humano busca un empleo en el cual pueda desarrollar sus habilidades, además de contar con una buena relación laboral, con la intención de hacer mas llevadero su estancia laboral, ya que al final del día es el lugar donde pasa la mayor parte del tiempo, y según el apego que se desarrolle con sus

compañeros, se genera cierto estima ya que es posible conocer ciertas cualidades o desgracias por las que ha atravesado a lo largo de su vida.

El autor menciona que la actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo. Las actitudes son establecidas en conjunto con las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. Sin embargo, existen tres características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser”, y son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Así mismo, existen tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser”, y estos son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

Siguiendo con el mismo autor clasifica la satisfacción laboral en dos tipos o niveles de análisis, los cuales se describen a continuación:

1. **Satisfacción general**: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

2. **Satisfacción por facetas**: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

En donde además determina cuales son los factores que determinan la satisfacción laboral, descritos de la siguiente manera

- El reto del trabajo
- Los sistemas de recompensa justas
- Las condiciones favorables de trabajo
- Los colegas que brinden apoyo
- La compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo
- La naturaleza del puesto

Así mismo el autor indica que los trabajadores buscan un empleo en el cual desarrollen sus habilidades y que además les permita el uso de estas, además de una variedad de tareas, libertad y que también exista libertad y retroalimentación sobre cómo se desempeñan.

Continuando con el mismo autor “Es por eso por lo que el enriquecimiento del puesto por medio de su expansión vertical puede elevar la satisfacción laboral, porque incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y la retroalimentación sobre su propia actuación” (Vallejo Calle, 2010).

Entonces determina mediante el siguiente esquema la relación que existente entre desempeño y satisfacción laboral.

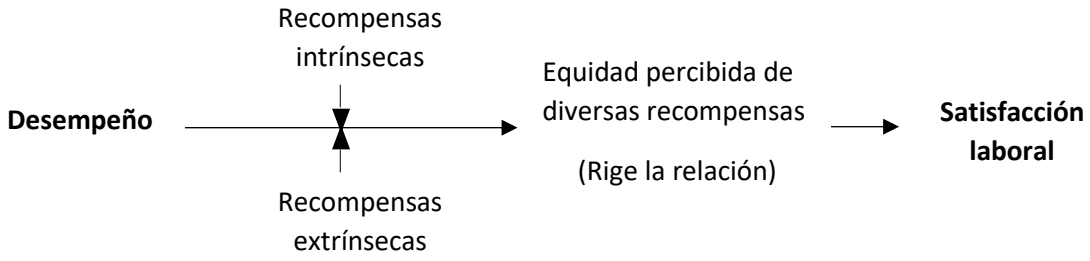

Figura 3. Esquema de la relación entre desempeño y satisfacción laboral
Fuente: Vallejo C. Olga Elena, 2010, p. 77

Vallejo Calle 2010, “las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral”. Partiendo de la hipótesis anterior realizada por autor en mención nos indica que los trabajadores prefieren los puestos en los cuales les permita aplicar sus habilidades y capacidades, además que las tareas asignadas sean variadas, así, como libertad y retroalimentación sobre que tan bien están desempeñando su trabajo. Sin embargo, “Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso.” (Vallejo Calle 2010).

Sin embargo, los trabajadores buscan que los pagos, la asignación de las tareas sean justos, sobre todo que las políticas de ascenso sean claras, (Vallejo Calle 2010), entonces según el autor si se cumple los criterios antes mencionando es muy probable que el resultado sea la satisfacción de los empleados.

Por otro lado, los empleados también se preocupan por el ambiente laboral, así como en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que corresponde a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

2.2 Concepto de Calidad de Vida

En la consulta de distintas fuentes del concepto de calidad de vida no es muy reciente el interés de diversos autores en la investigación de este tema tan amplio, ya que tiene un sinfín de generalidades que desde mi punto de vista y bajo mi experiencia laboral se debe analizar el contexto y diferentes factores que rodean al individuo o grupo de personas que serán objeto de estudio, expongo lo anterior debido a que he conocido diferentes personas en mi área laboral y fuera de ella, de las cuales realice un análisis comparativo según a lo que cada uno de ellos mencionaba si consideraba según las respuesta del cuestionario que se aplicó, los cuales algunos de ellos argumentan que tenía buena calidad de vida, es decir, un compañero del cual no mencionare el nombre, dice que él considera que tiene una buena calidad de vida, porque con el sueldo percibido puede darse ciertos lujos, sin embargo, el salario percibido es menor que otro compañero que menciona que con su trabajo no obtiene buena calidad de vida e incluso ha pensado en renunciar porque considera que su empleo le está trayendo enfermedades, debido al estrés constante por la carga laboral, lo que si bien es cierto

es que ambos con el ingreso monetario cubren necesidades básicas como alimentación, vivienda, vestido y salud. Por otro lado, hay quienes argumentan que no cuentan con mobiliario ergonómico y que en algunos días pasan más de 8 horas frente a una computadora, no omito mencionar que desde mi experiencia estas no cuentan con protección alguna de los rayos que esta emite.

Para el autor Ardila Rubén, (2003) a través de la revista latinoamericana de psicología menciona que aproximadamente a partir de los años XX, se iniciaron los primeros estudios relacionados a la calidad de vida, a pesar de tener bastante tiempo de iniciar sus estudios, menciona que no se cuenta “con una definición acertada de calidad de vida” pág. 162.

Como dijo (Ardila Rubén, 2003) el contexto que rodea al individuo es un pilar importante para determinar la calidad de vida, es decir, dicho autor señala que “cuando se han satisfecho las necesidades básicas de alimento, vivienda, trabajo y salud, etc., para la mayor parte de los miembros de una comunidad, en un contexto determinado, empieza el interés por la calidad de vida” pág. 162, o bien para cierto grupo de la población laboral de este caso de estudio, no le han prestado la atención directa al tema.

Continuando con el mismo autor hace alusión a que menciona lo siguiente: “La calidad de vida se considera que es una combinación de elementos objetivos y de la evaluación individual de dichos elementos” pág. 163.Concido con lo descrito por el autor Ardila, (2023), como mencione anteriormente la evaluación que hace cada compañero en los párrafos anteriores cae totalmente en este supuesto, ya que al realizar de manera personal una comparativa con lo que cada uno poseía de manera material, la relación con mis compañeros de trabajo, las condiciones del ambiente para el desempeño de sus actividades y la misma salud que presenta cada uno es diferente

La OMS, en Ginebra, en el año de 1966, durante el Foro Mundial de la Salud, presento una definición para calidad de vida: “La percepción que un individuo tiene de

su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, normas y preocupaciones" (OMS). Es decir, lo que el autor Cardona, Agudelo, (2005) menciona que es un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con su entorno (Cardona, Agudelo, 2005)

Como ya hemos ido revisando, no existen criterios únicos para definir la calidad de vida; sin embargo, aparecen palabras comunes tales como bienestar, satisfacción multidimensional, objetiva, que consideran dar un marco común a la diversidad de definiciones. Se puede lograr a una definición global: "nivel percibido de bienestar derivado de la evaluación que realiza cada persona de elementos objetivos y subjetivos en distintas dimensiones de su vida" (Urzúa Caqueo-Urízar, 2012)

El autor Shwartzmann L y col. (26), consideran la calidad de vida como un proceso dinámico y cambiante que incluye interacciones continuas entre la persona y su medio ambiente

Como se ha revisado anteriormente no se tiene un concepto en específico de calidad de vida ya que este depende de las expectativas, experiencias y situaciones en las que se encuentran los individuos, razón por la cual, a lo largo de años y con base a los diferentes estudios que se han realizado, actualmente se mide bajo una descripción que engloba lo descrito anteriormente, por lo tanto, a continuación me permito citar a la profesora investigadora de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo que menciona que "La calidad de vida individual puede entenderse como una relación global, dentro de la cual establece aspectos positivos pero también pueden existir eventos en forma adversa en el curso de la vida individual, lo que demuestra la interrelación individual y colectiva en el ejercicio de los valores sociales". Galván (2014). Bajo este concepto se logra determinar que están inmersos una serie de aspectos que como se ha mencionado cada individuo los determina según como se encuentre de manera física, emocional, económicamente y como sea la cultura en la cual se ha desarrollado.

Para los autores Urzua y Caqueo (2012) mencionan que tiene el mismo significado o parecido a los anteriores “bajo esta perspectiva, la CV es equivalente a la suma de los puntajes de las condiciones de vida objetivamente medibles en una persona, tales como salud física, condiciones de vida, relaciones sociales, actividades funcionales u ocupación”

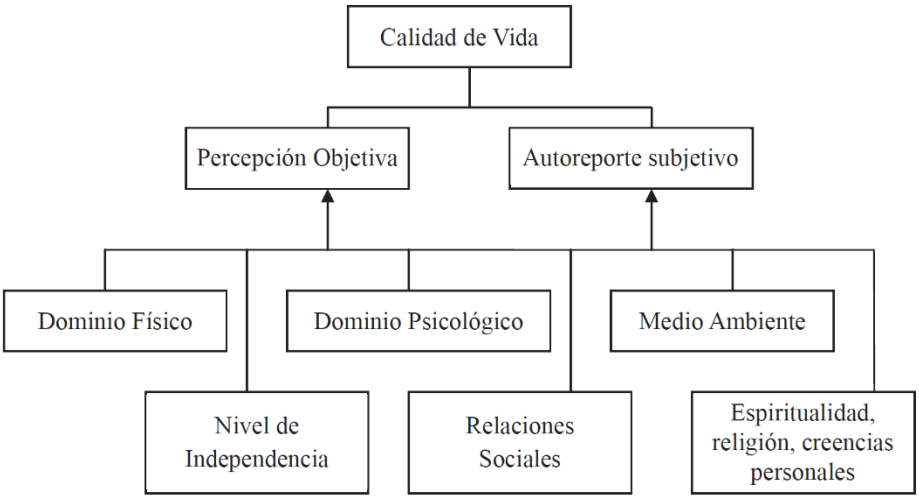

Figura 4. Diagrama del modelo conceptual de la OMS
Fuente: Urzua y Caqueo, (2012, p. 65)

2.3 Concepto de Recurso Humano.

El recurso humano o personal como coloquialmente se conoce, es justamente las personas que se desempeñan en áreas en específico para las cuales fueron contratadas, con la finalidad de desarrollar actividades con relación a el área, con el propósito de lograr alcanzar metas y objetivos planteados en la organización.

En las empresas es fundamental contar con recurso humano para el desarrollo de las actividades, y que no se puede sustituir hasta nuestros días por maquinaria. Pero sobre todo para alcanzar los objetivos de esta, y este es retribuido mediante salario y diferentes prestaciones y servicios de salud, “Las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y

alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo requiere los esfuerzos y ocupa una buena cantidad del tiempo de las vidas de las personas, quienes dependen de aquél para su subsistencia y éxito personal" (Aguilar, Carranza y González, 2015). por dicha razón analizaremos el concepto, con la finalidad de realizar el análisis en la presente investigación.

Según el autor Chiavenato (2005) para el concepto de recurso humano describe que "son las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones para dinamizar los recursos organizacionales", sin embargo, en estos tiempos no es prudente seguir manteniendo este concepto porque desde mi punto de vista, clasifica a las personas como un objeto organizacional, sin tomar en cuenta que estas personas pasan la mayoría de su tiempo en las empresas, como bien se menciona realizando las actividades que las áreas en las cuales fueron contratados, dejando de lado, otros aspectos personales, familiares, etc., Actualmente considero que el recurso humano, cuenta con aptitudes, emociones y capacidades que al compartir demasiado o la mayoría del tiempo en una organización se pueden o se consideran familia, no de sangre como tal pero si porque se comparten algunos intereses o al final del día terminan dándose cuenta que comparten más gustos y de alguna manera entre estos se van creando lazos de confianza, empatía y amor.

A lo largo del tiempo y así como también a las nuevas tecnologías se logra determinar que "En el mundo industrializado de hoy, la producción de bienes y servicios ya no se realiza por personas que trabajan de manera aislada e individual" (Chiavenato 2005) sin duda alguna estoy en total acuerdo con esta definición que propone el autor debido a que desde mi experiencia laboral, en la empresa donde antes yo me encontraba laborando que a pesar no de estar establecida de manera formal, contaba con una plantilla de por lo menos 5 trabajadores, a los cuales los días en que se debía entregar el producto, solo nos indicaban el total de cajas que debíamos sacar, sin más opciones era lo único que el patrón mencionaba. Entre nosotros nos organizábamos

para cumplir con lo solicitado, es decir realizábamos el trabajo en equipo, existía colaboración, eran empáticos, solidarios y me sorprendía mucho debido a que las personas no contaban con estudios ni siquiera de nivel medio superior, pero tenían la habilidad de organizarse y resolver las actividades en el plazo establecido que el patrón lo solicitaba. No se percibía un ambiente hostil y mucho menos se buscaba que un solo empleado sobresaliera o que alguno brille más que otro.

Con base al autor Alles (2011), menciona que actualmente se conoce de diferentes maneras al recurso humano, es decir, capital humano, gestión del talento humano, talento humano, sin embargo, es su libro prefiere continuar con el nombre de recurso humano ya que es más sencilla la comprensión para el lector.

Siguiendo con el mismo autor menciona que a todos los integrantes de una organización grande o pequeña les debe interesar el tema de recurso humano, es decir Alles (2011), menciona lo siguiente: “una persona puede ser dueño, jefe o colaborador, manejar su propio negocio o formar parte de una gran multinacional; en cualquier circunstancia tiene relación con otras personas, en algunos de los roles mencionados o cualquier otro, y, desde su mirada personal e individual, los recursos humanos lo involucran” sin duda alguna estoy de acuerdo con el autor, ya que es estos tiempos el recurso humano debe ser tratado de manera diferente, decir no podemos pensar en un trato como lo fue en la primera revolución industrial o mucho antes, en la actualidad es de suma importancia que los empleados se sientan cobijados y se creen ambientes de trabajo sanos que les permitan el desarrollo y crecimiento de manera personal y profesional, porque con ello también crecerán los resultados de la organización.

2.4. La importancia del diagnóstico e intervención en la organización.

Es muy importante que antes de explicar el tema del diagnóstico e intervención organizacional me permito citar al autor Leiva (2013), el cual realizo una investigación acerca del ciclo de vida de las organizaciones, en donde menciona que algunas variables que la definen “son el rol del emprendedor, el enfoque de la gestión y la existencia de sistemas”, en efecto, considero que el rol del emprendedor o del líder es de suma importancia para el desarrollo de la organización, de igual forma para alcanzar los objetivos por los cuales se creó.

Continuando con el mismo autor Leiva (2013), explica que el ciclo de vida es el siguiente:

- Nueva empresa
- Expansión
- Profesionalización
- Consolidación
- Integración
- Declinación

Para Adizes (2013), menciona que el ciclo de la vida de una empresa es igual que el de cualquier organismo vivo, es decir:

- Nacen
- Crecen
- Envejecen
- mueren

Pero muy pocas organizaciones renacen o se innovan para mantenerse en el mercado, y sobre todo hoy en día que el mercado demanda que las organizaciones se mantengan actualizadas, acorde a los cambios de la revolución industrial en la que nos encontramos.

Según el autor Drucker (1997), menciona que el momento de repensar el negocio es cuando "los supuestos sobre los cuales se ha construido una organización y se sigue

administrando ya no se ajustan a la realidad" pág. 167, es cuando se debe realizar el ejercicio de analizar en inversiones, mercadeo, servicio y el recurso humano con el que se cuenta, con lo anterior podemos determinar que la organización se encuentra en la etapa de declive, es decir está a unos pasos de la muerte, es entonces donde es de vital importancia para renacer que se realice el diagnóstico y la intervención de la misma, con la finalidad de que sobreviva a la actual demanda del mercado, y justo como se mencionaba anteriormente, debe ir acorde a la revolución industrial y las tecnologías emergentes.

Para los autores Arrieta, V., Cervantes, Y., De la Cruz, L. & López, D. (2021), describen que la el diagnostico “ayuda a detectar la situación real de la organización y así tomar las medidas correctas para la mejora continua” .Desde mi experiencia laboral he realizado este ejercicio en el departamento en donde me encuentro actualmente, es decir, en el proceso de admisión cada año los aspirantes aceptados realizan la entrega de sus documentos originales que solicita la legislación, sin embargo, en cada proceso se han ido presentando diversas situaciones que complicaban el momento de entrega de estos documentos, así como la revisión de los mismos para generar las matrículas, para lo cual, analizaba que había sucedido en los años anteriores, desde la planeación hasta la generación de matrícula, en dicho análisis detecte algunas situaciones que no se podían controlar, sin embargo, muchas otras que si, por lo tanto, del último proceso de admisión, genere una serie de estrategias que me permitieron agilizar el proceso y delegar las actividades al personal que previo había sido capacitado para dicha actividad, con la finalidad de presentar los menos errores posibles, dado lo anterior se logró la mejora, eficacia y eficiencia del proceso.

Continuando con los autores Arrieta, V., Cervantes, Y., De la Cruz, L. & López, D. (2021), describen que debe evaluar “la efectividad de las estrategias que se planteen y así garantizar que va por el camino correcto, ya que se cuenta con información que

ayuda a la toma de decisiones”. Comparto lo que describen los autores ya que desde mi experiencia con el ejemplo que mencionaba en el párrafo anterior las estrategias que se generaron dieron buenos resultados, pero es importante mencionar que como dicha actividad se realiza en la EES Mazatepec y Subsedes Tetecala y Miacatlán, se triplica el proceso, por lo tanto, del primer ejercicio se evaluaron ciertos aspectos, con los cuales logramos identificar y tomar la decisión de modificar ciertos pasos para seguir mejorando.

Para hacer efectivas las estrategias se debe poner en práctica mediante planes y aumentar su grado de detalle hasta llegar a los aspectos más esenciales de las operaciones. Arrieta, V., Cervantes, Y., De la Cruz, L. & López, D. (2021). De ahí se desprende que es de suma importancia realizar el diagnóstico de la organización, si bien el ejemplo que describí se realizó únicamente en el departamento de servicios escolares, es decir fue micro, pero ahora si pensamos en realizar en macro, es decir, el diagnostico no solo de un proceso sino de todo el departamento permitiría conocer la situación real y generar estrategias que sean evaluadas para tomar las mejores decisiones.

Capítulo III. PARADIGMAS DE ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL, CALIDAD DE VIDA EN EL RECURSO HUMANO

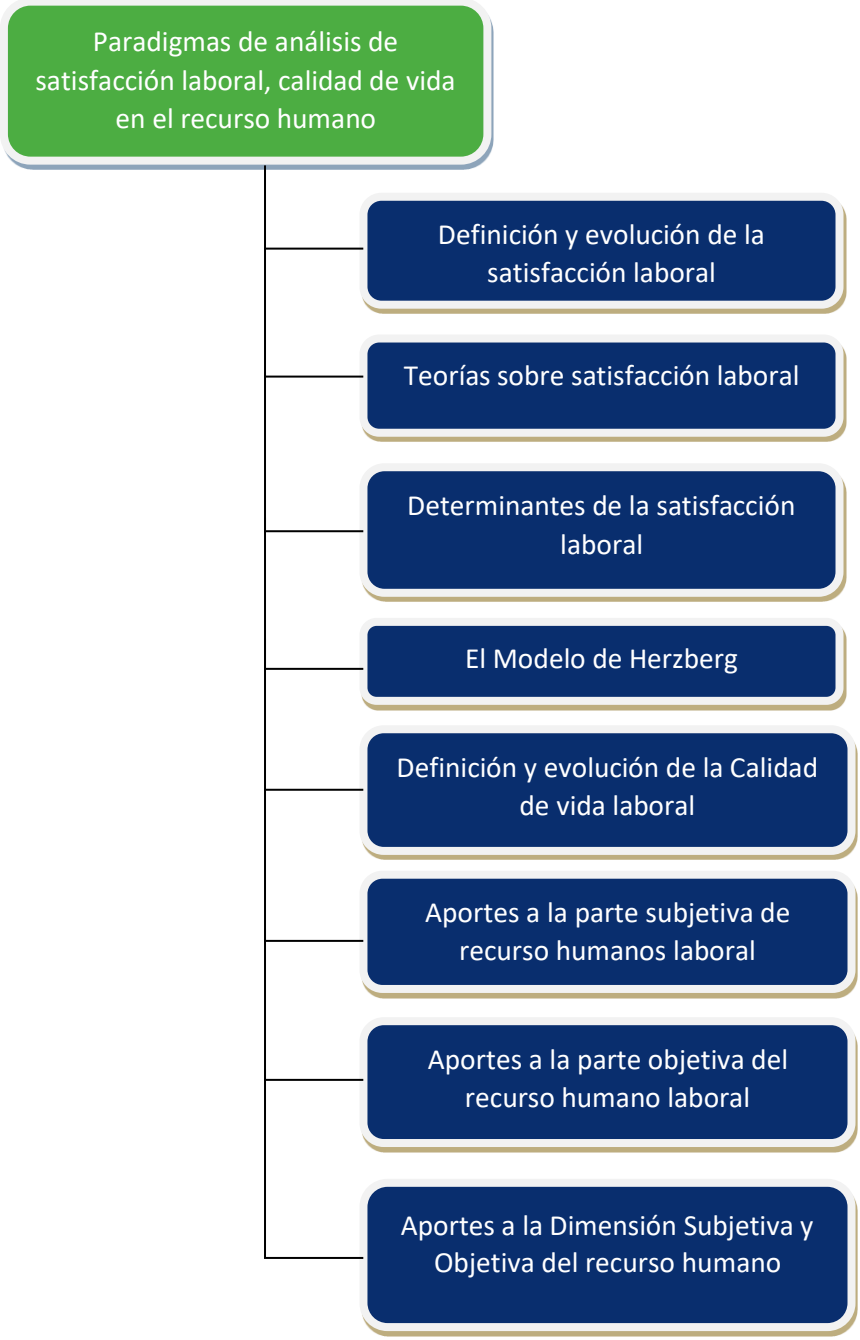

Figura 5. Mapa del análisis de satisfacción laboral, calidad de vida en el recurso humano del capítulo III.
Fuente: Elaboración propia a partir del contenido del capítulo.

3.1 Definición y evolución de la satisfacción laboral

Como ya hemos revisado en el capítulo anterior algunos conceptos utilizados para la satisfacción laboral bajo la perspectiva de distintos autores, sin embargo, para este capítulo, abordaremos el tema de satisfacción laboral así mismo se analizarán los aspectos que este engloba. En los estudios revisados cada autor propone diferentes factores que contribuyen o permiten obtener la satisfacción laboral. Por otro lado, es importante mencionar que en cualquier organización independientemente el giro, se encuentra un empleado satisfecho, al ser así es fundamental realizar un estudio con la finalidad de identificar qué factores se presentan para obtener dicho resultado, por otro lado, para el autor Güell (2014), los factores organizacionales de productividad, rendimiento, motivación y permanencia en el puesto de trabajo son considerados los motores principales para lograr la satisfacción de los empleados.

Desde mi punto de vista como se ha revisado anteriormente satisfacción laboral engloba que es pertinente analizar el bienestar físico y psicológico, lo anterior debido a que el recurso humano pasa la mayor parte de su tiempo en el trabajo, así como también me permito hacer mención que algunos de mis compañeros han comentado que ya viven en su centro de trabajo y únicamente van a dormir a su casa, lo anterior por el tiempo que les demanda en cierto tiempo a las áreas d servicios escolares.

Para el autor Hannoun (2011), menciona que el recurso humano no solo realiza las actividades para las cuales se empleó, sino que va más allá, es decir, deben interactuar con los demás compañeros, estos compañeros son de su mismo nivel de jerarquía o bien con altos mandos, cumplir con reglamentos que no es otra cosa de las mediciones isomorfistas sobre el comportamiento humano en las organizaciones y que permiten la estabilidad de la institución como lo plantea Hannoum (2011).

Sin duda alguna comparto con el autor esta postura para la definición de satisfacción laboral, realizando un análisis de manera personal en el área de estudio, es de vital importancia ubicar, conocer y entender los reglamentos vigentes, tal es el caso que cada individuo debe entender cómo aplicarlo y en qué momento surte efecto, por ejemplo, un compañero del área de objeto de estudio refiere que a pesar de contar con un manual de perfil de puesto en donde se plasma las competencias que requiere para ese puesto, no describe el total de competencias para dicho puesto, ya que debe tratar con alumnos, los cuales deben ser tratados como en una empresa a un cliente, bajo la misma visión, partiendo de dicha afirmación, este empleado refiere que no ha tomado un curso el servicio al cliente, que solo cuenta con lo aprendido a lo largo de su crecimiento, y desarrollo de actividades en otros trabajos. Sin duda alguna es un punto muy importante para tomarse en cuenta ya que esta es la percepción real del operador que desarrolla actividades que tal vez tiene bien definidas, pero le falta la otra parte por desarrollar, lo cual referido por este individuo le provoca estrés lidiar con algunos estudiantes recurrentes.

Por otro lado, el concepto de satisfacción laboral es multifacético ya que depende una ambigüedad de características que han pasado por una evolución histórica. En ese sentido, a continuación, tratamos los cuerpos teóricos que abonan al análisis y estudio de este factor.

3.2 Teorías sobre satisfacción laboral

A continuación, se revisan las teorías que han sido utilizadas de manera más persistente en el análisis y estudio de la satisfacción laboral y que de acuerdo a la lectura de las teorías encontramos algunas tipologías que a continuación se describen.

Según las fuentes revisadas refieren a que el primer autor en estudiar las organizaciones fue Taylor (1977) a través de su obra “Principios de la administración científica” en este articulo propone una amplia gama de proposiciones acerca de las organizaciones, para el objetivo de este estudio nos enfocamos en que el autor mencionaba de manera simple y llanamente que para el hombre existían dos factores extrínsecos que determina la motivación por el trabajo, las cuales son la remuneración económica y las condiciones ambientales en las que este trabaja. Sin embargo, el autor deja de lado cualquier componente psicológico en relación con el reconocimiento social o la realización personal. De alguna manera la percepción del recurso humano en su mayoría considero que sigue siendo la misma, un compañero de trabajo menciona que la remuneración que recibe por su trabajo es el motor por el cual se presenta de manera puntual a su trabajo, ya que al final de cada catorcena recibirá un bono por puntualidad. Como el ejemplo anterior hasta el día de hoy podemos citar un sinfín de ejemplos que siguen aún coincidiendo a pesar del paso del tiempo con expuesto por el autor.

Para el autor Maslow (1943), a través de la jerarquía de necesidades describe que para lograr la satisfacción se deben cubrir las necesidades humanas, es decir a través de este ordenamiento encontramos que las necesidades, se encuentran en el plano de fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización, y por ende deben satisfacerse progresivamente para poder ascender y alcanzar las superiores.

3.3 El Modelo de Herzberg

La teoría fue desarrollada por el autor Frederick Herzberg (1959), o mejor conocida como la teoría que está basada en la motivación del personal, o algunos la conocen como la teoría de los dos factores, debido a que considera que el recurso humano en el área en que desarrolla las funciones por la cual fue contratado, eleva su rendimiento según al nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral.

Herzberg (1959), denominó a estos factores de higiene, porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica: eliminando o previniendo los peligros a la salud. Los factores de higiene abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros. De acuerdo con Herzberg (1959), cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los empleados una fuerte motivación, sino que sólo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción.

El segundo conjunto de factores se asociaba con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir al contenido de sus puestos de trabajo. Herzberg (1959), denominó a este tipo de factores motivadores. Entre éstos se incluyen aspectos tales como la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros. Herzberg (1959), sostuvo que, si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, estimulándolo así a un desempeño superior. Este hallazgo le

permitió a Herzberg (1959), establecer uno de los principios más importante en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Cuando mucho, los factores de higiene no producen satisfacción alguna y pueden generar insatisfacción. Por el contrario, los motivadores dan origen a satisfacciones y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción.

Por lo tanto, nos lleva a determinar que el modelo bajo los enfoques ya revisados y analizados la relación existente de la motivación con la higiene, a su vez como los factores determinantes de la satisfacción, a continuación, se muestra un ejemplo

MODELO DE LOS DOS FACTORES
EJEMPLOS DE MOTIVACIÓN E HIGIENE

FACTORES DE MOTIVACIÓN (Fuentes de satisfacción laboral)	FACTORES DE HIGIENE (Fuentes de insatisfacción laboral)
Interés del trabajo	Condiciones de trabajo
Responsabilidad	Políticas de la compañía
Reconocimiento	Supervisión
Realización	Compañeros de trabajo
Avance y crecimiento	Salario, prestigio y seguridad en el empleo

Tabla 1. Recuperada del libro administración, México, Internacional Thomson editores pág. 472.

De acuerdo a este modelo en la presente investigación se realizará la aplicación de este instrumento para determinar la satisfacción del recurso humano en el departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec, con la finalidad de obtener el resultado, debido a que a lo largo de la existencia de la unidad académica no se ha realizado en el departamento en mención

algún estudio similar, y con la presente investigación se lograra determinar el nivel de cada individuo, de acuerdo al resultado obtenido se analizara si es posible realizar una recomendación a bien la posible generación de un modelo de gestión que permita la operación oportuna y con ello que se logren los objetivos tanto organizacionales como personales del recurso humano.

3.4 Definición y evolución de la Calidad de vida laboral

Como se describió en el capítulo anterior la calidad de vida se reconoce como el bienestar que cada ser humano describe o presenta, está puede cambiar o diferenciar según la etapa de su vida en la que se encuentre o bien como lo perciba en el momento en que se mide, por dicha razón según los autores Ramírez, Malo, Martínez, Montánchez, Torrachi y González (2020), mencionan que desde la década de los años 70 se han encontrado estudios sobre calidad de vida, sin embargo, ellos comentan que desde los años 30 se realizaron los primeros estudios en Europa.

Este concepto ha sido estudiado bajo diferentes enfoques, así como también de distintas disciplinas a lo largo de los años, los autores Mieles y Alvarado (2012), a través de estudios políticos, mencionan que las ciencias que han estudiado la calidad de vida son:

- Economía
- Filosofía
- Sociología
- Psicología
- Ciencia política

Por otro lado, para los autores Gómez y Sabeh (2001), en el artículo titulado “CALIDAD DE VIDA EVOLUCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA INVESTIGACIÓN Y PRÁCTICA” describen que a través de las ciencias sociales comienzan los primeros

estudios de calidad de vida, es decir, hacen referencia a los años 50, cuando a través de los debates públicos respecto al medio ambiente y las condiciones de vida urbana, así como también al interés por conocer el bienestar humano. Además, dichos autores en el mismo artículo mencionan que otras disciplinas que han estudiado este concepto como son:

- Salud
- Salud mental
- Educación
- Economía
- Política

Derivado de lo descrito anteriormente a continuación se describe como fue la evolución a lo largo de los años de la calidad de vida laboral, desde un enfoque transdisciplinar.

Autor	**Año**	**Tema**	**Lo que buscaba era:**
Arthur Pigou	1932	The Economics OfWeltare	Cuantificar los costos o servicios sociales del gobierno para poder calcular un producto social marginal neto.
Expertos de la ONU	1954	"Nivel de vida" Necesidades globales de la población para conseguir su satisfacción (necesidades psicológicas y biológicas).	Buscaba las características socioeconómicas del entorno y características ambientales.
ONU	1961	"Bienestar social" Denomino 12 componentes (alimentación, salud, vivienda, educación, situación de empleo, condición laborar, transporte, ahorro y consumo, vestimenta, vivienda, entretenimiento y libertades humanas.)	Concepto "objetivo" que, incorpora la equidad y la justicia social, entre los habitantes de un determinado territorio.

David Marshall Smith	1973	The geography of social well-being in the United States: An introduction to territorial social indicators Realiza la comparativa de la situación de diversos lugares geométricos, estudio realizado a partir de un análisis multivariado, mediante factores económicos y geografía social cuantitativa	Marcando la importancia de estudiar los factores sociales territoriales.
"Institute for Social Reasearch de la Universidad de Michigan" (Cambepbell, Coverse y Rodgers)	Década de 1970	The Ouality of american life: Perceptions, Evaluatións and Satisfactions.	Continúa… Se buscaban 2 objetivos, desarrollar un sistema de regularidades de las interacciones entre los cambios psicológicos y sociales y proveer un resumen de los indicadores económicos y sociales más conocidos con la finalidad de contar con una representación más cercana a la sociedad.
Se desconoce	1995	International Society for Quality of Life Studies (ISQOLS)	Incentivar y motivar el desarrollo de investigaciones sobre la calidad de vida en todo el mundo, estimular estudios interdisciplinares en el campo de la medicina, la psicología, la política, lo social y otras áreas disciplinares para el desarrollo y medio ambiente.

Cummins	1998	"Quality of Life Definition and Terminology: A Discussion Document from the International Society for Quality of Life Studies"	Identificar que la calidad de vida puede ser medida a nivel objetivo y subjetivo.
Cummins	2001	Well-Being Index (WBI) es un instrumento que es utilizado con mayor difusión a nivel mundial.	El instrumento está constituido por 16 ítems distribuidos en dos escalas, las repuestas son de tipo liker que va desde 0 (completamente insatisfecho) hasta 10 (completamente satisfecho).

Tabla 2. Elaboración propia a partir de la lectura de otros autores 2024 vistos y revisados en el transcurso de la maestría.

Para el autor Tonon (2007), menciona que aquella persona interesada en realizar estudios de calidad de vida debe tomar en cuenta que es un gran desafió, ya que debe partir de una mirada que integre la dimensión subjetiva y la dimensión objetiva, para entrar más en detalles a continuación abordaremos la descripción de la dimensión bajo diferentes autores.

3.5 Modelos teóricos para estudiar la subjetividad del recurso humano de Field y thacker, Blanch, French, Wendell, Turcotte, P, Mirvis y Lawler, Bergeron, S.E. Seashore, Cherns, A y Dyer y Haffenberg a la Calidad de vida del RH.

Para los autores Field y Thacker (1992), la descripción de la categoría calidad de vida en el trabajo (CVL) han sido tomados en cuenta desde dos visiones institucionales:

1.- Desde la perspectiva de la alta dirección.

2.- Desde la perspectiva de los sindicatos.

Características que esto ha permitido concretar la participación del recurso humano son:

- Integración e influencia del factor sindicato.
- Seminarios y curso de alta gerencia.
- Identificación con la organización.
- Felicidad laboral.
- Satisfacción de los empleados.
- Incorporación de sistemas colaborativos más eficientes.

Derivado del aporte de los autores citados anteriormente y desde mi experiencia es fundamental que entre los altos mandados y los sindicatos exista una buena relación para lograr que este gremio se sume en la realización de actividades del área, como anteriormente he mencionado que son muchas las actividades que se concentran en el área de servicios escolares, se cuenta, con personal que está adscrito al sindicato, algunos de estos compañeros de los cuales no mencionare nombres para evitar algún inconveniente, no afrontan el compromiso, considero que esto recae en la dirección o el encargado de llevar a cabo las gestiones con los compañeros, debido a que no se han aplicado herramientas que permitan aplicar algunas sanciones, si bien es cierto que

se ha buscado la incorporación de dicho gremio, considero que hace falta, se le brinde mayor atención para atender esa rama, con la finalidad de lograr elevar el nivel de compromiso, me permito citar un ejemplo que he escuchado en los pasillos de la unidad académica, cuando les asignan una actividad como mover la ubicación del mobiliario en una oficina, ellos detectan algunos detalles que impactan en esa actividad, pero no los mencionan y solo comentan entre ellos, bueno nos solicitan mover esto, lo hacemos, aunque ya sabemos lo que va pasar y lo vamos a regresar al mismo lugar, entonces, al final o después de un tiempo esto ocurre, pero la alta dirección o el jefe inmediato no permite o no toma en cuenta los puntos de vista de este recurso humano.

Para el autor Blanch (2002), la calidad de vida en el trabajo (CVL)es el nivel de bienestar físico, psicológico y social, y que además se concreta en el comportamiento organizacional del recurso humano en el trabajo encontrando las siguientes características:

- Reconocimiento del recurso humano.
- Felicidad del recurso humano.
- Equilibrio entre la parte objetiva y subjetiva del recurso humano.
- Optimización de jornada de trabajo cuidando la salud organizacional
- Programas de colaboración y productividad.

Por lo tanto, coincido con la interpretación del autor que hace mayor énfasis en la valoración de las personas y no solo sean un número más o uno menos de la organización, lo cual engloba adentrarnos en otras cuestiones que el recurso humano puede traer desde etapas muy tempranas de su vida, o que a lo largo de la misma lo fueron formando, por tanto, implica que la alta gerencia conozca un poco del tema y considero que esto podría generar un cambio significativo para mejorar la calidad de vida de los empleados y lograr la satisfacción de los trabajadores.

Para comprender la perspectiva del autor anterior, me permito citar al autor French Wendell (1996), en donde plantea que el concepto aquí discutido debe estar sustentado en una filosofía del modelo de gestión del recurso humano y que eso nos va determinar la estabilidad o no de las personas, cuidando aspectos psicológicos del empleado como:

- Elementos de orden cultural.
- Desarrollo humano.
- Diseño de propuestas tomando en cuenta la lógica de sentimientos del recurso humano.
- Satisfacción total y absoluta de las necesidades personales y colectivas laborales.

Sin embargo, para el autor Turcotte, P. (1986) La calidad de vida en el trabajo (CVL) es “la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total” (P. 30, 1986), y la forma y dinámica de cómo está diseñado la organización del trabajo, es decir que impacte los siguientes elementos:

- Espacios ergonómicos que equilibren al ser humano.
- Equilibrar las expectativas individuales del recurso humano con las expectativas de la institución.
- Diseñar y aplicar diagnósticos organizacionales: clima laboral, cultura laboral entre otros que permiten describir las condiciones y situaciones ambientales vistas desde las perspectivas de los diferentes grupos de trabajadores o sectores de población.

Como describen ambos autores relacionan la calidad de vida con otros factores que desde mi punto de vista son muy importantes, es decir, describe que para la obtención de calidad de vida, se debe analizar y considerar más factores no solo el bienestar físico, sino que también del psicológico, así como también realiza la recopilación de las condiciones sociales, personales o laborales, considero que estos aspectos no deben de pasar desapercibidos para los altos mandos ya que ellos desde su trinchera, si conocen y proponen o llevan a cabo ciertas estrategias que aborden estos temas, se puede canalizar para una orientación del recurso humano, en las diversas etapas por la que se encuentre pasando ya que de alguna manera esto repercute en sus actividades o el desarrollo de las tareas asignadas.

Teóricos como Mirvis y Lawler (1984), La calidad de vida en el trabajo (CVL) se entiende como una interacción, un acuerdo de diferentes perspectivas en cuanto a la parte económica y psicológica entre las organizaciones y sus empleados; es un acuerdo contractual que va a determinar, limitar y definir el comportamiento humano en la organización. En términos abstractos se representa con la siguiente formula:

CVT = f (O, E) donde O representa las características del trabajo y de ambiente de trabajo en la organización y E representa su impacto en el bienestar de los individuos, miembros de la organización y miembros de la sociedad, o Adaptación entre los ambientes laborales, los empleos, las personas y la tecnología y que trae como consecuencia los siguientes estados:

- Salud organizacional de los trabajadores.
- Articulación entre la satisfacción y las condiciones estructurales del trabajo.
- Programas productivos de crecimiento.
- Programas recreativos para reducir monotonía.
- Programas para disminuir la rotación, el ausentismo, las quejas y el ocio.

Considero que lo propuesto por los autores es de suma importancia ya desde mi experiencia en el área donde me encuentro laborando se ha realizado la rotación a lo largo de un semestre de 3 personas distintas, por lo tanto, me tomo el atrevimiento de mencionar que al no contar con la certeza de que se quedaran en esa área, realizan las actividades sin tener un orden y además se le suma que no están obligados a presentar un documento de entrega recepción, lo cual genera que se tengan que revisar por más de una ocasión los tramites que le fueron asignados.

Bergeron (1982), La calidad de vida en el trabajo (CVT) tiene su fundamento filosófico en la perspectiva humanista, si es posible rogeriana en donde es participe esa apropiación a través de métodos participativos, y que tiene como objetivo influir en aspectos del medio ambiente para crear condiciones favorables a la satisfacción de los empleados y a la productividad de la empresa, encontrando los siguientes componentes:

- El empleado se vuelve un ente activo en el sistema organizacional.
- El impacto al ambiente es positivo.
- Se logra un nivel de satisfacción laboral favorable que permite desempeño y productividad.
- Se visualiza los modelos de gestión a partir de perspectivas de corte transdisciplinar.

Para el autor S.E. Seashore (1975), debe existir un equilibrio entre el nivel de satisfacción y las condiciones de trabajo, encontrándose las siguientes características:

- Uso y aplicación del método científico sistemático para cuantificar conductas actuales y previsibles
- Tomar en cuenta la organización como un sistema.
- Estudiar el entorno.

Y se plantea que la calidad de vida en el trabajo (CTV) siempre estará influenciada o determinada por dos componentes importantes:

- Espacio.
- Tiempo.

Para Cherns, A. (1975), esa relación entre la visión del empleado y la visión de la organización siempre nos va a llevar a encontrarnos en esta serie de condiciones:

- Altas y bajas en las relaciones entre Ascenso y Tecnología.
- Satisfacción igual a las condiciones estructurales del trabajo.
- Articulación sistémica con todos los componentes de la organización: parámetros de funcionamiento de los sistemas sociales, interacción de la integridad del sistema, preservación de la integridad del sistema, elección de tecnologías.
- Y la condición permanente de satisfacer necesidades laborales y las que surjan.

Para los autores Dyer y Haffenberg (1955), definen la calidad de vida en el trabajo (CVT) defienden la calidad de visa en lo siguiente:

Que existan modelos organizacionales basados en lo siguiente:

- Tecnología orgánica.
- Modelos de control y de decisión.
- Un programa productivo de necesidades, tanto para el trabajador y para la organización.
- Un programa para mejorar el ambiente psicológico.

Es importante mencionar que los autores anteriores, proponen diferentes factores los determinantes de la calidad de vida, sin embargo, considero bajo mi punto de vista que el autor Dyer y Haffenberg (1955), engloban en su totalidad los aspectos que determina la calidad de vida del recurso humano. En contexto en el que se

desarrolla el recurso humano también es un factor clave, y además, los aspectos culturales que los individuos adquieren a lo largo de su desarrollo, son pieza fundamental, ya que en ocasiones esto puede generar un conflicto, por citar un ejemplo me permito mencionar que en el área en donde me desempeño, ha sido un tanto complicado con algunos masculinos, es evidente que no están acostumbrados a recibir órdenes del sexo femenino, por lo tanto, es complicado cuando se trata de modificar la cultura de un individuo que se ha desarrollado en un mismo entorno.

3.6 Modelos teóricos para estudiar la parte objetiva del recurso humano de Walton, Mateu, Salas y Glickman, Lou y May, Keith, Davis y John N. Newstrom, Robbins, Stephen, Hoffman, W, Fernándes-Ríos y Dela Coleta J. A. a la Calidad de vida

Como ya se ha mencionado en los capítulos anteriores no existe un único método para evaluar la calidad de vida en el trabajo (CVT), después de haber revisado las diversas definiciones de distintos autores es importante mencionar que existen un conjunto de perspectivas para estudiar el fenómeno aquí presentado.

Existen una serie de instrumentos para evaluar la parte objetiva de a calidad de vida de los recursos humanos y por mencionar algunos ejemplos encontramos a los repertorios de evaluación, los listados, los perfiles y los check-list.

Las macroencuestas y las encuestas son quizá las técnicas más habituales de evaluación, por este motivo nos detendremos en ellas para comentar sus principales ventajas e inconvenientes (Castillo y Prieto 1990). Estas técnicas son importantes ya que facilitan la aplicación y la recopilación de datos porque suelen ser masivas vía web, Google forms, y nos permite; comparar resultados.

También, hay características de limitación en su aplicación ya que pudieran generar análisis muy generales como los siguientes:

1. La calidad de vida en el trabajo (CVT) como realidad de la situación laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador. Heskett et al. (1994).
2. La calidad de vida en el trabajo (CVT) como ajuste personal del puesto de trabajo: apunta al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar. Fernández y Giménez (1988).
3. La imprecisión de las variables y de los indicadores establecidos como medida de calidad de vida en el trabajo (CVT) (Parra 1993), produce un sesgo en las medidas debido a que los criterios de valoración y las unidades de medida son ambiguos y difusos.
4. La Escala General de Satisfacción, traducida de la original Overall Job Satisfaction (Warr, Cook y Wall 1979), como técnica subjetiva valora la respuesta afectiva del individuo hacia el contenido de su propio trabajo. Es una de las escalas de satisfacción laboral más utilizadas que permite la obtención de tres puntuaciones correspondientes a: la satisfacción general, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca.
5. Los métodos generales para evaluar las condiciones de trabajo: LEST (1978), RENAULT (1979) y ANACT (1984). Valoran globalmente las condiciones de trabajo de forma objetiva, difieren en lo exhausto del puesto al que se aplican, y en la facilidad y rapidez de aplicación.

Estos métodos objetivos hacen una valoración objetiva de la calidad de vida en el trabajo (CVT) recopilando información de corte cuantitativo.

Por otro lado, desde un enfoque del área de la psicología social, me permito citar a los autores Segurado y Agullo (2002), los cuales a partir del análisis de diferentes autores determinan que algunos instrumentos no específicos permiten evaluar la calidad de vida en el trabajo (CVT), para determinar el tipo, es decir subjetivo u objetivo.

Cuadro 5
Instrumentos no específicos para evaluar la CVL

Instrumento	**Medición**	**Tipo**
Escala General de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall; 1979)	Satisfacción – general – extrínseca – intrínseca	Subjetivo
Métodos generales de evaluación de las condiciones de trabajo: – LEST (1978) – RENAULT (1979) – ANACT (1984), etc.	Condiciones generales de trabajo	Objetivos
Test de salud total (Lagner-Amiel; 1986)	Salud laboral	Subjetivo
Método de evaluación de factores psicosociales (CNCT; 1995)	Factores psicosociales	Subjetivo
Análisis ergonómico del puesto de trabajo (INSHT; 1995)	Condiciones específicas de puestos de trabajo	Mixto
Autoevaluación de la calidad en la empresa (modelo EFQM; 1998)	Calidad total	Mixto

Tabla 3 Recuperada de la revista Psicothema, Oviedo España, Universidad de Oviedo, pág. 833.

3.7 Modelos teóricos para estudiar la dimensión Subjetiva y Objetiva del recurso humano de Fernández y Giménez, González, Camacaro, Bustamante, C, Drucker, Meter, Lares, A., González, Peiró y Bravo, Gibson, Ivanicevich, Donelly, Fernández; y Nadler y Lawler. A la Calidad de vida.

Fernández y Giménez (1988), la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) es el equilibrio que se encuentra entre lo objetivo y lo subjetivo en las actividades que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente. Los cuales se pueden clasificar:

- Medio ambiente sano.
- Programas de satisfacción de necesidades equilibrados.
- Programas de comunicación efectiva entre trabajador y organización.
- Programas de desarrollo profesional.
- Estudios de percepción constante hacia dentro de la organización.
- Formación de recurso humano resiliente.

Para el autor Camacaro P. (2001), la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) permite crear condiciones laborales para fortalecer la identidad del recurso humano con la organización, esto nos permite que mejore el desempeño de cada individuo, generando un impacto positivo, a través de modelo de gestión del recurso humano:

- Programas para fortalecer las habilidades del recurso humano.
- Canales de comunicación asertiva y empatía con el recurso humano.
- Impacto en la identidad con la organización.
- Calidad del medio ambiente.
- Desempeño laboral.
- Programas para el desarrollo profesional, con la finalidad de promover el ascenso del personal para ocupar otros cargos dentro de la organización.
- Remuneración adecuada.

Para el autor Bustamante C. (2003), la calidad de vida en el trabajo (CVT) está determinada no sólo por las características individuales (las cuales son: necesidades, valores, expectativas) o de situación (por ejemplo: estructura organizacional, tecnología, sistemas de remuneración, política interna) sino también por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales, o los aspectos intrínsecos del cargo o aspectos extrínsecos del cargo.

Dentro de las cuestiones negativas en esta propuesta son las siguientes:

- Existencia de políticas internas toxicas para los Recursos Humanos.
- El no tomar en cuenta al recurso humano para la toma de decisiones.
- La falta de políticas que no ayudan al clima laboral.

Para Drucker (1999), es necesario el uso, la generación de conocimientos sistemáticos para coadyuvar a la productividad y a la innovación. Y esto porque privilegia la formación de recursos humanos de alto nivel, la preparación del recurso humano es lo más importante y esto ayuda a que mejoren su calidad de vida. Es decir, es necesario investigar o generar conocimiento sobre los temas de:

- Transferencia de tecnología y la forma como afectan la calidad de vida en trabajo (CVT).
- Remuneraciones productivas.
- Abonar a la perspectiva de los trabajadores y su importancia en la posición que ocupan en la organización.
- Talleres de resiliencia para soportar situaciones de emergencia que afecten a la empresa o a la organización.

Para Lares, A. (1998), existen una serie de obstáculos que pudieran afectar a la calidad de vida en el trabajo (CVT), como las siguientes:

- Para el recurso humano lo que aprende en la organización.
- La organización motivadora-productividad.
- La relación entre calidad y medio ambiente.
- Ambigüedad en entender las órdenes del liderazgo.
- Clima laboral y experiencia en el trabajo.
- Programa de motivación en el trabajo.
- Marco jurídico que cuida la salud del trabajador.
- Estudios de tiempos y movimientos en el trabajo.
- Distintas formas alternativas de intervención.
- Ensayar sistemas alternos de organización del trabajo.
- Algunos beneficios adicionales (vacaciones, planes de retiro, reducción de horas laborales).
- Autonomía y control de medio ambiente de trabajo.
- Participación del trabajador en la toma de decisiones.

Para Nadler y Lawler. (1983), Gibson, Ivanicevich y Donelly. (1996), González, Peiró y Bravo (1996), argumenta que la Calidad de Vida en el Trabajo (CTV) es la percepción subjetiva que tiene el trabajador con respecto a todas las prestaciones plasmadas en su contrato. Es decir, situaciones como el cuidado del:

- Bienestar físico y psicológico de los trabajadores.
- Factores personales y socio – culturales.
- La productividad como base de la satisfacción de los empleados.
- Necesidades de los trabajadores y prácticas organizacionales indispensables para enfrentar ambientes dinámicos y turbulentos.
- Eficiencia organizacional.

- Jerarquía organizacional.
- Los requerimientos organizacionales positivos (políticas y prácticas).
- Las necesidades humanas.
- Satisfacción de los empleados en contraposición de la eficiencia organizacional.
- La productividad como base de la satisfacción de los empleados.
- Ensayar sistemas alternos de organización del trabajo.

Así entonces ya aclarados los conceptos y variables a medir pasamos al capítulo metodológico.

Capitulo IV. Diseño y diagnóstico organizacional

Figura 6. Mapa del diseño y diagnostico organizacional del capítulo IV.
Fuente: Elaboración propia a partir del contenido del capítulo.

4.1. Diseño metodológico

El significado original del término “cuantitativo” (del latín quantitas) se remite a conteos numéricos y métodos matemáticos (Niglas, 2010), sin embargo, en área de las ciencias sociales el enfoque cuantitativo se origina fundamentalmente en la obra de Auguste Comte (1798-1857) y Émile Durkheim (1858-1917). Para realizar la investigación de campo se realizó el uso de la metodología cuantitativa descriptiva, según el autor Villanueva, 2022 señala que mediante este tipo de metodología se “Emplean técnicas estadísticas o matemáticas para demostrar la frecuencia o incidencia de un fenómeno o acción; se recure a estas técnicas para comprobar teorías o hipótesis sobre determinado fenómeno”. Según la descripción del autor, esta teoría es la opción más adecuada para el desarrollo, análisis y conclusiones, o en su caso realizar algunas sugerencias con la finalidad de lograr el bienestar de los trabajadores y a su vez, sea en beneficio para la organización, porque con ello logra alcanzar los objetivos planteados.

Continuando con el autor Samperi (2006), este tipo de investigación se realiza con la finalidad de comprobar las hipótesis, debido a que los procesos que se llevan a cabo para obtener el resultado son de acuerdo con el siguiente orden:

Se inicia con una idea de manera general, toda vez que está bien definida, se realiza la acotación de esta, y una vez que esta idea ya está delimitada, se plantean objetivos, así como las preguntas de investigación, se revisa en diferentes fuentes la literatura teórica de diferentes autores para lograr determinar o construir el marco teórico, o bien contar con una representación teórica de la idea. Una vez que ya contamos con las preguntas, es momento de establecer las hipótesis, así como determinar las variables, se diseña un plan para comprobar dichas hipótesis y se miden las variables en un determinado contexto. Se lleva a cabo el análisis de los resultados obtenidos mediante métodos estadísticos.

Si bien, como lo mencione anteriormente las etapas no las podemos saltar, se debe cumplir con ellas paso a paso, para lograr establecer si la hipótesis planteada cumple con la realidad subjetiva de la teoría o bien si esta es una realidad objetiva.

Características de la metodología:

Tipo de investigación	*Enfoque*	*Método*
Cuantitativo	Cuantitativo	Descriptivo

Tabla 4. Elaboración por cuenta propia.

De acuerdo con lo anterior a continuación se realiza la descripción de la población que será objeto de estudio de la presente investigación con la finalidad de validar que las hipótesis planteadas son objetivas o subjetivas.

La unidad académica de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y subsedes Miacatlan y Tetecala, perteneciente a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, está ubicada en la zona Sur Poniente del Estado de Morelos, en el municipio de Mazatepec, Morelos, según los resultados de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) del 2020, la población actual de dicho municipio es de 9653 personas de las cuales 5050 son mujeres y 4603 son hombres.

Sampieri 2014 menciona que muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (pág. 172).

En dicha unidad académica cuentan con una matrícula total de 767 estudiantes, así como un total de 57 docentes, también cuenta con personal sindicalizado administrativo en total son 11, el personal de confianza que labora en dicha institución es un total de 30, la unidad académica está a cargo de 3 directivos.

Por lo tanto, la población muestra que será objeto de estudio y que participará respondiendo el instrumento para determinar el nivel de satisfacción y calidad de vida, es la siguiente:

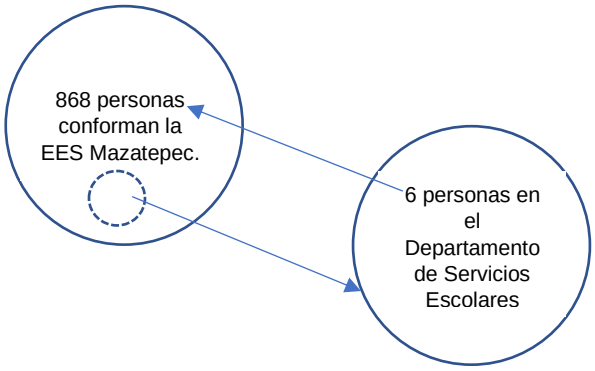

Figura 7. Diagrama de la población de estudio.
Fuente: Elaboración propia.

Para recopilar los datos de los participantes, se llevó a cabo mediante trabajo de campo el contacto inmediato con el personal que labora en el departamento de servicios escolares de las sedes en Mazatepec, Miacatlan y Tetecala, a los cuales se les invito a participar en la presente investigación respondiendo una breve encuesta, mencionando que la información obtenida sería completamente anónima y que esta tendría uso exclusivo para conformar la base de datos, con los resultados obtenidos se realizaría el análisis de los mismos, para conocer el nivel de satisfacción y calidad de vida, toda vez que se realizado el análisis se les darían a conocerlos resultados y en caso de ser necesario se generarían propuestas de mejora a los directivos de sus respectivas sedes.

Para la aplicación de la encuesta en mención se llevó a cabo mediante el uso de plataformas digitales, se aplicó la encuesta a los 6 participantes, debido a que estos accedieron a realizar la contestación de esta, con su aportación se logró la obtención de la información de primera fuente, de tal manera que se pudo constatar la realidad que enfrenta el personal de dicha área, respecto al nivel de satisfacción y calidad de vida.

Las características de la muestra del personal que laboran en el departamento de Servicios Escolares se describen a continuación en las siguientes gráficas.

I. Información general

Figura 8. Relación contractual con la organización.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento

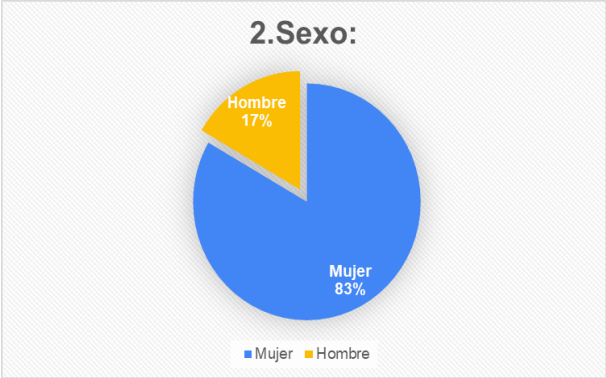

Figura 9. Tipo de sexo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

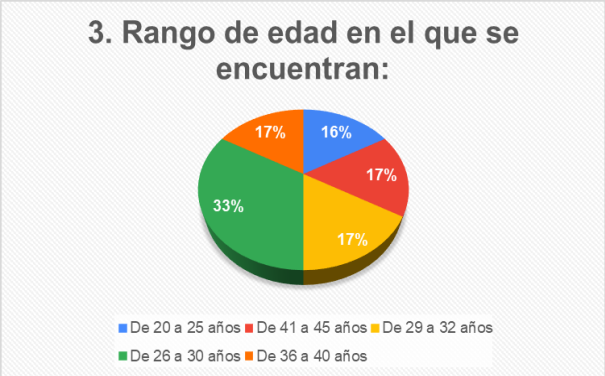

Figura 10. Rango de edad en el que se encuentran los empleados.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

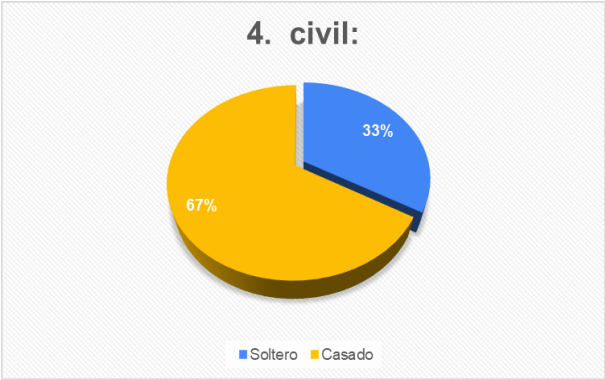

Figura 11. El estado civil de los empleados.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

Figura 12. El lugar de residencia.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

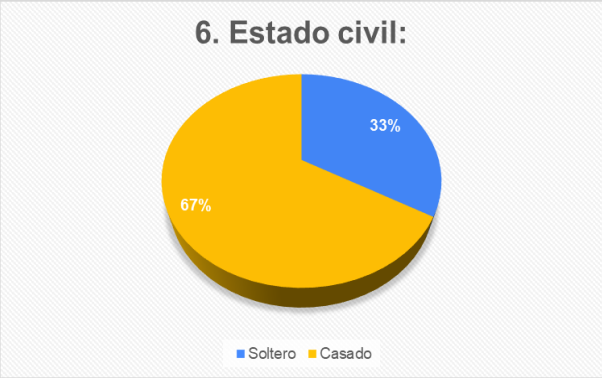

Figura 13. El estado civil.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

Figura 14. Los empleados tienen hijos.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

La encuesta se realizó a través del uso de herramientas tecnológicas, es decir, en esta ocasión se utilizaron los formularios de Google. La encuesta se realizó con base al autor Gohisalo, como ya se revisó en el capítulo anterior, dicha encuesta engloba diferentes factores que permiten determinar el nivel de satisfacción y calidad de vida del recurso humano del cual es objeto de estudio la presente investigación.

4.1.1 Instrumento para medir la satisfacción laboral

Para medir el nivel de satisfacción del recurso humano del departamento de Servicios Escolares se elaboró la encuesta que constituía de cuatro dimensiones:

Dimensiones	Número de preguntas
Soporte institucional para el trabajo	De la pregunta 1 hasta la 14.
Seguridad en el Trabajo	De la pregunta 15 hasta la 29
Integración al Puesto de Trabajo	De la pregunta 30 hasta la 39
Satisfacción por el Trabajo	De la pregunta 40 hasta la 50

Tabla 5. Elaboración propia a partir de las dimensiones que componen el instrumento respecto a la satisfacción laboral.

4.1.2 Instrumento para medir la calidad de vida

Para medir la calidad de vida del recurso humano del departamento de Servicios Escolares se elaboró la encuesta que constituía de tres dimensiones:

Dimensiones	Número de preguntas
Bienestar logrado a través del Trabajo	De la pregunta 51 hasta la 61
Desarrollo personal	De la pregunta 62 hasta la 69
Administración del tiempo libre	De la pregunta 70 hasta la 74

Tabla 6. Elaboración propia a partir de las dimensiones que componen el instrumento respecto a la calidad de vida.

4.2 Caso de estudio: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y subsedes de la UAEM.

Antecedente histórico de la UAEM[2]

Las actividades académicas de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM) iniciaron en el año 1871, según datos consultados en la página web, en dicho periodo Francisco Leyva, gobernador del Estado de Morelos, fundó el Instituto Literario y Científico de Morelos, a través de la ley del 15 de junio de 1871, el cual inició labores el 5 de mayo de 1872. Vale decir que dicha institución no tuvo oportunidad de prosperar, pues el presidente de México en turno, Porfirio Díaz —quien además depuso a Leyva como gobernador—, tenía la idea de que el estado respondía más a labores agrícolas que intelectuales. El poco apoyo al instituto provocó que para 1884, únicamente subsistiera la Escuela de Agricultura y Veterinaria, ubicada en Acapantzingo.

Sin embargo, en 1938 El 25 de diciembre de 1938, debido a la coincidencia de ideologías entre Lázaro Cárdenas y el gobernador del estado, Elpidio Perdomo, se fundó el Instituto de Estudios Superiores del Estado de Morelos; su primer director fue el licenciado Bernabé L. de Elías.

Años más tarde, en 1953, y por la necesidad de incluir más carreras para el estudiantado, este organismo fue sustituido por la Universidad del Estado de Morelos,

[2] Identidad Universitaria/historia de la UAEM
https://www.uaem.mx/vida-universitaria/identidad-universitaria/historia-de-la-uaem.php

hoy UAEM. Su primer rector fue el doctor Adolfo Menéndez Samará. La Ley Constitutiva y Reglamentaria del 7 de abril de 1953, publicada en el Periódico Oficial “Tierra y Libertad” el día 15 de ese mes, instauró oficialmente la universidad.

El 30 de enero de 1965 fue aprobada, promulgada y publicada la Ley Orgánica de la Universidad del Estado de Morelos, la cual presentaba cambios significativos respecto a la anterior.

El 22 de noviembre de 1967, con la nueva promulgación de su Ley Orgánica, la UAEM obtiene su autonomía. La Ley Orgánica vigente de la UAEM fue promulgada el 21 de mayo de 2008 en el periódico oficial y entró en vigor el día 13 de agosto de 2008.

Antecedente histórico de la EESMazatepec y Subsedes Miacatlan y Tetecala. La operatividad académica de la actual Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec, surgió aproximadamente en el 2006, inicia con el nombre de IPRES Instituto Profesional de la Región Sur, en dicha unidad no se llevó a cabo oferta académica en ese año, sin embargo, se recibieron a los estudiantes que provenían de la Facultad de Arquitectura y del ICE, con sede en campus Chamilpa, los alumnos realizan la toma de materias y demás actividades académicas en las instalaciones de Mazatepec. Cabe mencionar que los trámites administrativos se realizaban bajo el mando de cada facultad, es decir, cualquier solicitud de los estudiantes se debía enviar a campus Chamilpa para su atención.

Posteriormente y de acuerdo al Programa de Regionalización Universitaria en el año 2008 se crean cuatro sedes de formación universitaria en las principales regiones del Estado, con el fin de incrementar la cobertura de atención y maximizar oportunidades de estudio de nivel superior con respecto a las necesidades de todas las y los jóvenes de la región; en atención a la creación del proyecto de regionalización, la escuela adquiere el nombre de “Sede Regional Universitaria de la Cuenca”, para dicho periodo se realiza la oferta académica de las licenciaturas en Informática, Contaduría Pública, Administración Pública e Ingeniero Hortícola, durante este periodo los trámites administrativos además de enviarse a campus Chamilpa ahora se enviaban al IPRES debido a que era la unidad central para concentrar los tramites.

Para el siguiente año la unidad académica no recibió estudiantes, debido a que no contaba con espacios para que recibieran las clases, sin embargo, para el año 2010, egresan las dos primeras generaciones, de las cuales, por la complejidad de los trámites administrativos, no se conoce el número total de estudiantes que egresaron.

Derivado al egreso de las 2 generaciones, en el año siguiente se realiza la oferta de las carreras de 1 grupo de Informática, 2 grupos de Educación Física y 2 grupos de Psicología. En los años siguientes la sede siguió recibiendo estudiantes para las carreras de Informática, Psicología, Arquitectura y Educación Física.

Finalmente, como se encuentra en el “Menéndez Samará no.82 en el punto número 27”, en el 2015 se otorga el nombre de Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec, la oferta educativa que recibiría era de Informática, Contador Público, Derecho y Administración.

Derivado de lo anterior ocasiono que no se diera puntual seguimiento a los alumnos con los que ya contaba la unidad desde sus inicios, en relación a los trámites ofertados en la unidad local de servicios escolares, a su vez con las modificaciones del nombre de la unidad, fueron surgiendo cambios en la administración con ello la rotación del personal, que se encontraba realizando las actividades en dicho departamento.

En junio del 2018 es electo como director el Dr. Edgar Rivera Díaz, durante dicho periodo la oferta educativa es de las licenciaturas en Derecho, Administración y Mercadotecnia y Medios Digitales.

A través del Consejo Universitario del 12 de diciembre del 2019, se asigna al director de la EES Mazatepec hacerse cargo de los trámites administrativos de la Escuela de Estudios Superiores de Tetecala y Escuela de Estudios Superiores de Miacatlan, lo cual ocasionaría la compactación del personal administrativo que operaba cada una de las escuelas, así como la centralización de los tramites de servicios escolares en la EESMazatepec.

En el Consejo Técnico celebrada el 24 de septiembre del 2021, se reafirma la consiga al actual director de ejercer representación, control escolar e implementación de los planes de estudios de las Subsedes Miacatlan y Tetecala, por tanto, el nombre completo que adquiere hasta la fecha la unidad académica es de Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec, subsede Miacatlan y subsede Tetecala.

Es importante mencionar que en 2021 y 2022 los CIEES llevan a cabo la evaluación de los planes de estudio en Derecho y Psicología, del proceso el resultado es la acreditación con una vigencia de 5 años lo cual respalda la calidad educativa que se oferta en dicha unidad, además que actualmente se trabaja para realizar la evaluación de 2 planes de estudio correspondientes a Enfermería y Mercadotecnia y Medios Digitales.

Cabe mencionar que las instalaciones se encuentran en diferente zona geográfica para ser exactos en los municipios de Mazatepec, Miacatlan y Tetecala,y de acuerdo a la consigna los trámites administrativos que corresponden al departamento de estudio, siguen siendo realizados y supervisados por el jefe de servicios escolares, además cuenta con el apoyo de un asistente técnico para atender a la población de estudiantes de la sede en Mazatepec que actualmente cuenta con 767[3] estudiantes inscritos, distribuidos en las licenciaturas vigentes en Derecho, Administración y Políticas Públicas, Mercadotecnia y Medios Digitales, así como también los planes de estudio que se encuentran cerrados en liquidación que son Administración, Psicología, Arquitectura, Contador Público e Informática.

En la subsede Miacatlan se cuenta con un asistente y un oficial administrativo que atienden a una población total de 197 estudiantes inscritos de la licenciatura vigente en Psicología y el plan de estudios cerrado en liquidación de Arquitectura.

En la subsede Tetecala se cuenta con un asistente y un oficial administrativo de que atienden a una población total de 250 estudiantes inscritos de la licenciatura vigente en Enfermería y el plan de estudios cerrado en liquidación de Nutrición. La estructura actual de la EESMazatepec y subsede Miacatlan y Tetecala es la siguiente:

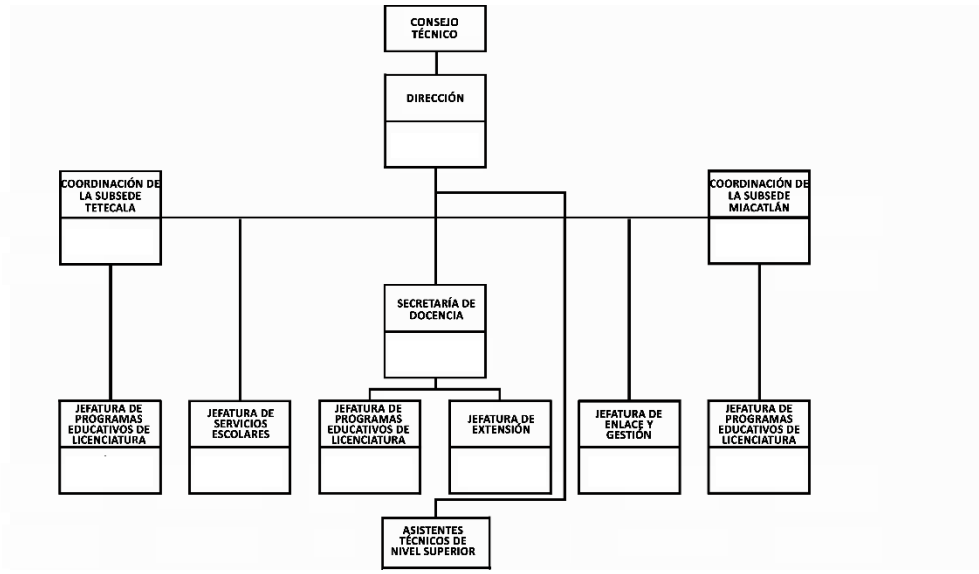

Figura 15. Organigrama EESMazatepec
Fuente: https://www.eesmazatepec.mx/

[3] Datos proporcionados de la estadística 911 entregada a la SEP, en marzo del 2022.

4.3 Resultados

Toda vez que se realizó la aplicación del instrumento, se obtuvieron los resultados de los 74 ítems que integran el instrumento, es importante mencionar que como ya se describió anteriormente el instrumento esta creado con la finalidad de conocer e identificar los objetivos de la presente investigación.

4.3.1 Resultados y graficaciones de la satisfacción laboral

A continuación, se describen las gráficas de los resultados obtenidos con base a las dimensiones que integran el instrumento:

A continuación, se describe los resultados obtenidos con base al instrumento aplicado a la población, en dicha aplicación se comenzó por medir el nivel de satisfacción del recurso humano, por lo tanto, en el indicador de soporte institucional para el trabajo se detecta que los empleados se encuentran satisfechos respecto a la relación que existe entre el jefe inmediato, coordinador o en su caso el director.

En la siguiente grafica del indicador de seguridad en el trabajo, se identifica que el personal presenta cierta inquietud debido a que según la información proporcionada no están de acuerdo con el salario que perciben, así como tampoco se sienten satisfechos con la seguridad social, por otro lado, los resultados también indican que no se sienten satisfechos con el plan de retiro que ofrece el centro de trabajo.

Un dato de alarmante que se logró detectar es que no se realizan exámenes periódicos de salud, lo cual es determinante.

Según la propuesta de Seashore. (1975), la calidad de vida en el trabajo se entiende como el grado de satisfacción en relación con las condiciones de trabajo dadas, varía entre los individuos de manera sistemática, medible y previsible según las diferentes características individuales, o Grado de satisfacción de los empleados con respecto a las condiciones de trabajo retomados por el director o liderazgo de la organización, es decir condiciones de trabajo sistemáticas, medibles y previsibles de parte del director/a, retomando características 37 individuales del trabajo y condiciones objetivas del entorno. Además de medidas de satisfacción de los individuos mediante acciones a corto plazo. Así también podemos considerar lo señalado por French, Wendell. (1996) La calidad de vida en el trabajo es una filosofía de gestión, que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso para las personas o aspectos psicológicos del empleado, aspectos culturales, desarrollo personal y colectivo; medidas de satisfacción psicológica de los

individuos basados en sentimientos, satisfacción de las necesidades individuales y laborales. Tomando en consideración que esta dimensión de soporte institucional considera factores como la satisfacción en el trato que recibe de sus superiores, retroalimentación, interés por parte del jefe inmediato, resolución de problemas y oportunidades de promoción. De acuerdo a Cherns, A. (1975) Es el resultado de la combinación de las perspectivas estructurales de las relaciones humanas, o Perspectiva de los empleados en la organización. Se identifica al contener un elevado porcentaje de satisfacción en la relación que existe entre el trabajador y su jefe inmediato.

II. Soporte institucional para el trabajo

La dimensión del SIT está constituida por un total de 14 ítems los cuales, a través de preguntas relacionadas a la percepción del jefe inmediato o superior, por reconocer el trabajo, la supervisión, preocuparse por las situaciones extra laborales.

A continuación, se describen los resultados:

Figura 16. Este es el nivel de satisfacción respecto al proceso que se sigue para supervisar el trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

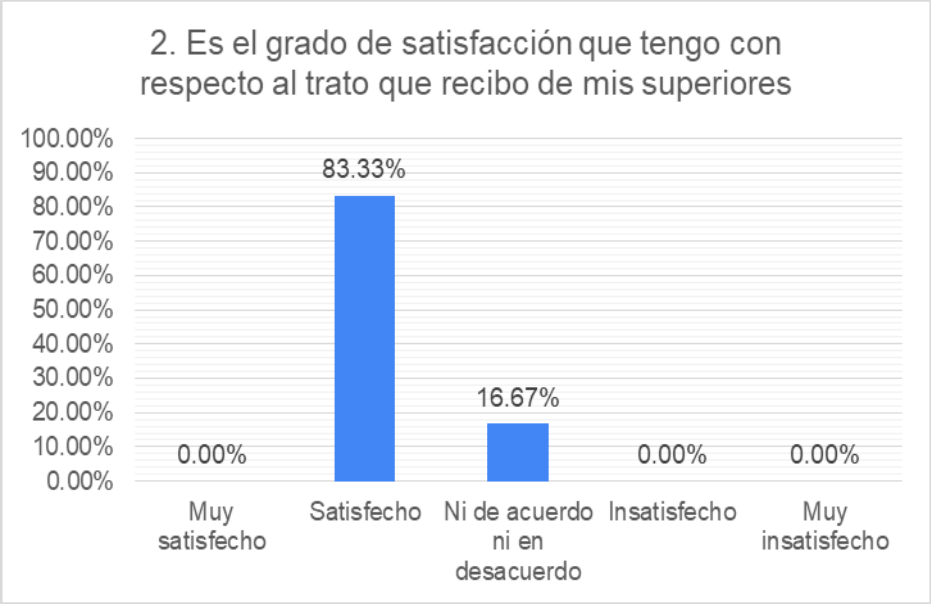

Figura 17. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que reciben de sus superiores.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

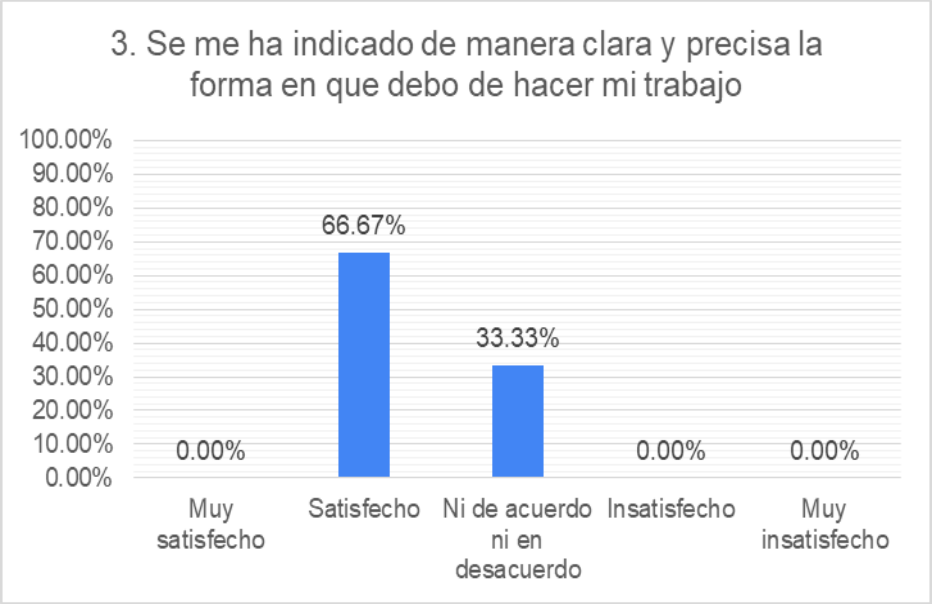

Figura 18. Se ha indicado de manera clara y precisa la forma en que se debe hacer el trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

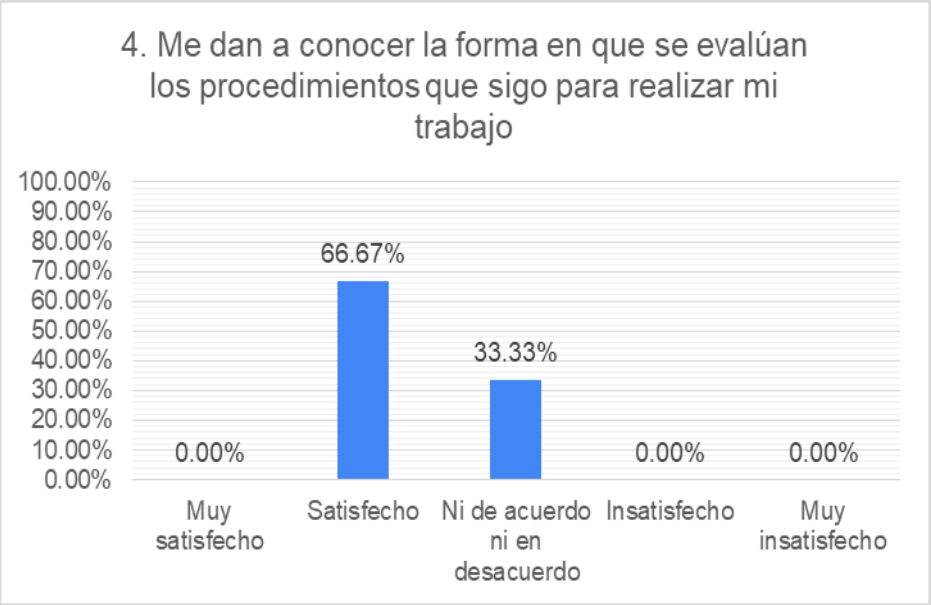

Figura 19. Se da a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar el trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

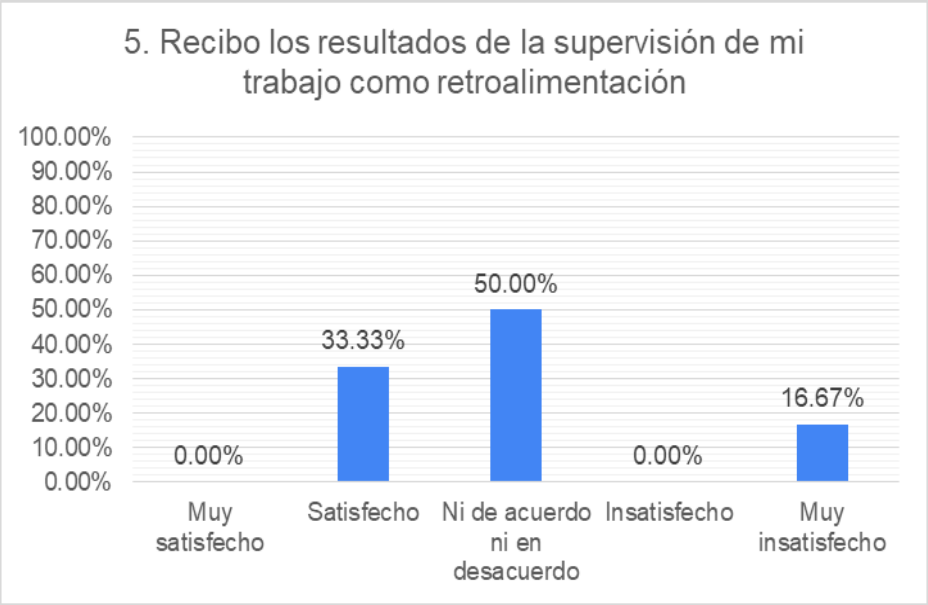

Figura 20. Reciben los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

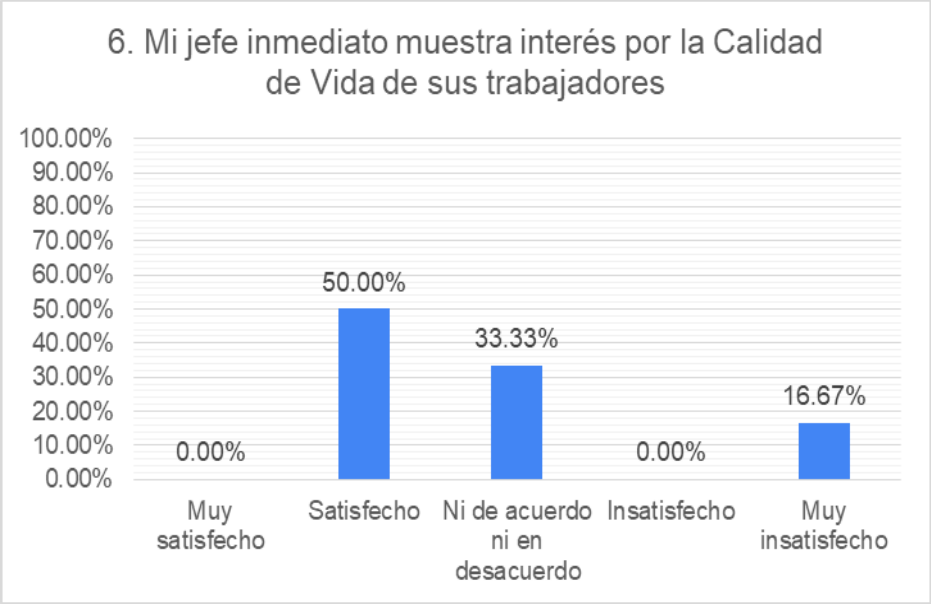

Figura 21. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

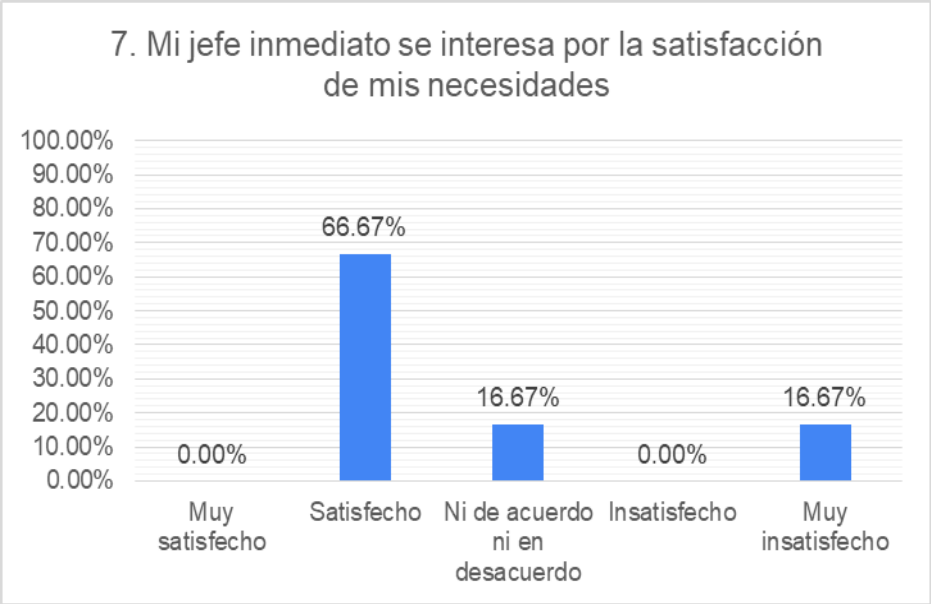

Figura 22. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

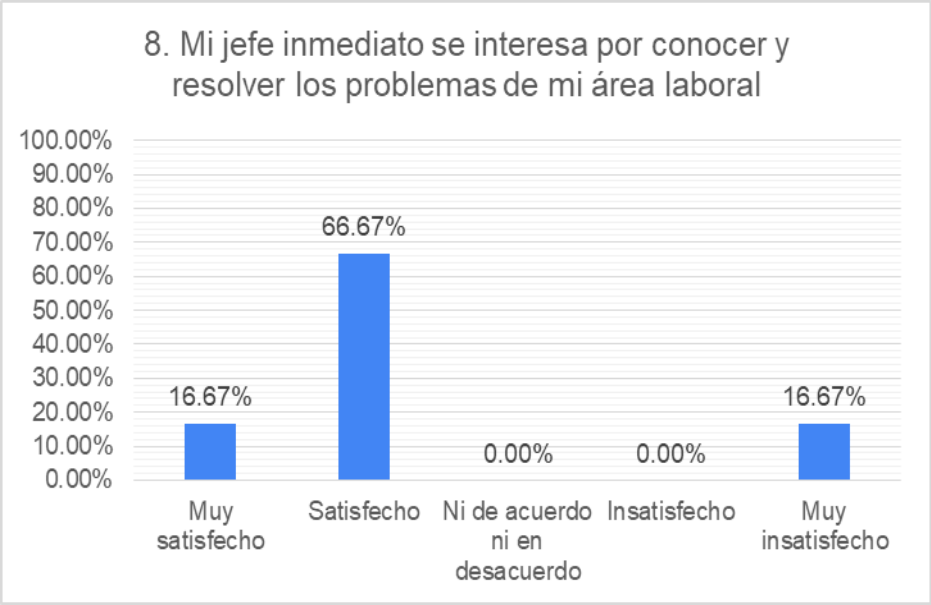

Figura 23. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

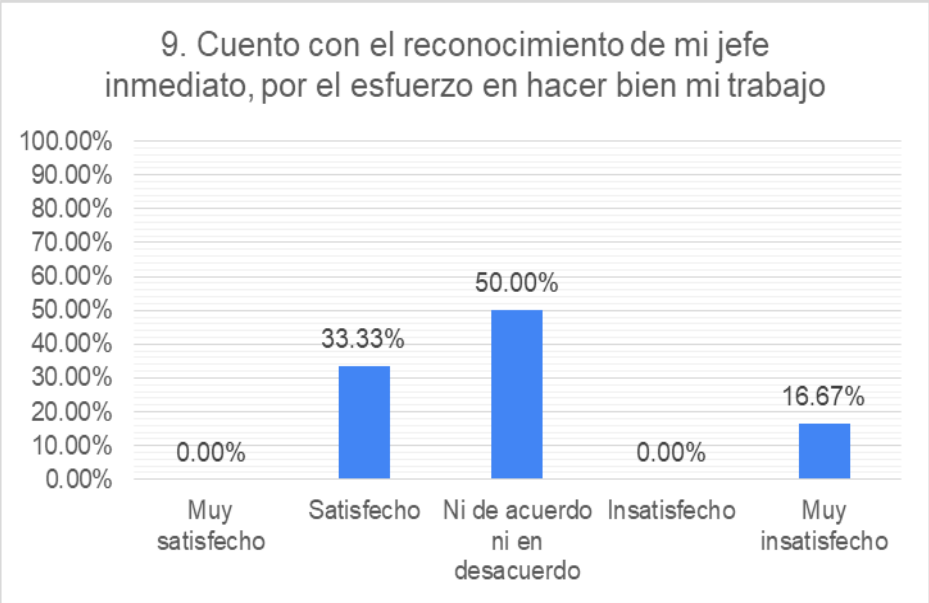

Figura 24. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

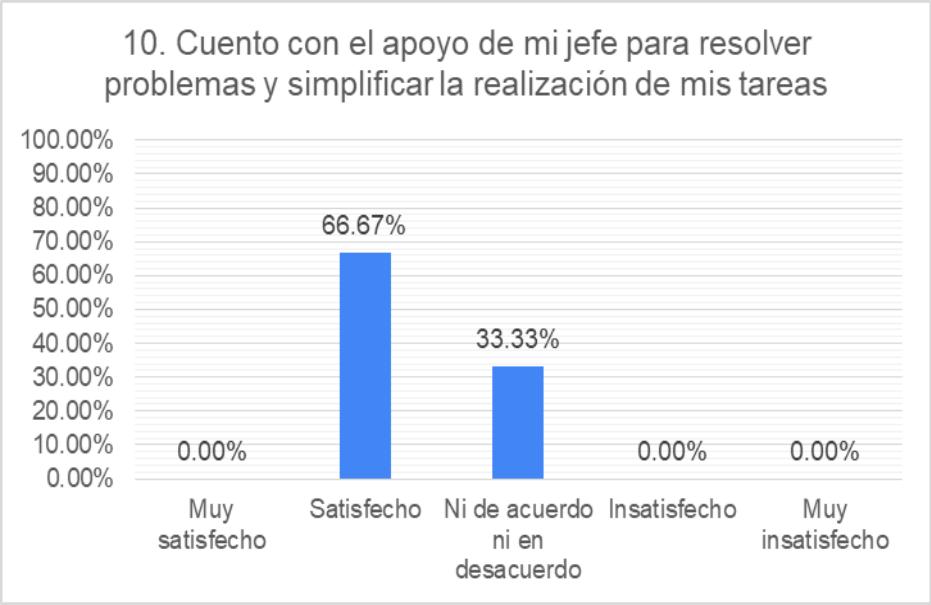

Figura 25. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

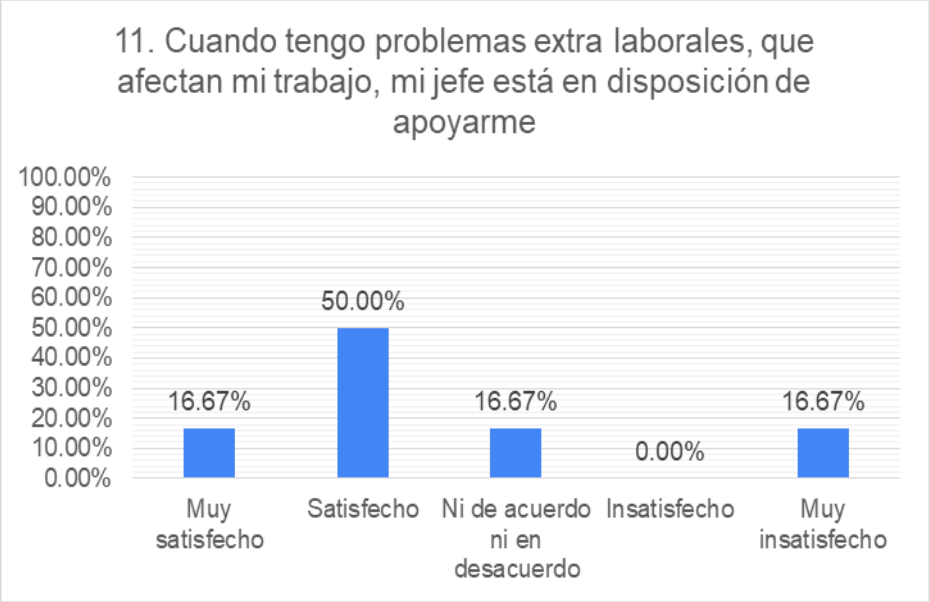

Figura 26. Tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

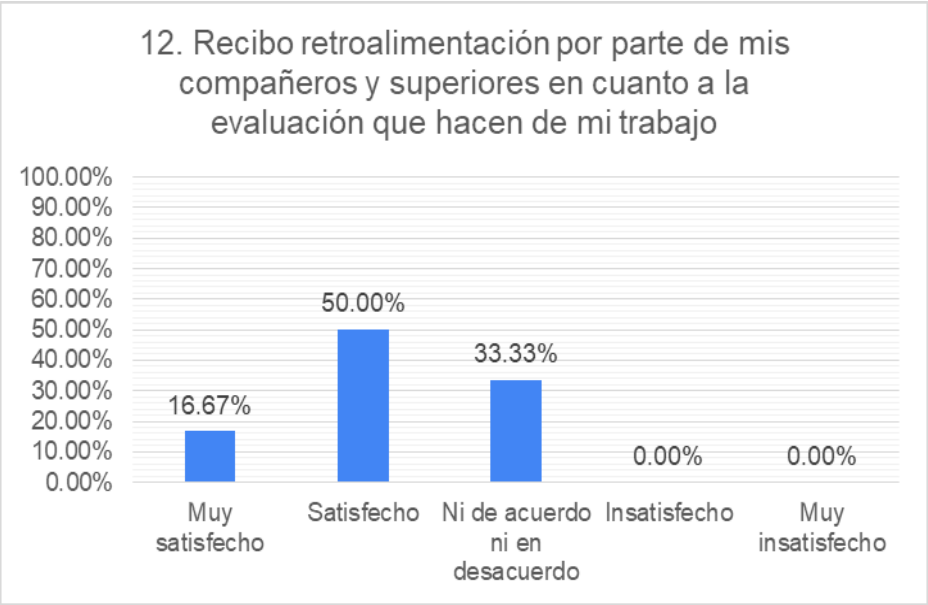

Figura 27. Se recibe retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

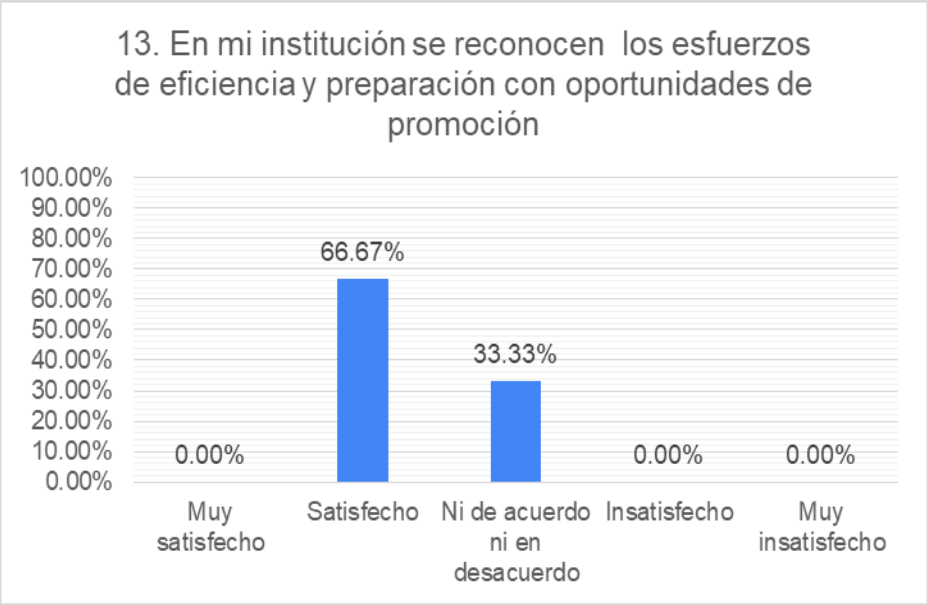

Figura 28. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

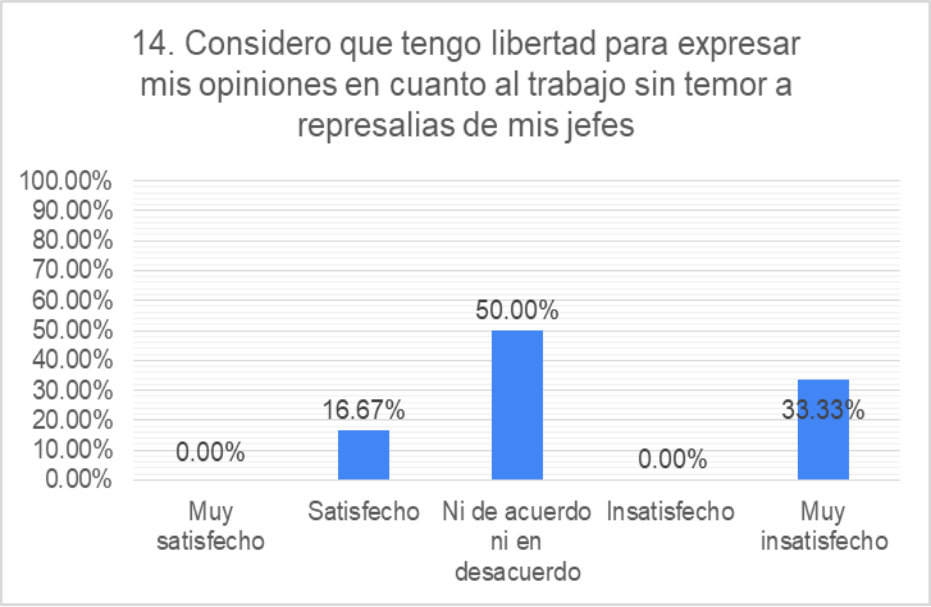

Figura 29. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

A continuación, se describen los resultados obtenidos del instrumento, aplicado a la población, como se ha mencionado anteriormente CVT-GOHISALO citado por Rojas-Torres AC, Tiga-Loza DC, Bello-Pinto W.(2021) señala que de las 7 dimensiones las primeras 4 permiten conocer el nivel de satisfacción de recurso humano, en el soporte institucional para el trabajo, los resultados indican que el nivel de satisfacción es del 83.33% en relación al trato que los empleados perciben del supervisor o jefe inmediato, asimismo, del proceso que se realiza para la supervisión de su trabajo, en el mismo nivel se encuentra el interés del jefe inmediato por conocer y resolver los problemas del área, sin embargo, en esta misma dimensión con un total de 66.67% el recurso humano menciona satisfacción de acuerdo a la forma precisa y clara en que deben de hacer su trabajo, así como a la evaluación de los procedimientos, el interés del superior por compensar las necesidades, el apoyo para resolver problemas y empatía con las situaciones extra laborales. Cabe mencionar que en la retroalimentación que se realiza de las evaluaciones presenta el mismo nivel de satisfacción. Además, en esta dimensión se logra detectar que en no presentan insatisfacción por que se les realice el reconocimiento por el esfuerzo de la realización de su trabajo, este indicador se mide

con el 66.67%, por otro lado, el nivel de insatisfacción corresponde al 50% en relación al interés por la calidad de vida de los trabajadores.

Por lo tanto, con base al análisis de los datos se detecta que los empleados se encuentran satisfechos en esta dimensión, este resultado se presenta con un total de 71.42% del nivel de satisfacción.

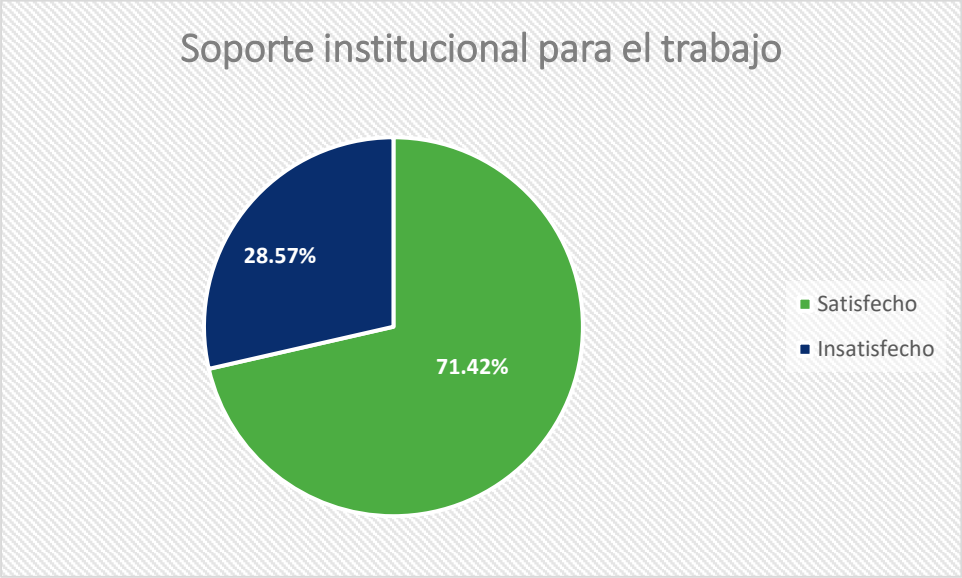

Figura 30. Resultado general del SIT.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

III. Seguridad en el Trabajo

La dimensión del ST está constituida por un total de 15 ítems los cuales, nos permiten identificar el nivel de satisfacción que los empleados perciben respecto al salario, planes de retiro, capacitación, condiciones físicas del área laboral.

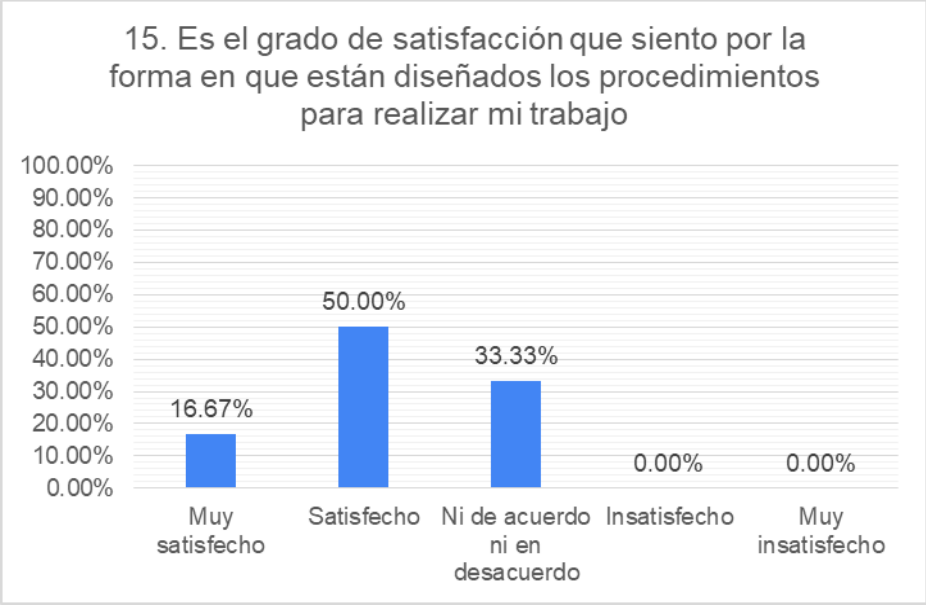

Figura 31. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

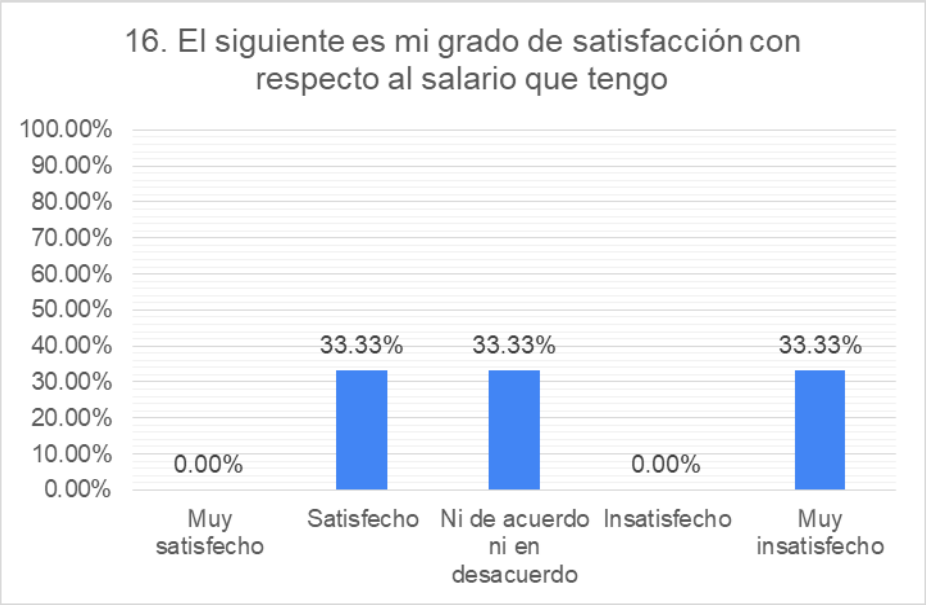

Figura 32. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

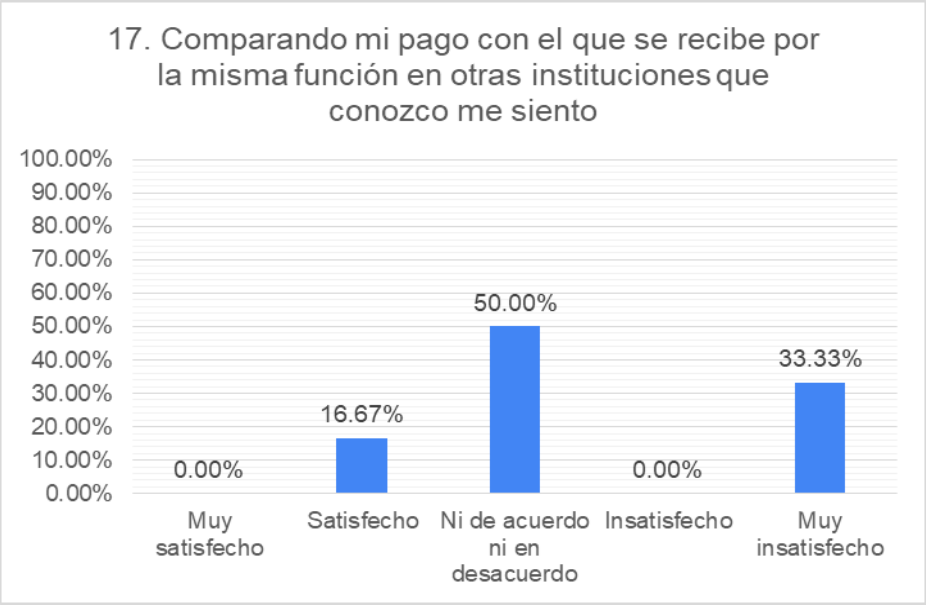

Figura 33. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

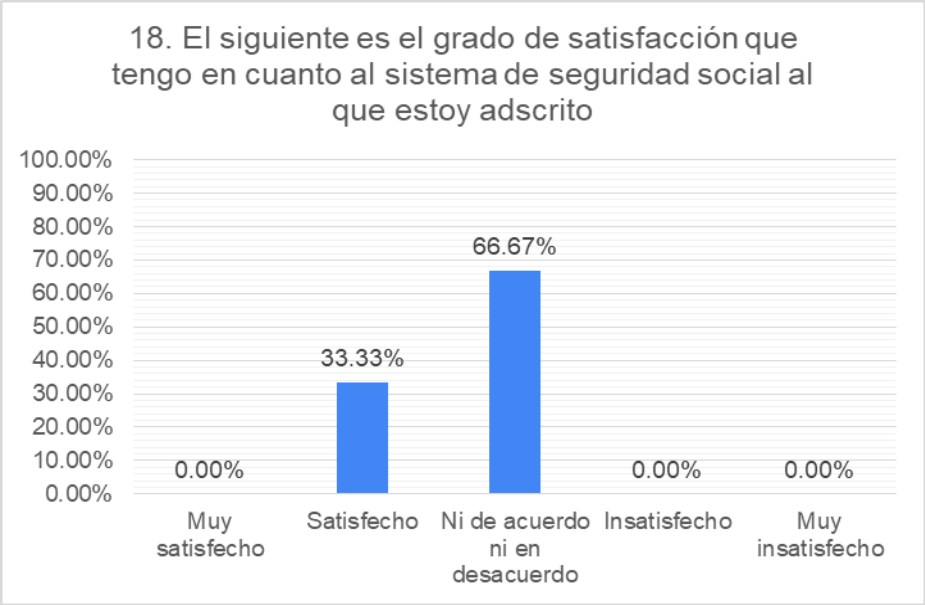

Figura 34. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

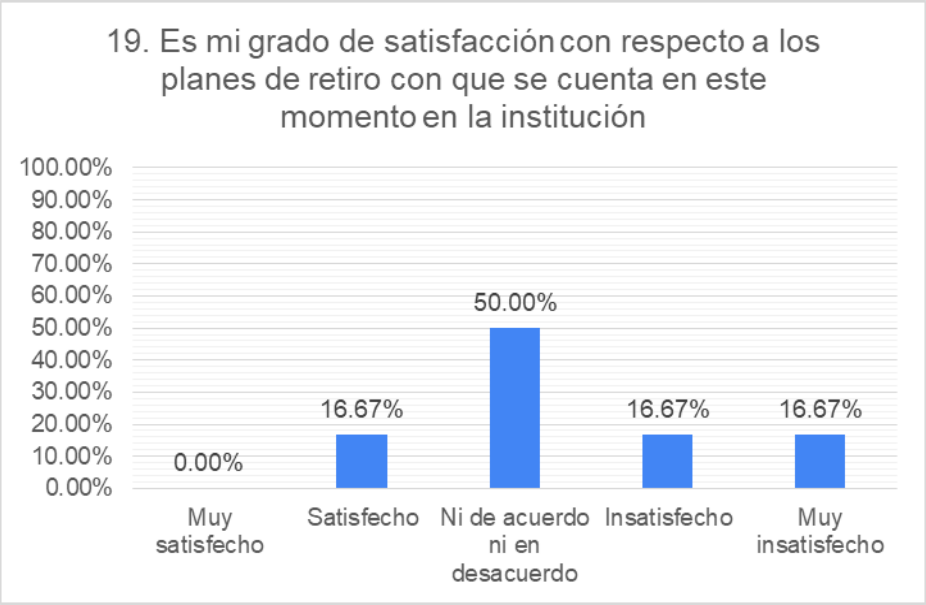

Figura 35. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

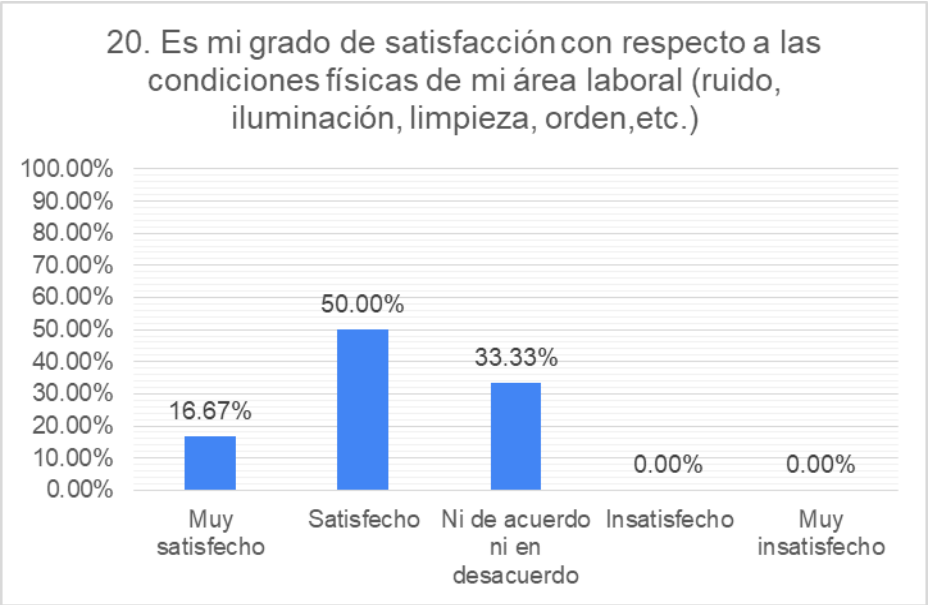

Figura 36. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

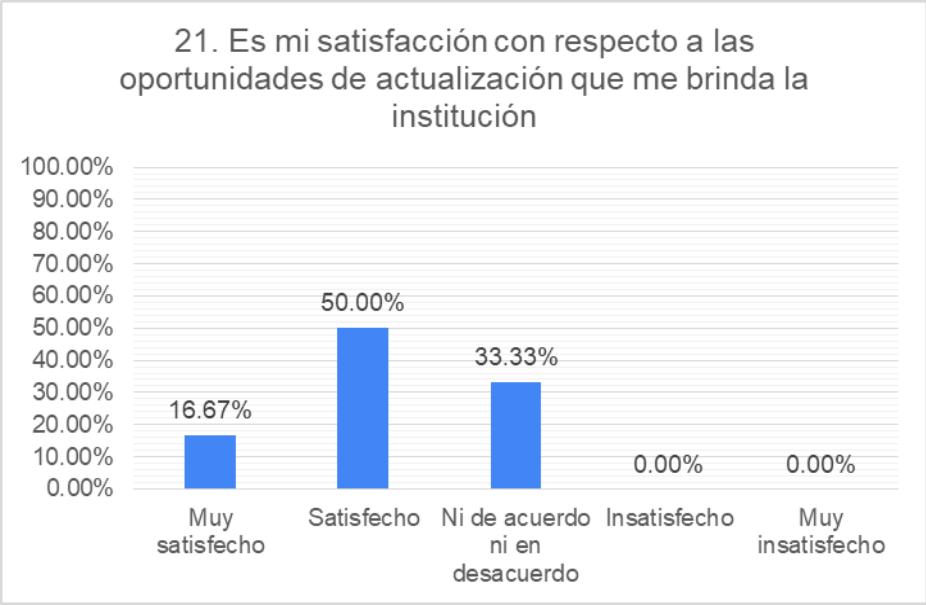

Figura 37. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

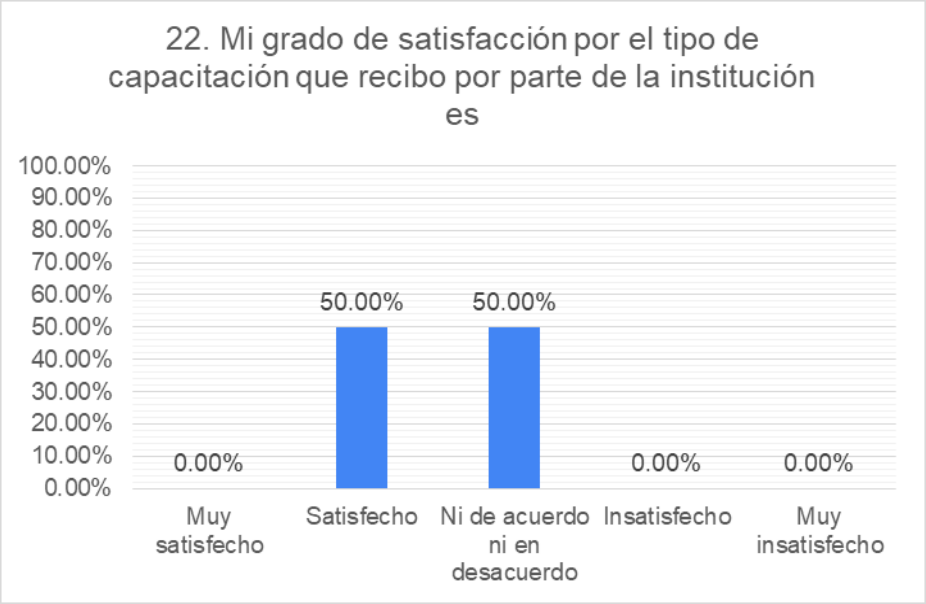

Figura 38. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

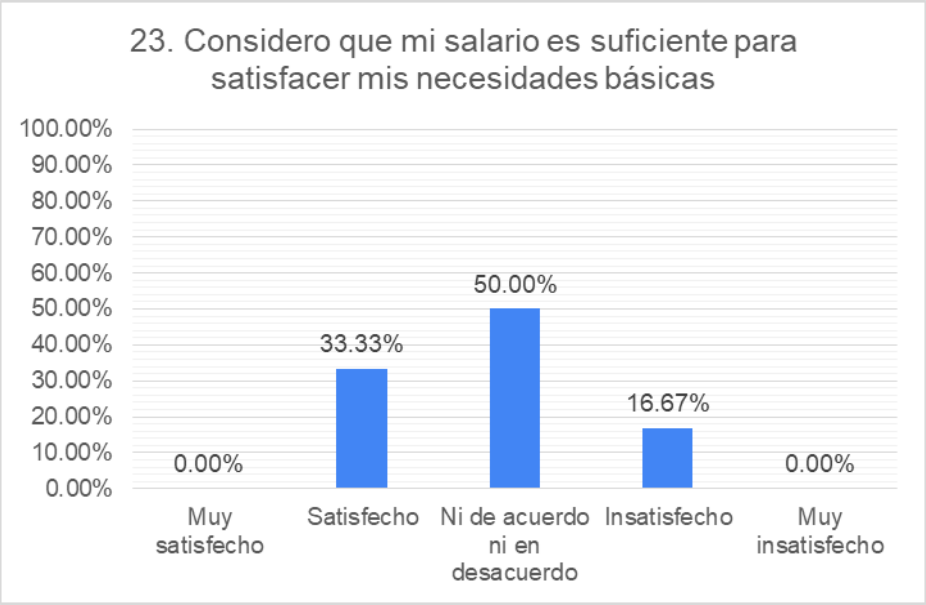

Figura 39. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

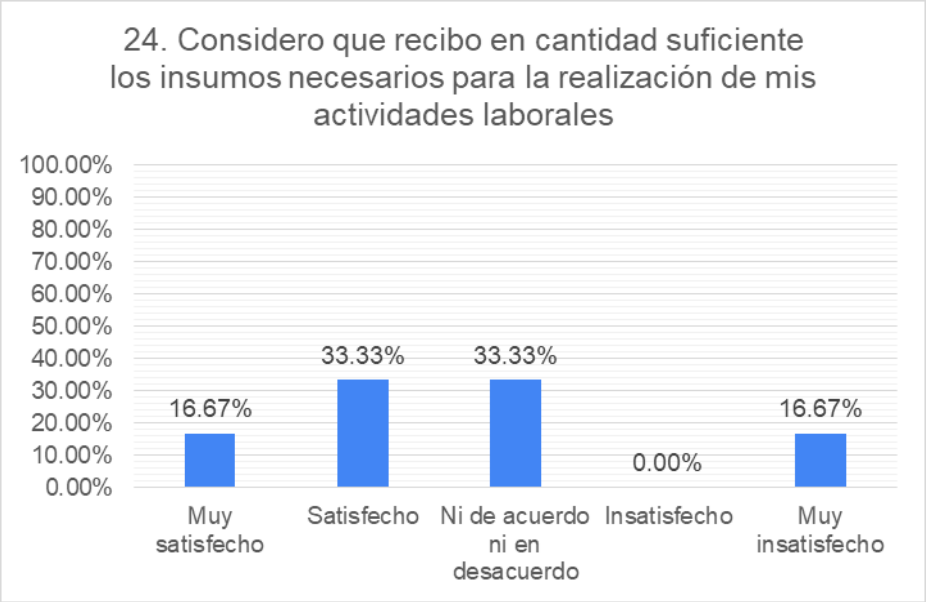

Figura 40. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

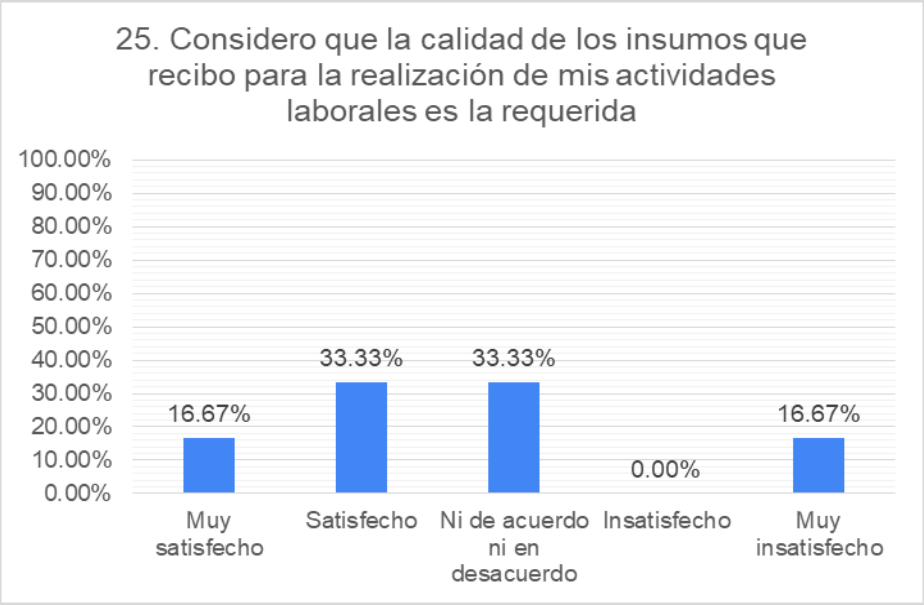

Figura 41. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

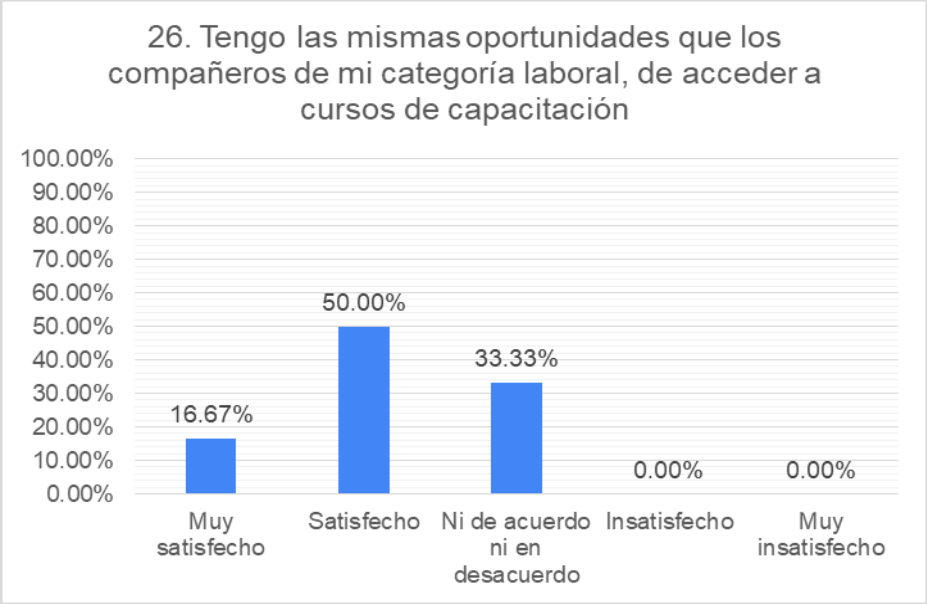

Figura 42. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

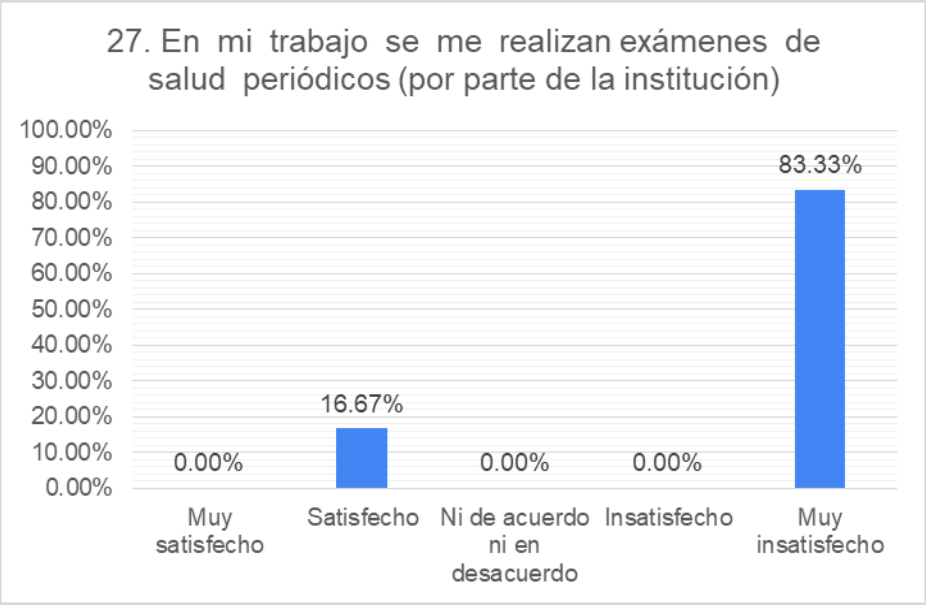

Figura 43. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución).
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

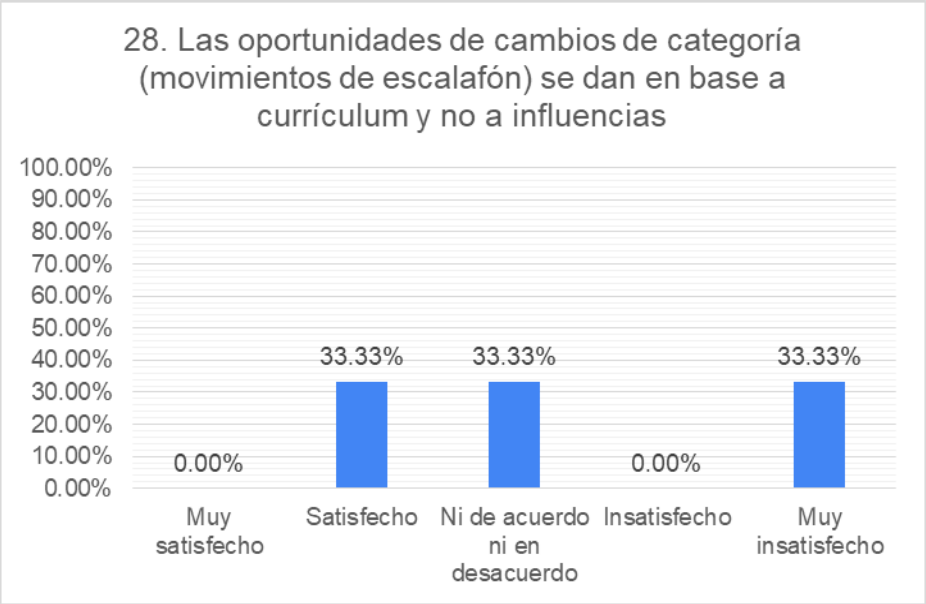

Figura 44. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

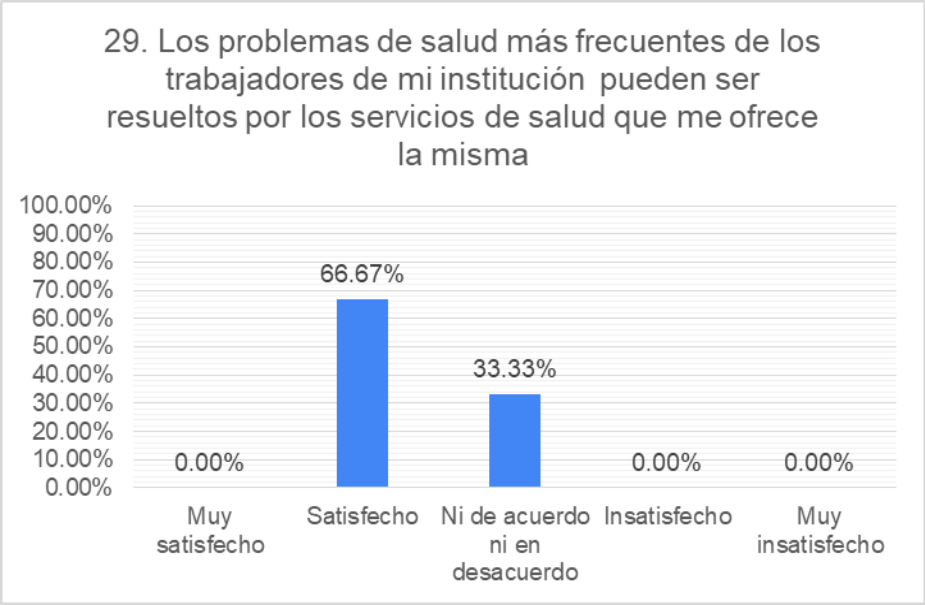

Figura 45. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

De acuerdo con las gráficas anteriores el resultado del indicador de ST, y según con mi experiencia en el área de estudio, el hecho de no contar con manuales de procedimientos de los procesos que se desarrollan y realizar las actividades según la operatividad de cada unidad, lo cual ha complicado el desarrollo de las mismas, debido a que en las unidades académicas en las cuales se deben enviar tramites lo realizan de diferente manera. Con un nivel del 100% de insatisfacción se encuentra la capacitación que reciben por parte de la unidad.

Por otro lado, con los porcentajes más altos de insatisfacción se encuentra, que el salario que perciben no es suficiente para satisfacer las necesidades con un porcentaje del 100%, asimismo, la comparación del salario percibido en otras unidades comparado con la suya es menor y otra situación que me llamo mucho la atención es el resultado a que el jefe inmediato o superior no presenta ningún interés por realizar exámenes de salud, el resultado de los dos indicadores anteriores el presentan un nivel de satisfacción del 66.67%.

Respecto al sistema de seguridad social que les ofrece su centro de trabajo se encuentran totalmente en desacuerdo con un total de 66.67%, además uno de los indicadores más alarmantes que se detectaron los resultados es respecto a los planes de retiro que con los que cuenta la institución debido a que se obtuvo como resultado el total 83.34% de los empleados que se encuentran insatisfechos. Respecto a los insumos que les proporciona el centro de trabajo para la realización de sus actividades diarias,

la perspectiva de satisfacción es del 66.67 respecto a las oportunidades de acceder a capacitaciones o curso. No obstante, es importante hacer mención que con base al resultado de las oportunidades para ascender se encuentran en 66.66% insatisfechos, por lo tanto, se determina que el resultado de la dimensión en la seguridad en el trabajo es de total insatisfacción.

Con base a los resultados se detectó que el recurso humano presenta un total de 66.66% de insatisfacción, lo cual es alarmante debido a que los indicadores que arrojan este resultado son pieza clave para el desarrollo de las actividades y sobre todo en dicha área según mi experiencia se deben contar con constante capacitación, debido a que la mayoría de los procesos se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001:2015.

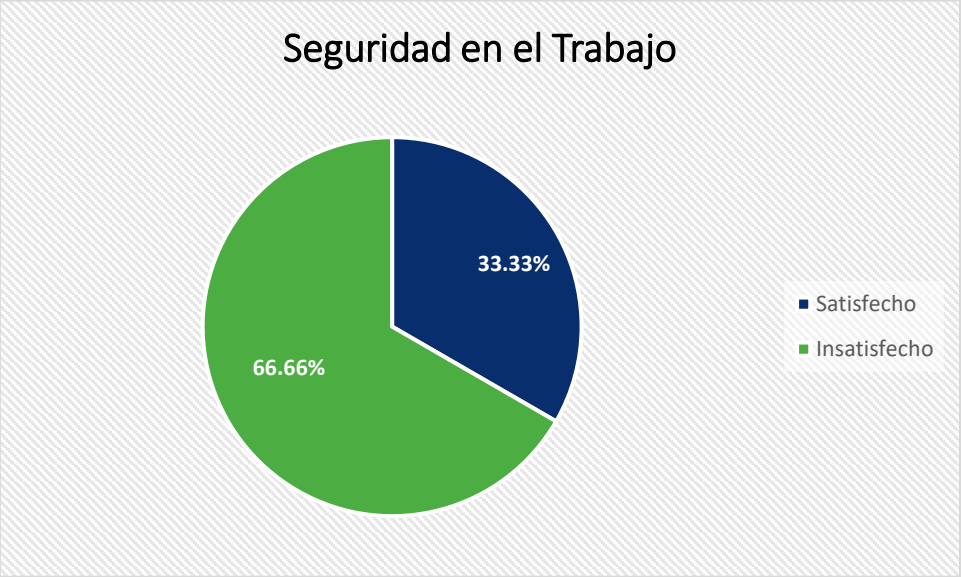

Figura 46. Resultado general del ST.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

IV. Integración al puesto de trabajo

En la dimensión del IPT nos permite identificar el nivel de satisfacción bajo algunos indicadores que corresponden al trato que reciben por parte de sus compañeros, al respeto de los derechos laborales, la motivación para estar activos en el trabajo, la resolución de conflictos, por último, la percepción respecto con su formación académica si es la adecuada para el puesto en el cual se desarrollan.

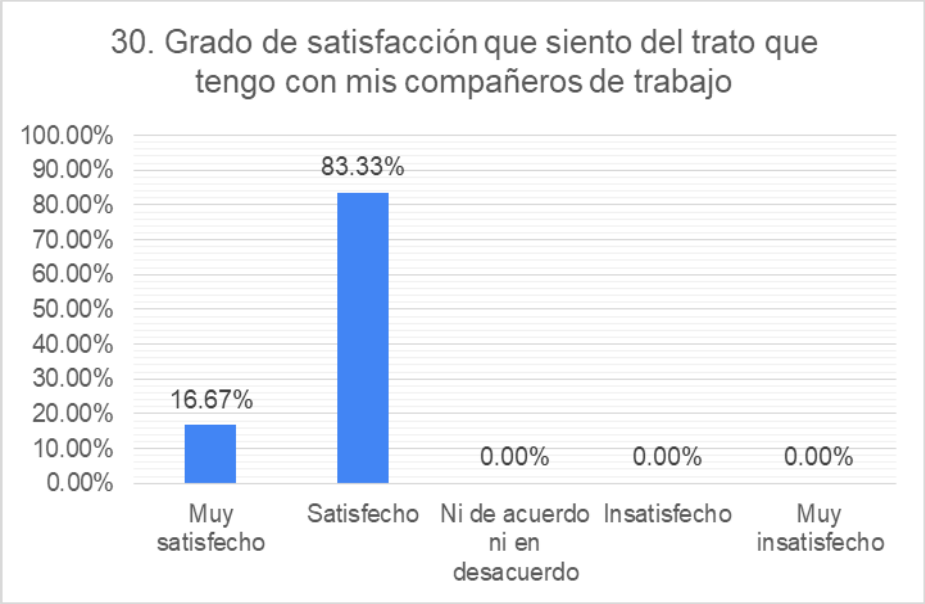

Figura 47. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

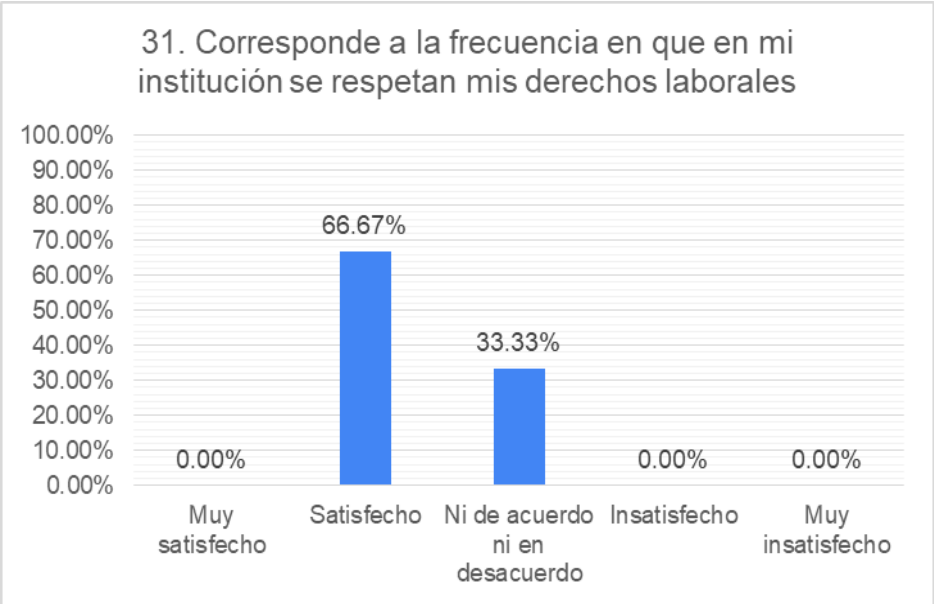

Figura 48. Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

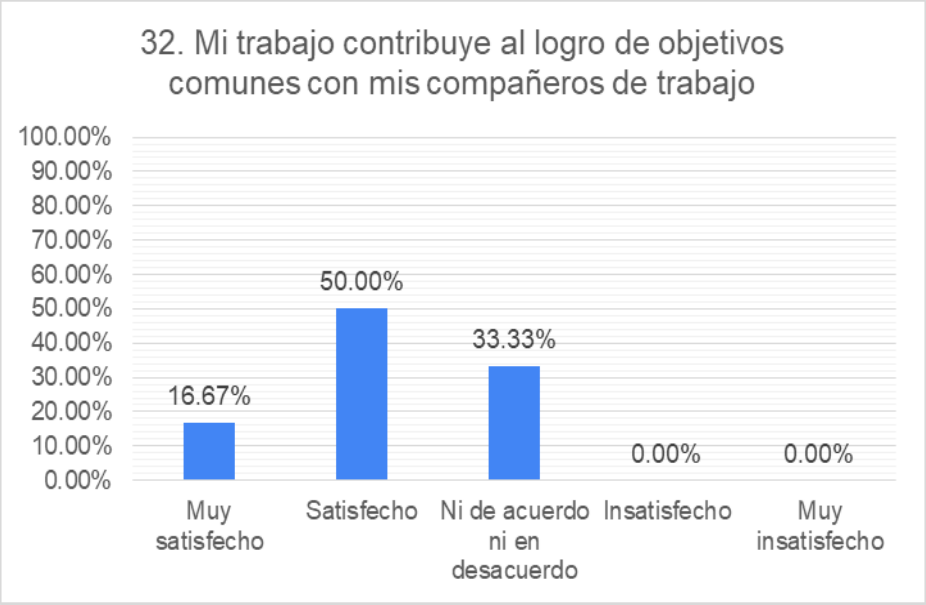

Figura 49. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

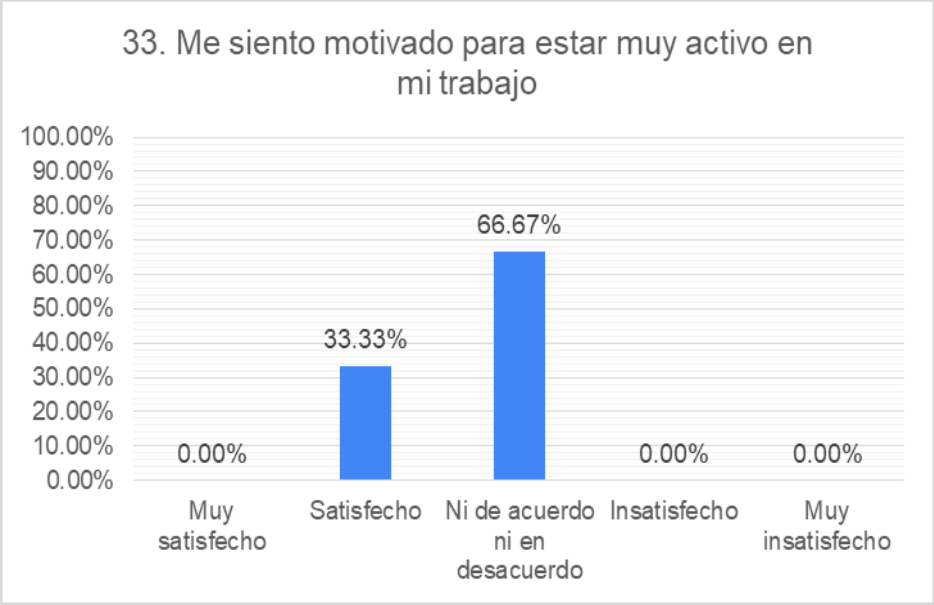

Figura 50. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

Figura 51. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

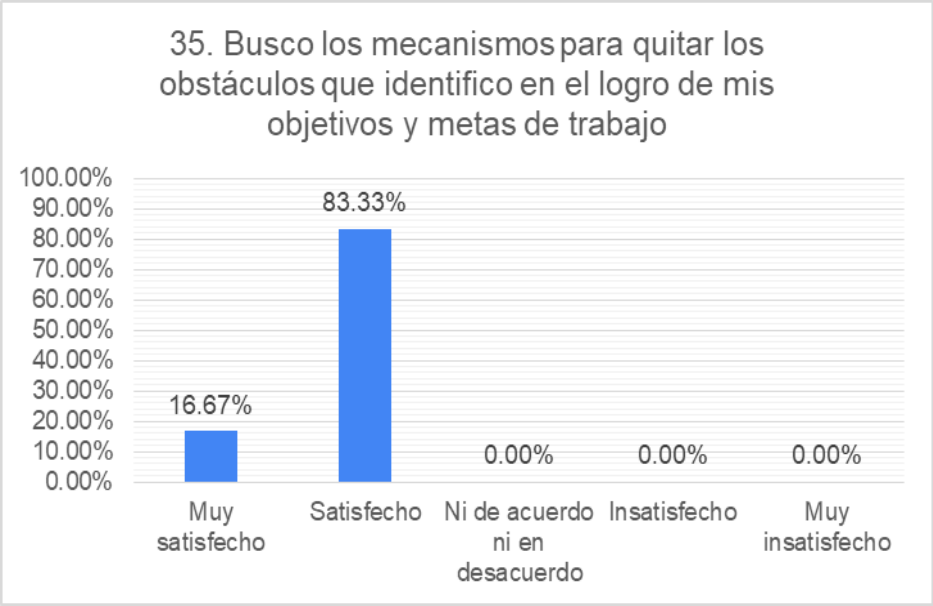

Figura 52. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

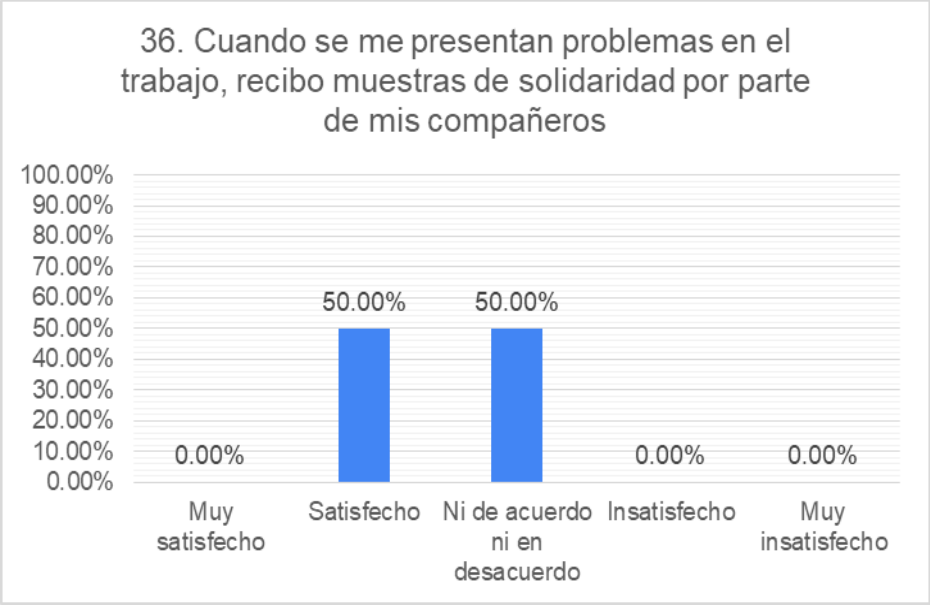

Figura 53. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

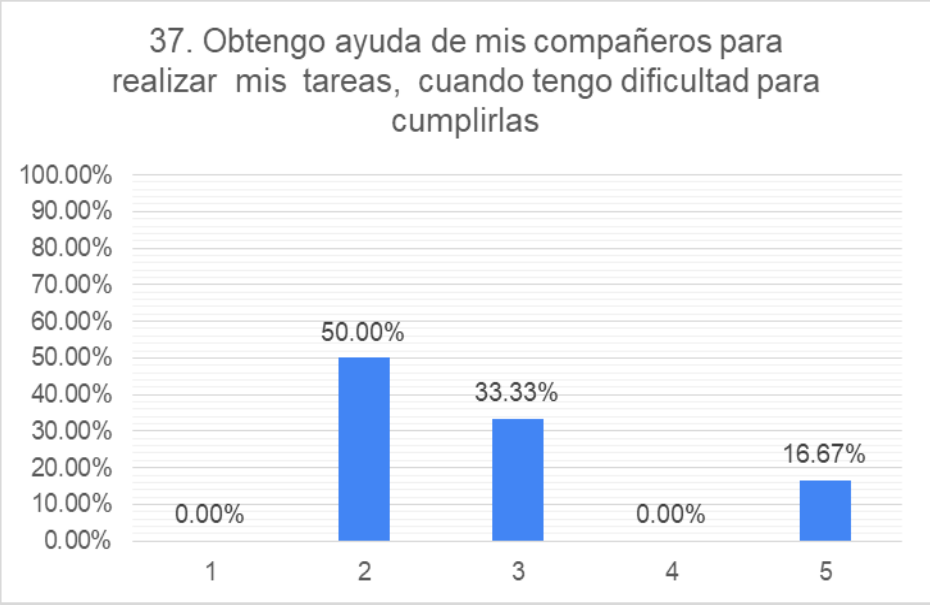

Figura 54. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

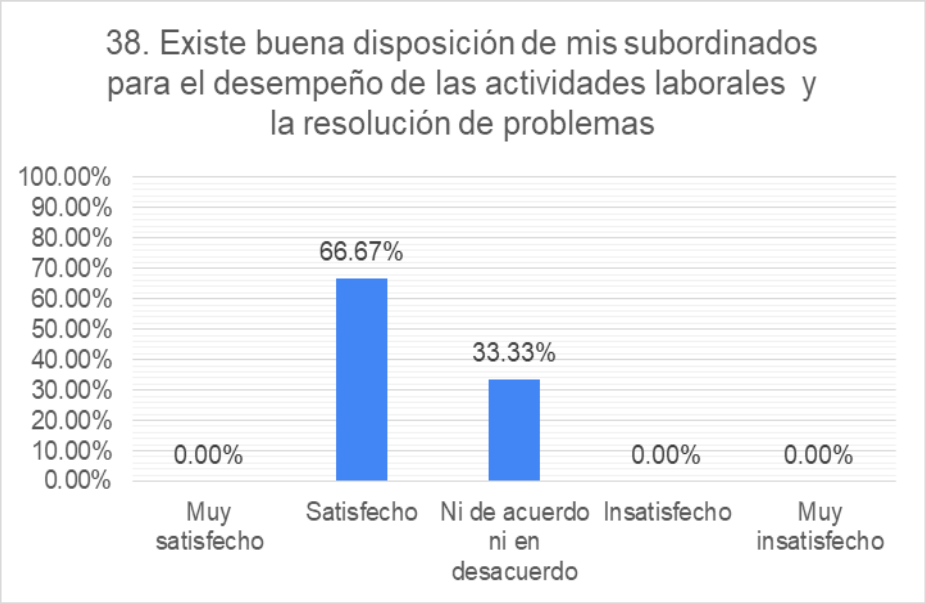

Figura 55. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

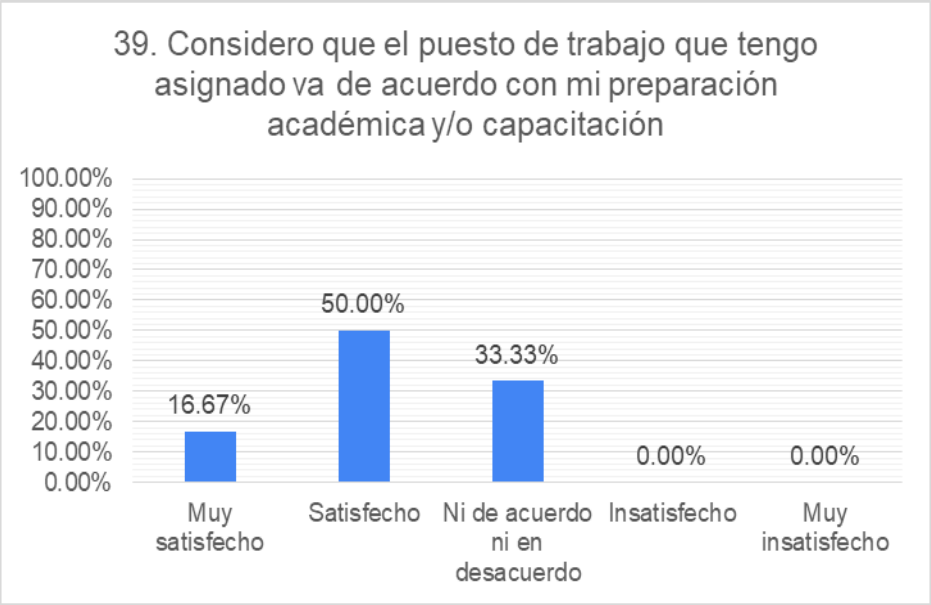

Figura 56. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

El resultado de la IPT se logró identificar que el resultado de mayor satisfacción con un 100% corresponden al trato que tienen con sus compañeros de trabajo, así como también en la resolución de los conflictos que se presentan para el logro de los objetivos y metas del área de trabajo. Además es importante mencionar que con un nivel del 66.67%, corresponden a que la institución respeta los derechos laborales, se realiza el

trabajo en equipo para el logro de las metas, uno de los indicadores mencionan que el personal se siente satisfecho cuando surge un conflicto y este se dialoga para la resolución del mismo o bien se buscan las alternativas para resolverlo de la mejor manera, esto en acompañamiento de los superiores, sin embargo, es importante señalar que dentro de esta dimensión en 3 indicadores se percibe la insatisfacción de los empleados, iniciando con que no se tienen motivaciones del jefe inmediato o superior para mantenerlos activos en sus actividades que realizan en el trabajo, por otro lado si presentan problemas dentro de la misma área no cuentan con la solidaridad de los compañeros, otro indicador que es importante hacer mención es la falta de empatía y ayuda de los compañeros para resolver las actividades o tareas en caso de que la persona responsable presente alguna dificultad para llevarlas a cabo.

Sin embargo, en esta dimensión se detecta que con un total del 70% de los empleados se encuentran satisfechos con las medidas y el acercamiento del jefe inmediato para para atender los conflictos que se presenten para alcanzar el logro de los objetivos o metas.

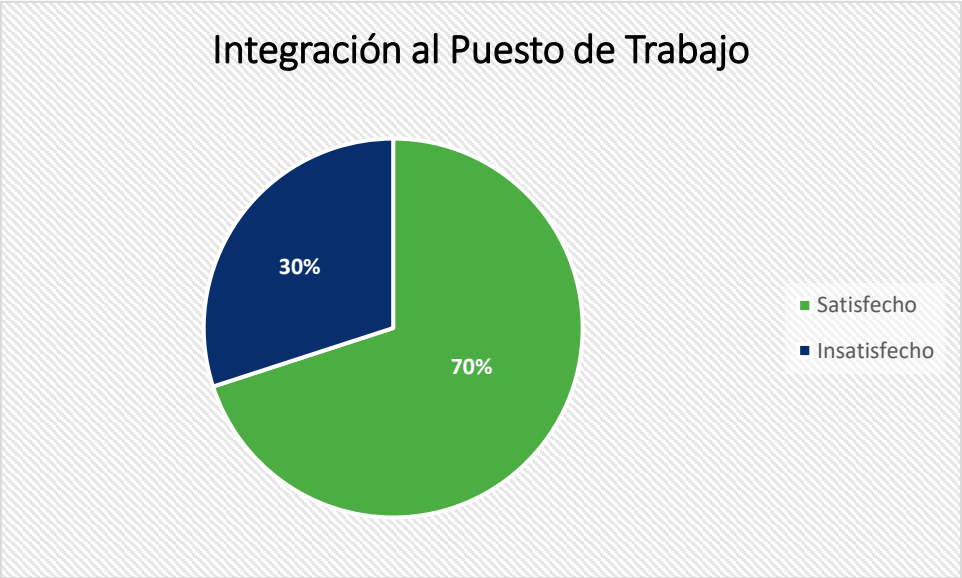

Figura 57. Resultado general de la Integración del Puesto de Trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

V. Satisfacción por el trabajo

En la dimensión del ST, esta es la última dimensión que nos permite identificar el nivel de satisfacción que perciben los empleados, está integrada para 11 items en los cuales se identifica, la forma en la que se encuentran contratados, la duración de la jornada laboral y el turno.

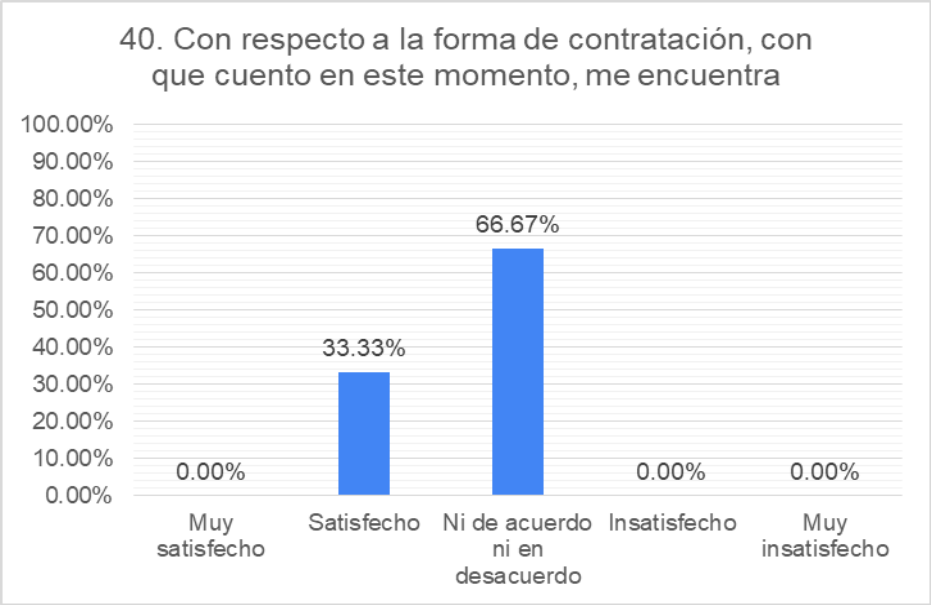

Figura 58. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentra.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

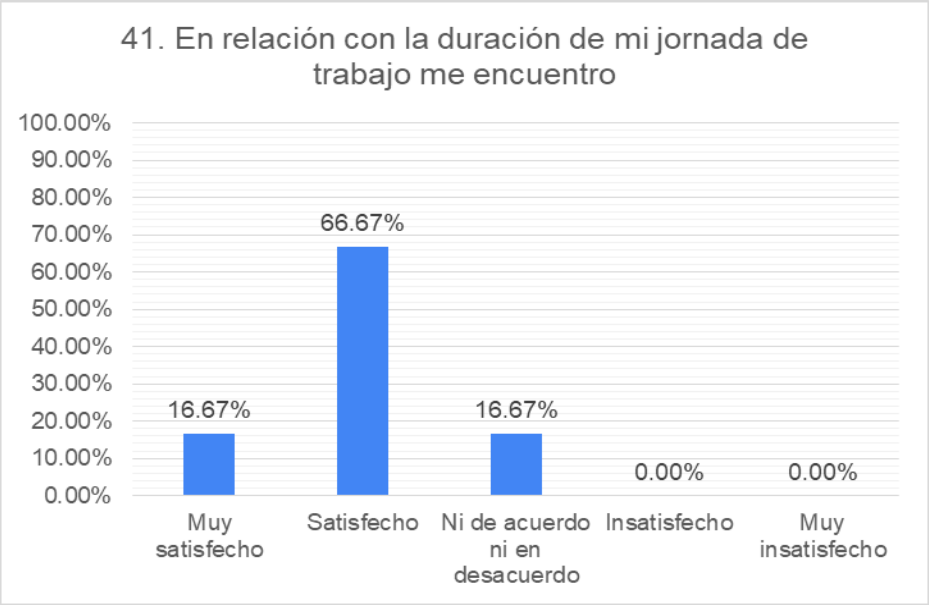

Figura 59. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

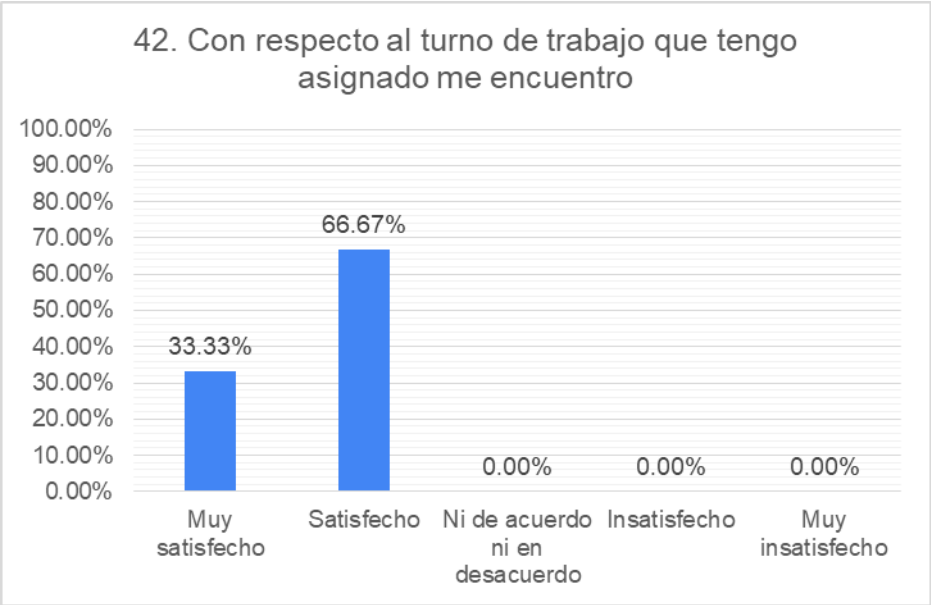

Figura 60. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

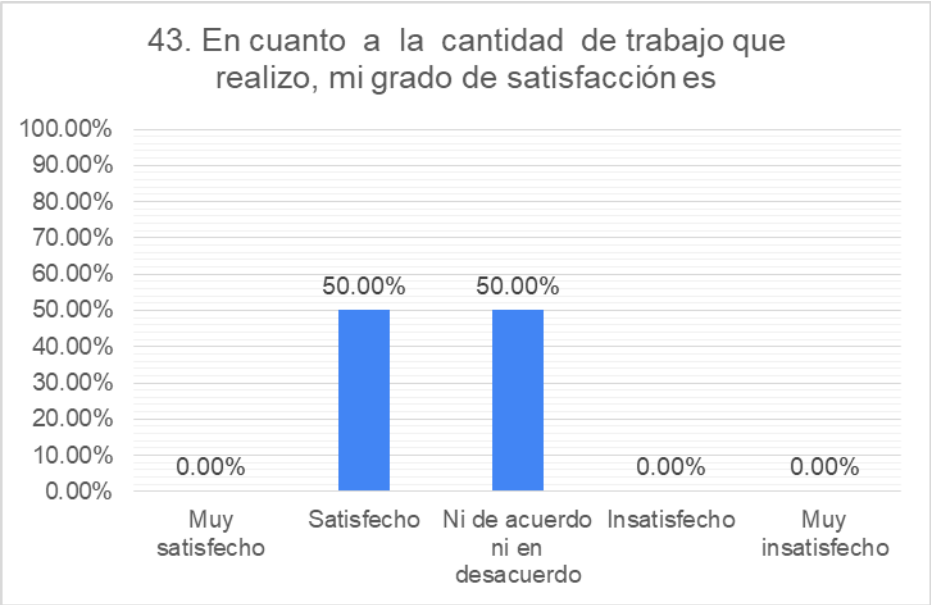

Figura 61. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

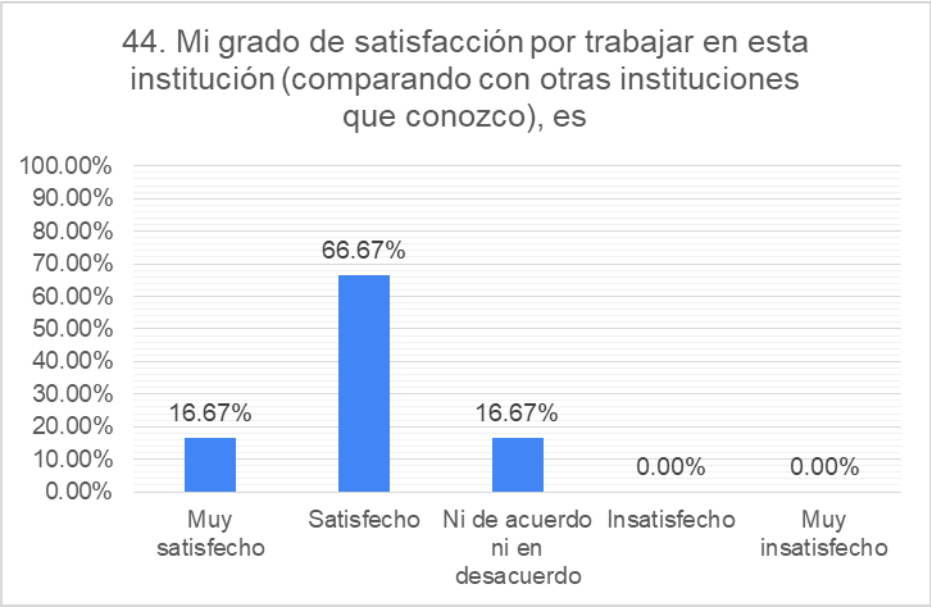

Figura 62. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

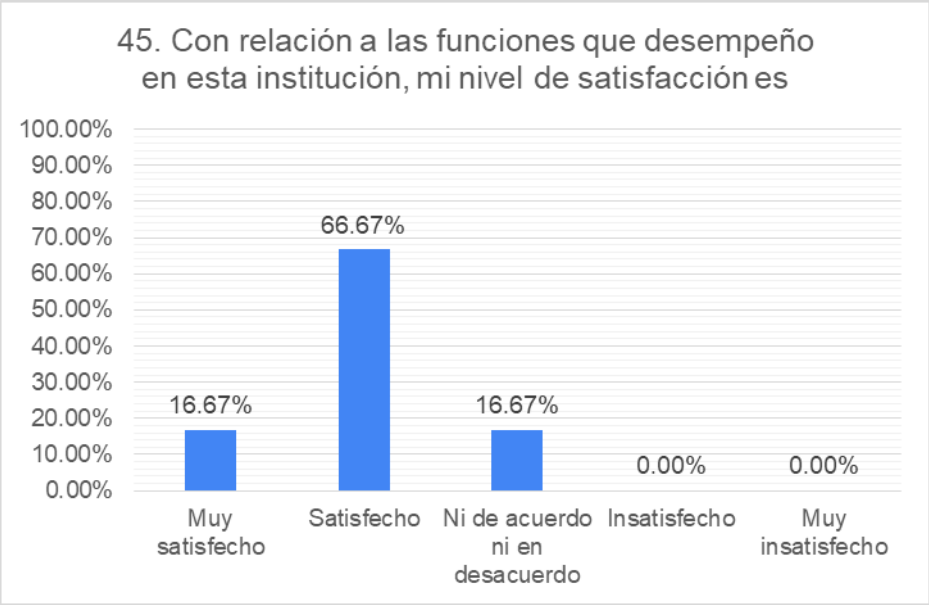

Figura 63. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

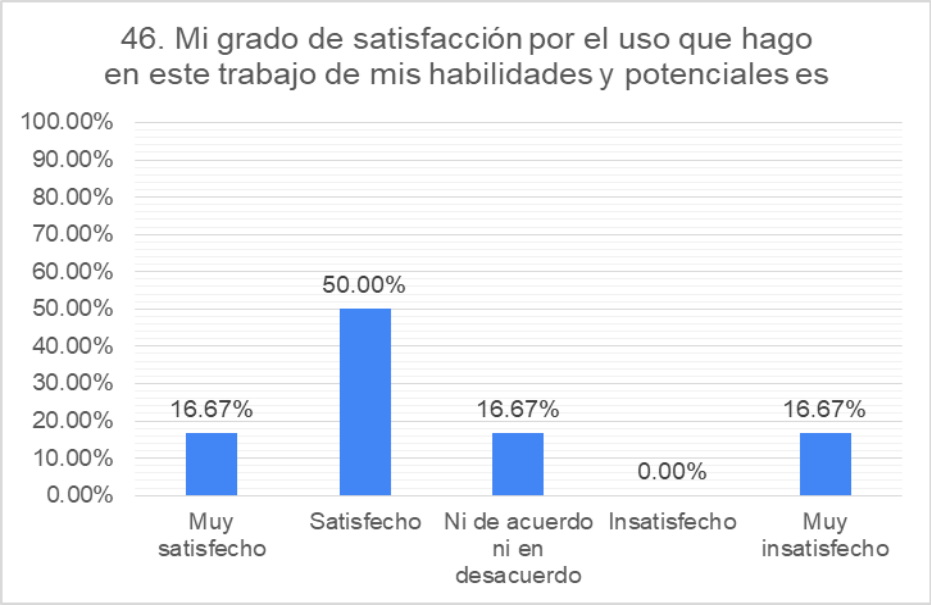

Figura 64. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

Figura 65. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

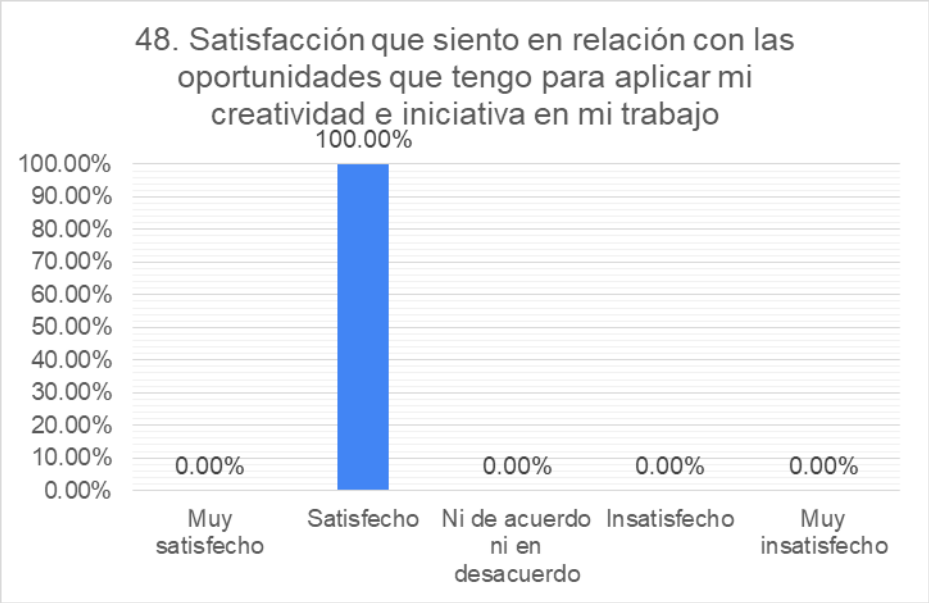

Figura 66. Satisfacción que siento en relación con las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mí trabajo

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

Figura 67. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

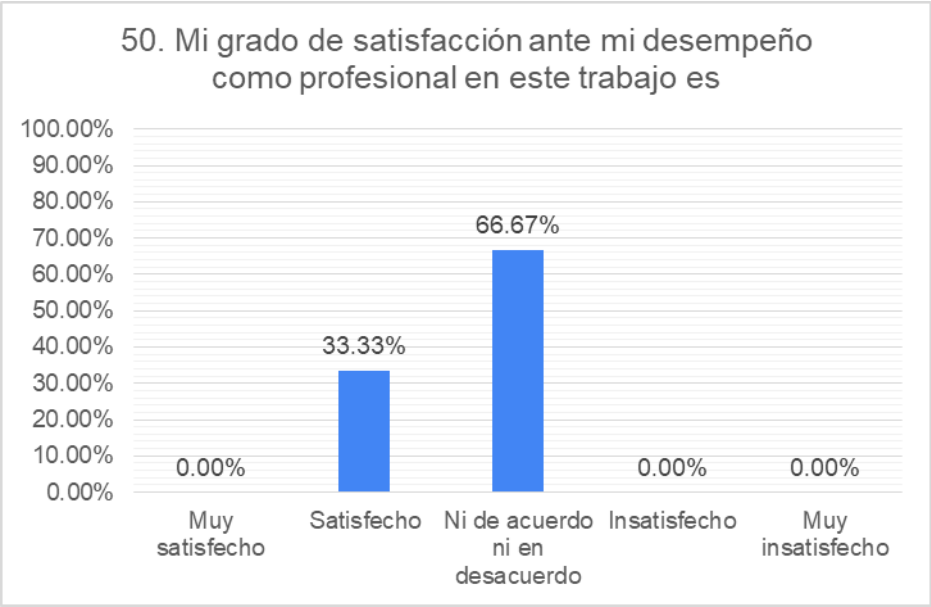

Figura 68. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

Según el resultado obtenido podemos determinar que el recurso humano en el indicador de satisfacción por el trabajo se encuentra insatisfecho con 67.67% con relación a la forma en que fueron contratados, de igual manera en el mismo nivel de porcentaje se encuentra respecto al reconocimiento que reciben de otras personas por su trabajo y sobre el desempeño como profesional en su área laboral es el mismo nivel de insatisfacción.

Sin embargo, el resultado en relación a la duración de la jornada laboral se encuentran satisfechos en un 83.34%, así como también presentan el mismo nivel de porcentaje en relación a la satisfacción por trabajar en dicha institución, así como las funciones que desempeñan el resultado se encuentra en el mismo nivel, es importante mencionar que el nivel que presentan para realizar sus tareas es del 83.33%, referente al turno en que desarrollan sus actividades y las oportunidades con las que cuentan para aplicar su creatividad e iniciativa en el trabajo el nivel de satisfacción total en 100%.

Continuando con el análisis de resultados de la satisfacción laboral en el indicador de seguridad en el trabajo, se determina que el recurso humano a pesar de no contar con manuales de procedimientos y no tener diseñados los mismos, presentan un nivel de satisfacción del 66.67%, sin embargo, respecto al salario percibido es muy insatisfecho con un porcentaje del 66.66%, por lo tanto se encuentran en total insatisfacción con un

porcentaje del 66.67% respecto al salario que perciben para satisfacer sus necesidades básicas.

Por otro lado, respecto al sistema de seguridad social que les ofrece su centro de trabajo se encuentran totalmente en desacuerdo con un total de 66.67%, además uno de los indicadores más alarmantes que se detectaron los resultados es respecto a los planes de retiro que con los que cuenta la institución debido a que se obtuvo como resultado el total 83.34% de los empleados que se encuentran insatisfechos. De igual manera presentan un nivel de insatisfacción con un 50% respecto a las capacitaciones que reciben para desarrollar sus actividades en el área que se desempeñan, los resultados arrojan que se encuentran satisfechos con un porcentaje del 50% respecto a los insumos que les proporciona el centro de trabajo para la realización de sus actividades diarias, la perspectiva de satisfacción es del 66.67 respecto a las oportunidades de acceder a capacitaciones o curso. No obstante, es importante hacer mención que con base al resultado de las oportunidades para ascender se encuentran en 66.66% insatisfechos, por lo tanto, se determina que el resultado de la dimensión en la seguridad en el trabajo es de total insatisfacción.

Figura 69. Resultado general de Satisfacción por el trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

4.3.2 Resultados y graficaciones de la satisfacción laboral

VI. Bienestar logrado a través del Trabajo

En la dimensión del BLTT está constituida por 11 items, en la cual es importante señalar que a partir de esta iniciamos con la medición de la calidad de vida que presenta el recurso humano a través de identificar los servicios básicos a los cuales tiene acceso como su vivienda, las dimensiones en relación al tamaño de su familia, el uso de sus capacidades físicas, mentales y sociales, determinar si están identificados con los objetivos y si las actividades que realizan ayudan a otras personas, la cantidad y el tiempo dedicado a la ingesta de sus alimentos.

Figura 70. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

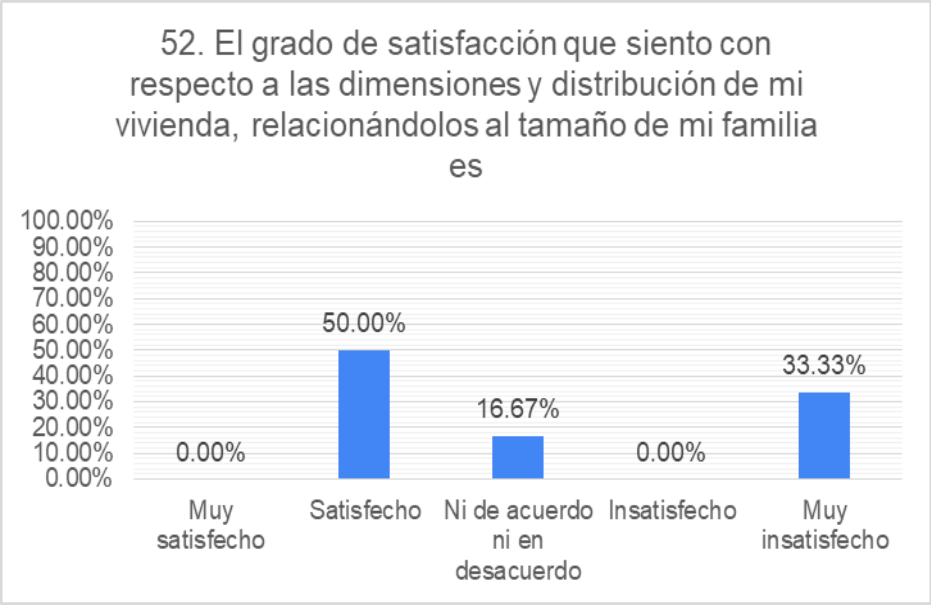

Figura 71. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

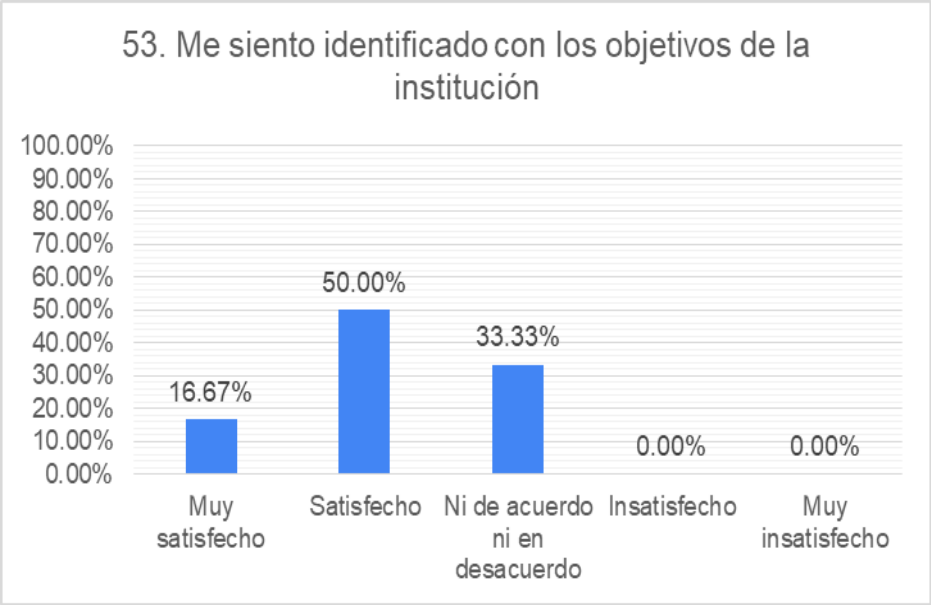

Figura 72. Me siento identificado con los objetivos de la institución
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

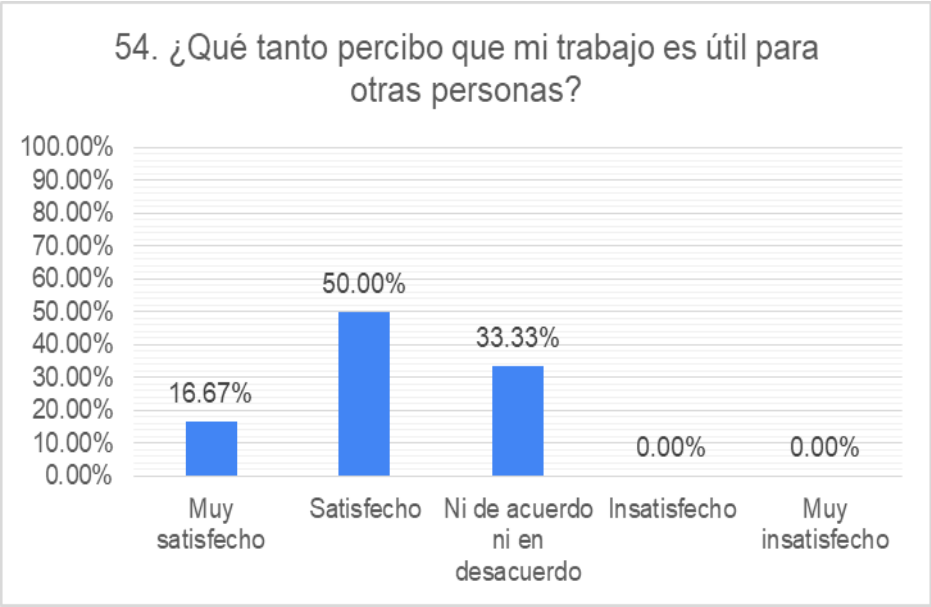

Figura 73. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

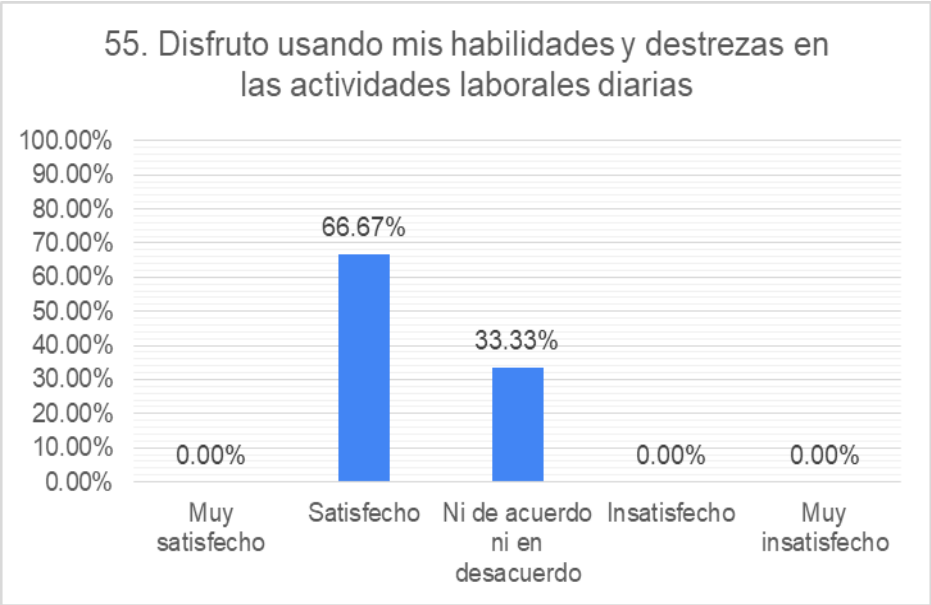

Figura 74. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

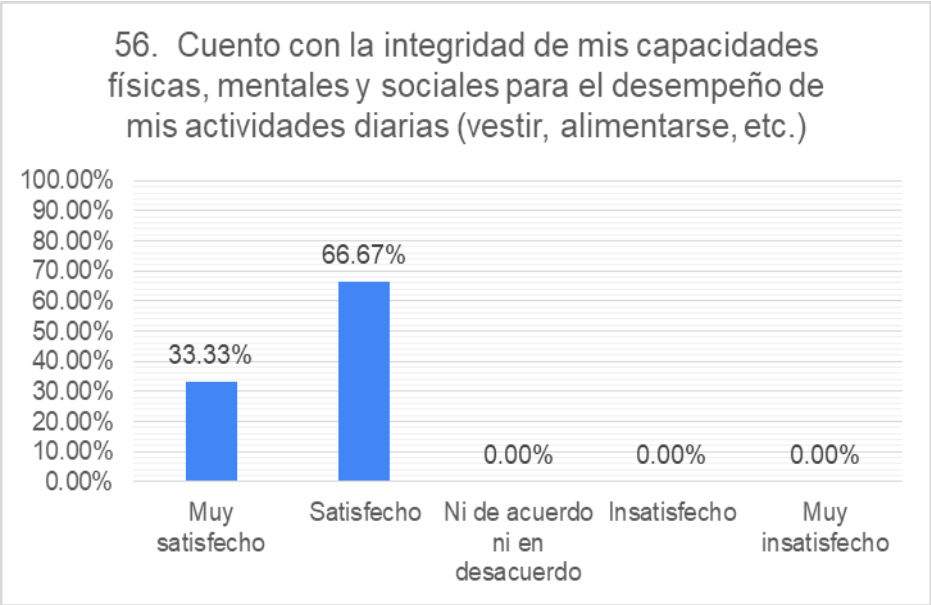

Figura 75. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, alimentarse, etc.)
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

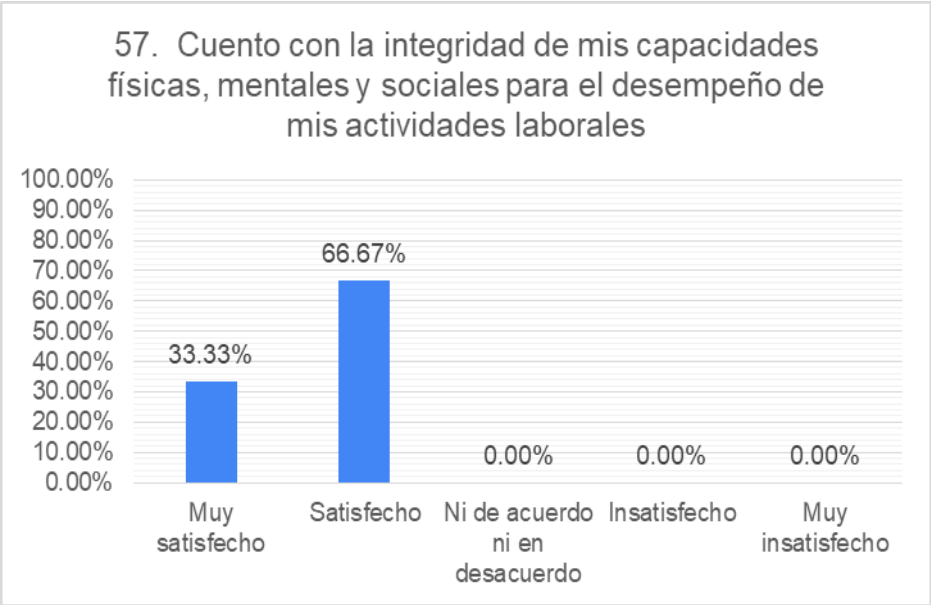

Figura 76. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

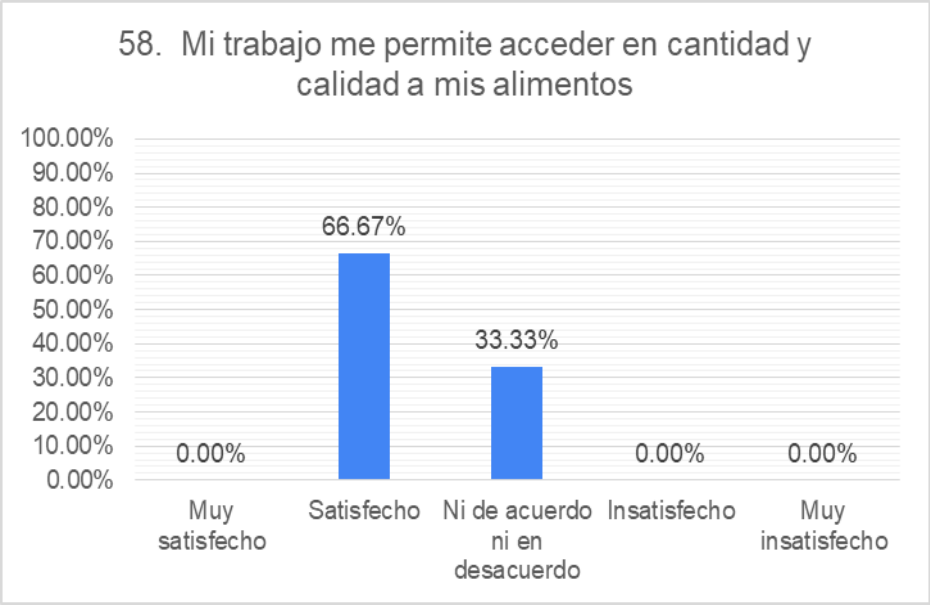

Figura 77. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

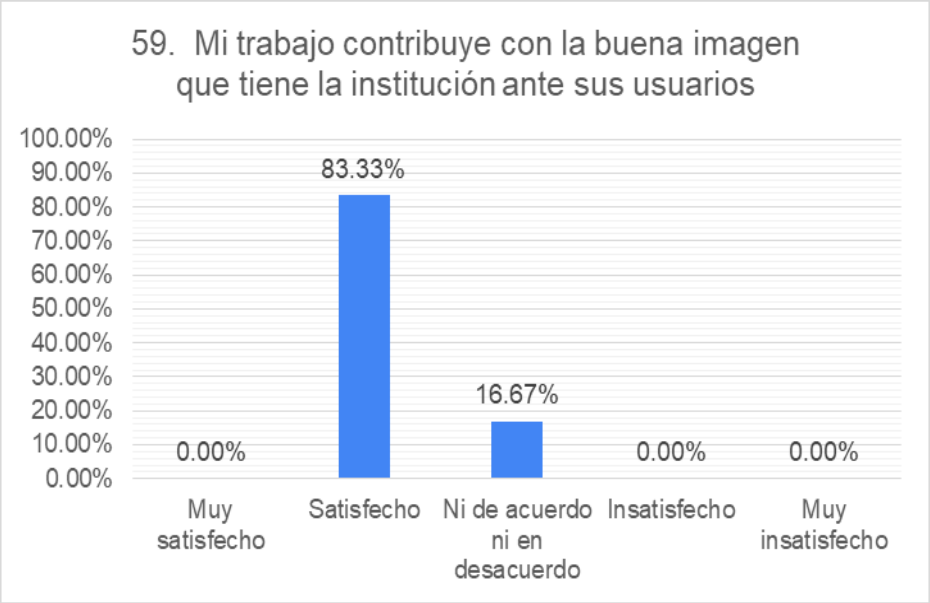

Figura 78. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

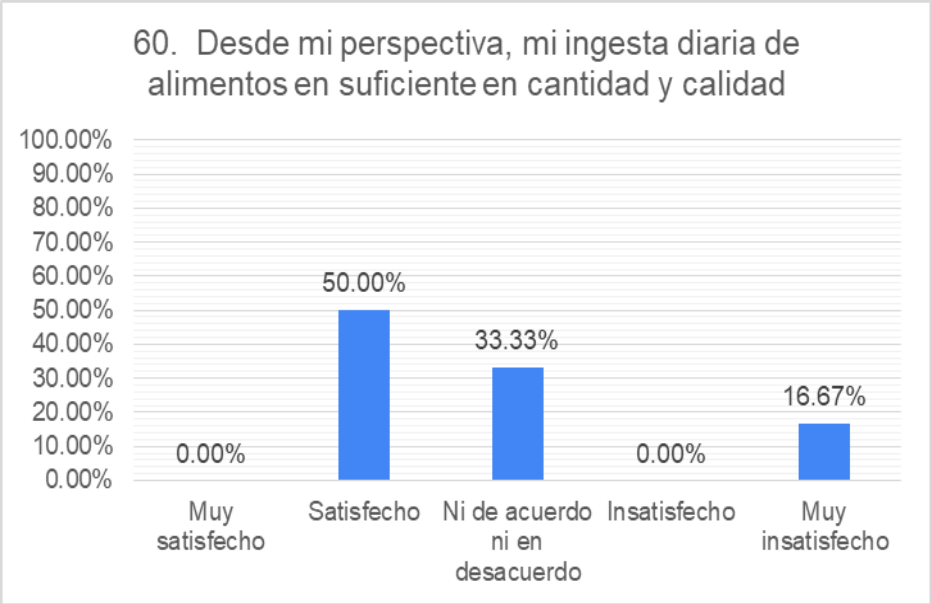

Figura 79. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos en suficiente en cantidad y calidad
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

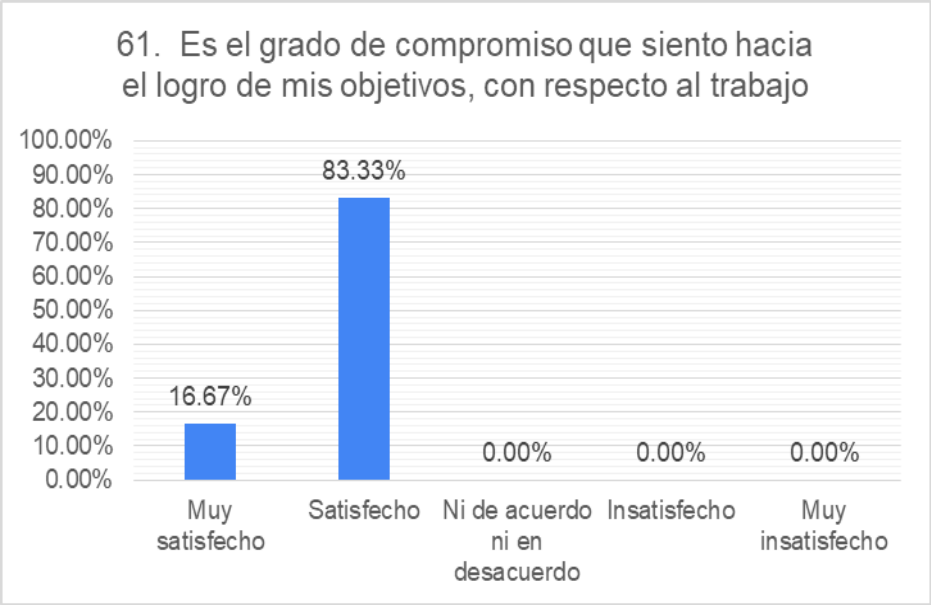

Figura 80. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

A partir de esta sección se describe la calidad de del recurso humano del departamento de Servicios Escolares la cual como se mencionó anteriormente este apartado está conformado por 3 dimensiones las cuales a continuación se describe el bienestar logrado a través del trabajo, con base a las respuestas obtenidas se determina que los empleados se encuentran con un nivel de satisfacción del 66.67% en relación a los servicios básicos de vivienda con los que cuentan, además que se sienten identificados con los objetivos de la organización, consideran en el mismo nivel de porcentaje que el trabajo que realizan es de utilidad para otras personas, además que disfrutan hacer uso de sus habilidades y destrezas en las actividades laborales, por último y no menos importante presentan bajo el mismo nivel que las actividades que desarrollan les permite acceder en calidad y cantidad a sus alimentos.

Además, el nivel de satisfacción corresponde al 83.33% respecto a que manifiestan que contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios, por otro lado, el nivel de satisfacción es total con un 100% con relación a que la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales son utilizadas para el desempeño de sus actividades diarias y laborales, así como también el compromiso que sienten hacia el logro de sus objetivos. Sin embargo, presentan un porcentaje del 50% en relación con la ingesta diaria de alimentos, así como también de las dimensiones y distribución de su vivienda. Por lo tanto, en esta dimensión se identifica que el nivel de satisfacción es alto con un total de 81.81%, de acuerdo a la relación que debe existir entre un empleo que te provea de un buen salario y este te permita satisfacer las necesidades básicas, y compartir los objetivos con la institución.

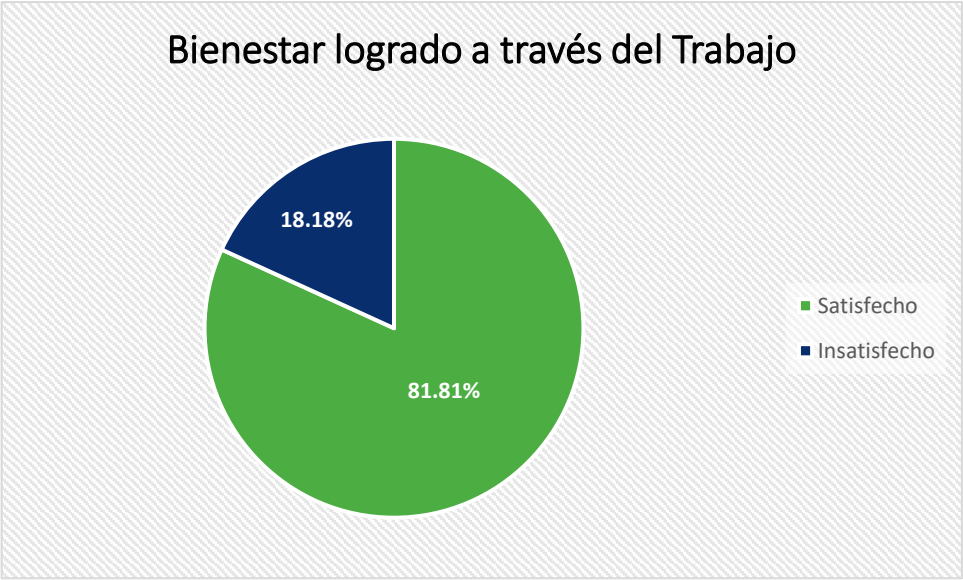

Figura 81. Resultado general del Bienestar logrado a través del trabajo.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

VII. Desarrollo personal

En la dimensión del DP está constituida por 8 ítems que nos permite obtener el resultado para conocer el nivel de calidad de vida que presentan los empleados, bajo los indicadores del compromiso al logro de los objetivos, además, que con la percepción monetaria que reciben les permite mejorar su calidad de vida, mejores condiciones en su vivienda y el grado de compromiso que presenta para alcanzar el bien común del área de Servicios Escolares.

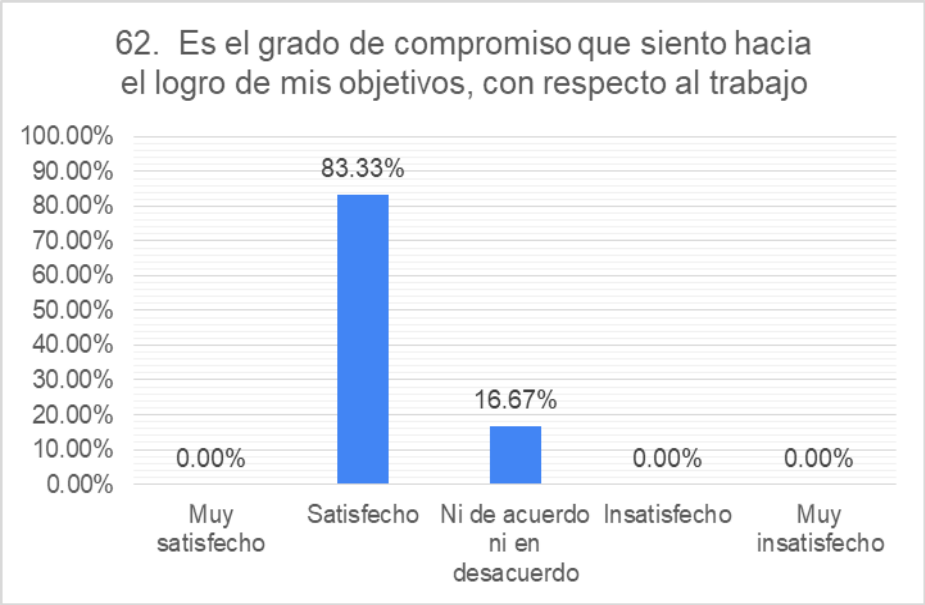

Figura 82. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

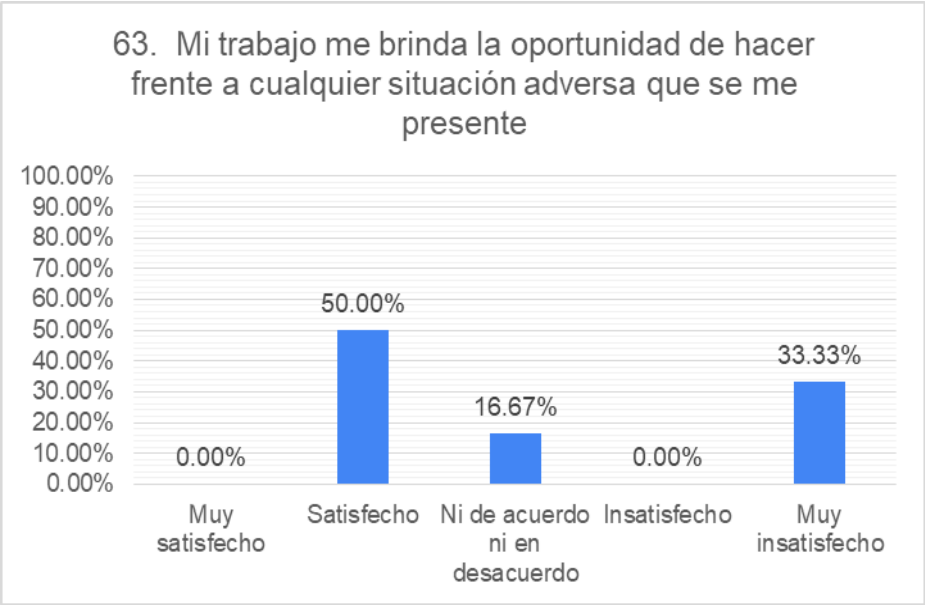

Figura 83. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

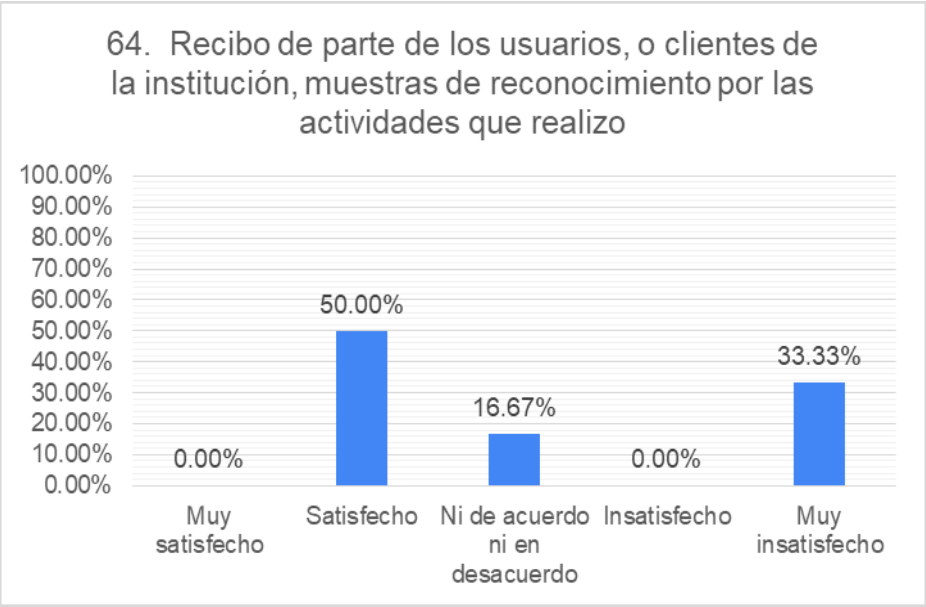

Figura 84. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

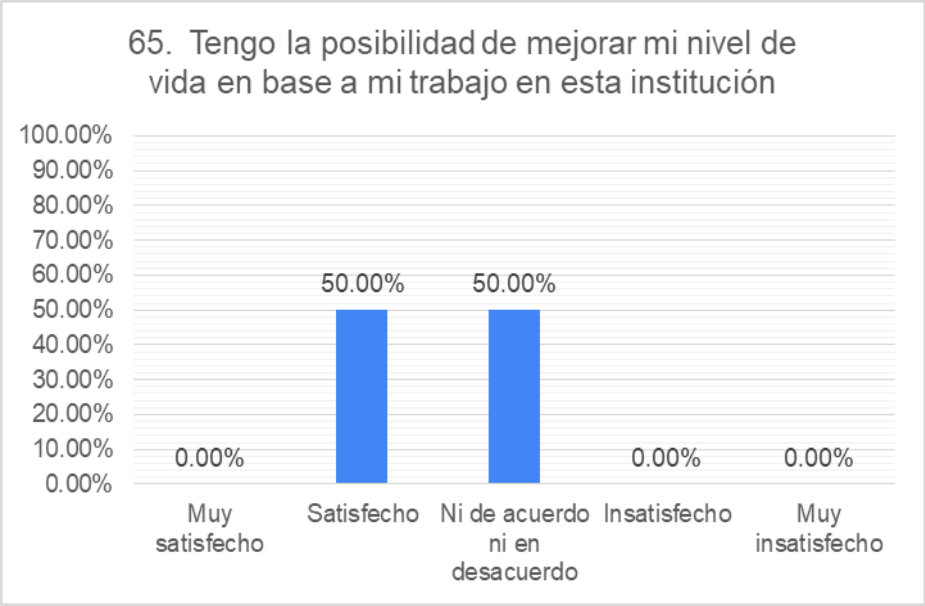

Figura 85. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

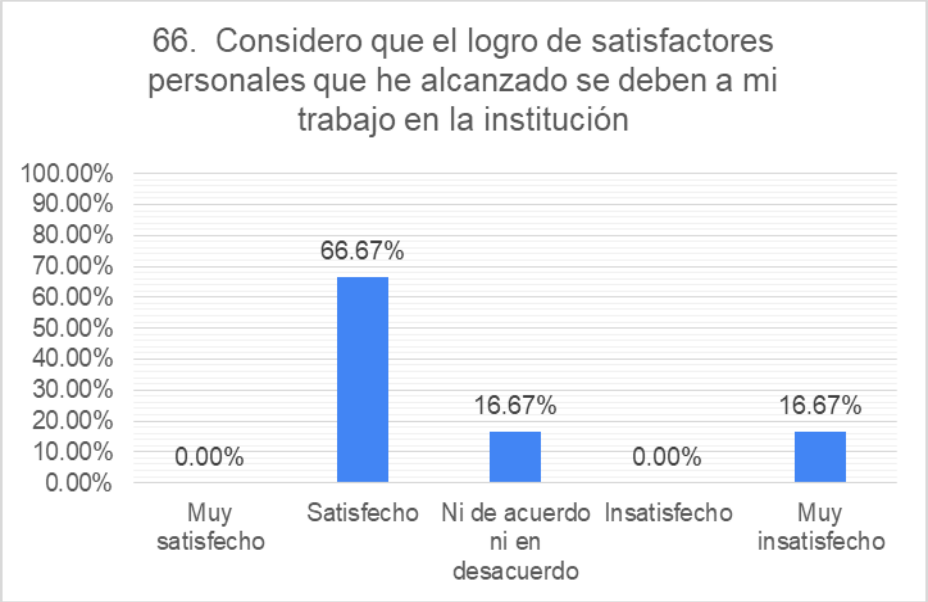

Figura 86. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

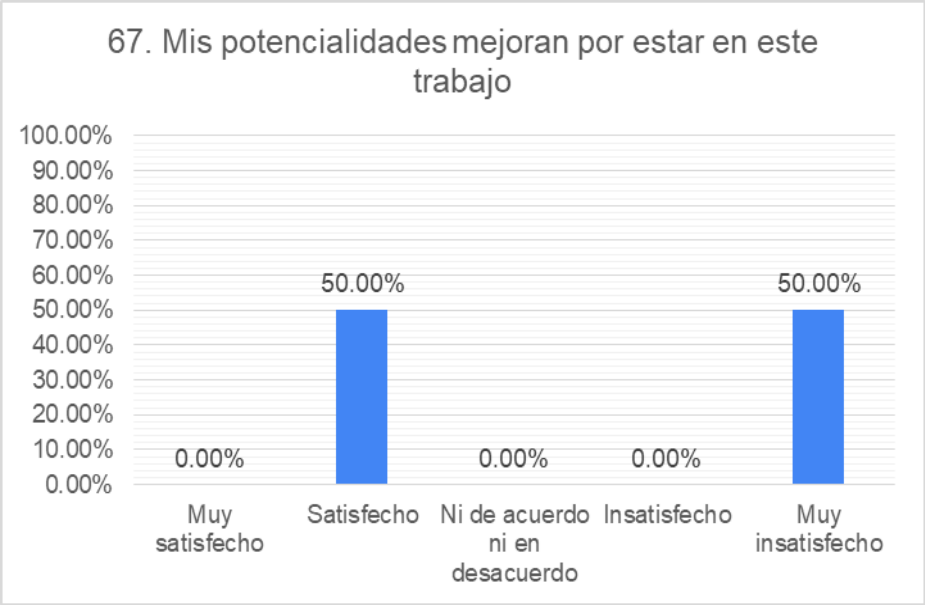

Figura 87. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

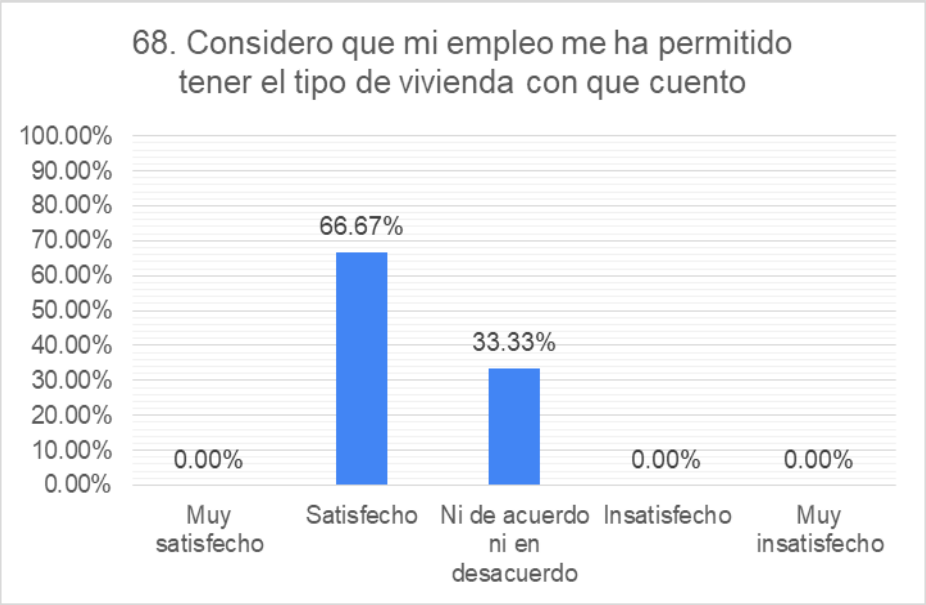

Figura 88. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

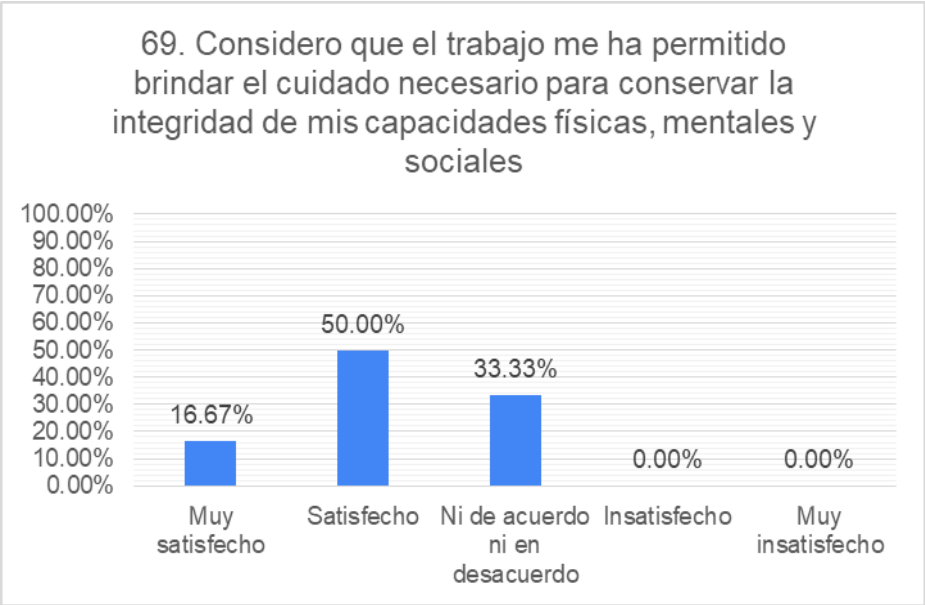

Figura 89. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

En la dimensión del indicador del desarrollo personal se identifica que el 83.33% corresponde al nivel de satisfacción de los empleados respecto al compromiso que sienten hacia el logro de sus objetivos, que este se los ha brindado la institución para la cual trabajan. Mientras tanto para el nivel de satisfacción que presentan en los sus logros personales manifiestan que se debe a su trabajo, además que gracias al mismo les ha permitido adquirir el tipo de vivienda con el que cuentan, así como también les permite el cuidado para conservar la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales, es decir, el total del nivel de satisfacción con el que mide la descripción anterior es del 66.67% en cada una de ellas.

Sin embargo, han manifestado para esta dimensión un un total del 50% de insatisfacción yu satisfacción respecto a que el trabajo no les permite atender situaciones adversas que se les presenten en su día a día, así como también carecen de reconocimiento por parte de los superiores por las actividades que realizan y mencionan bajo el mismo nivel que es imposible mejorar su nivel de vida con dicho trabajo.

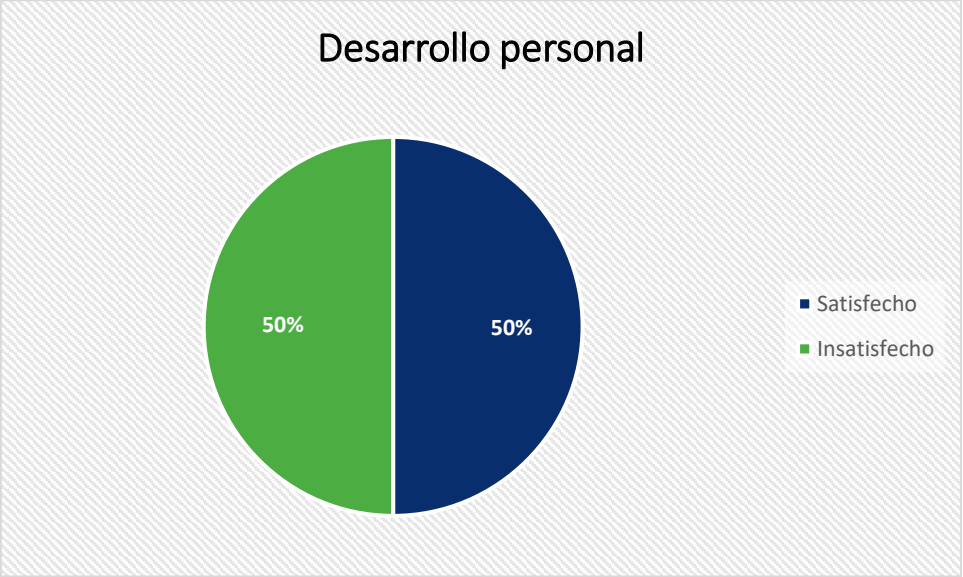

Figura 90. Resultado general del Desarrollo personal.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

VIII. Administración del tiempo libre

La dimensión del ATL nos permite medir el bajo los indicadores de llevarse trabajo a casa, el cumplimiento de las actividades que se planean para cuando se termina la jornada laboral, participar en las labores domésticas y compartir el cuidado y la crianza de los hijos.

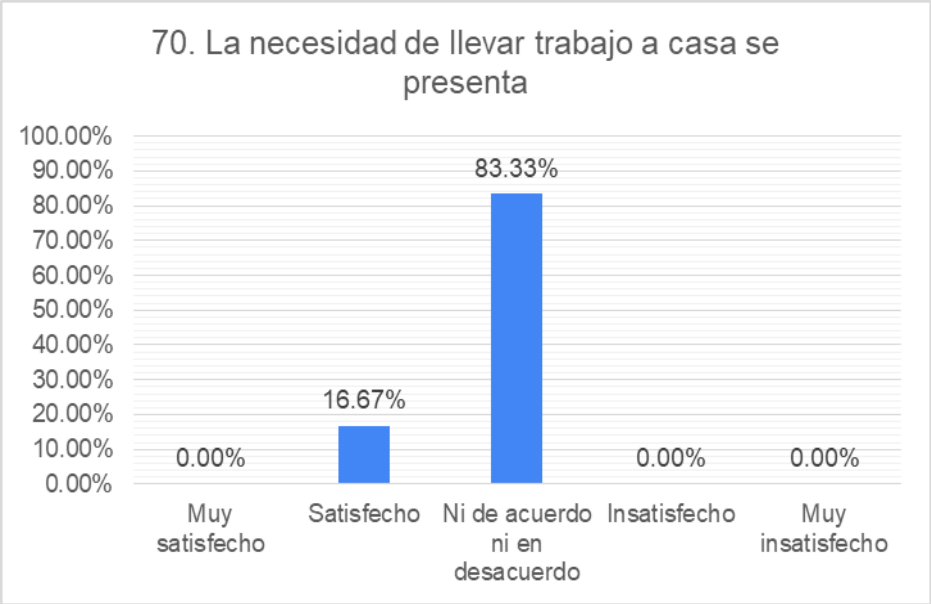

Figura 91. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento

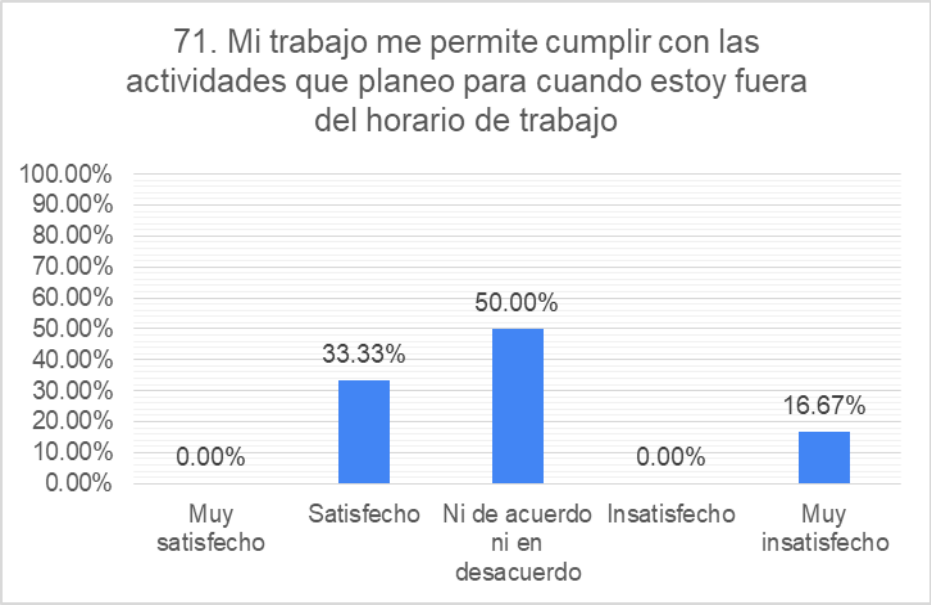

Figura 92. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

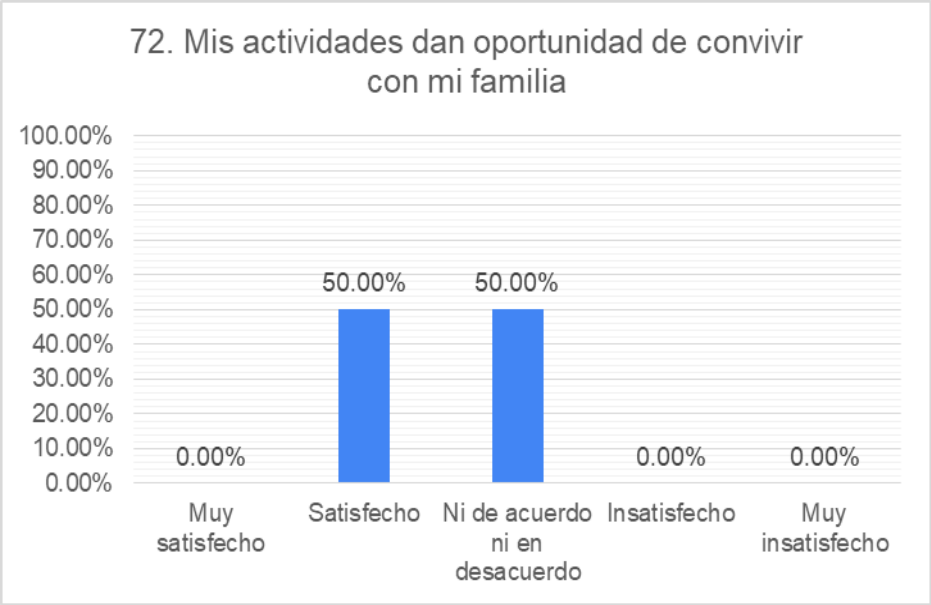

Figura 93. Mis actividades dan oportunidad de convivir con mi familia
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

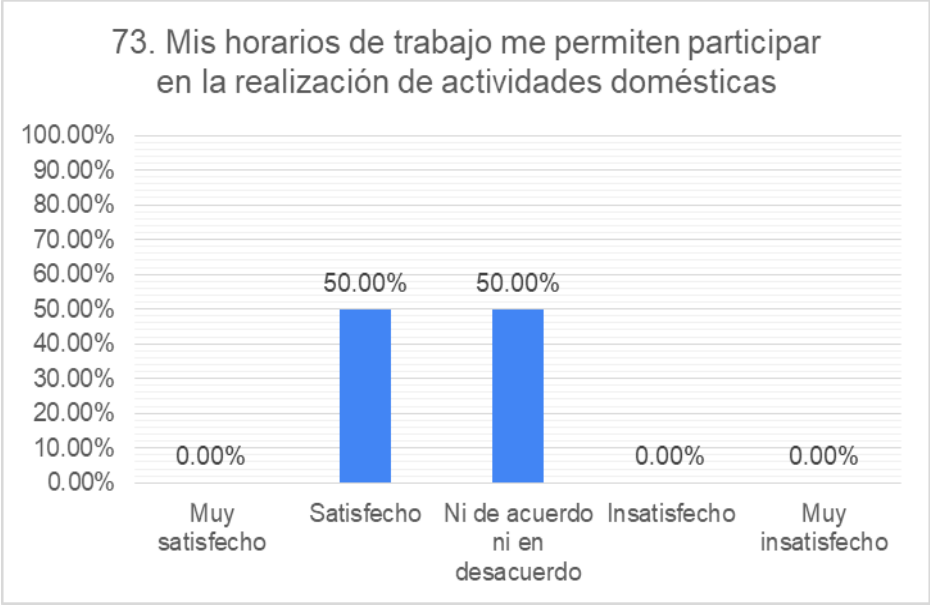

Figura 94. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

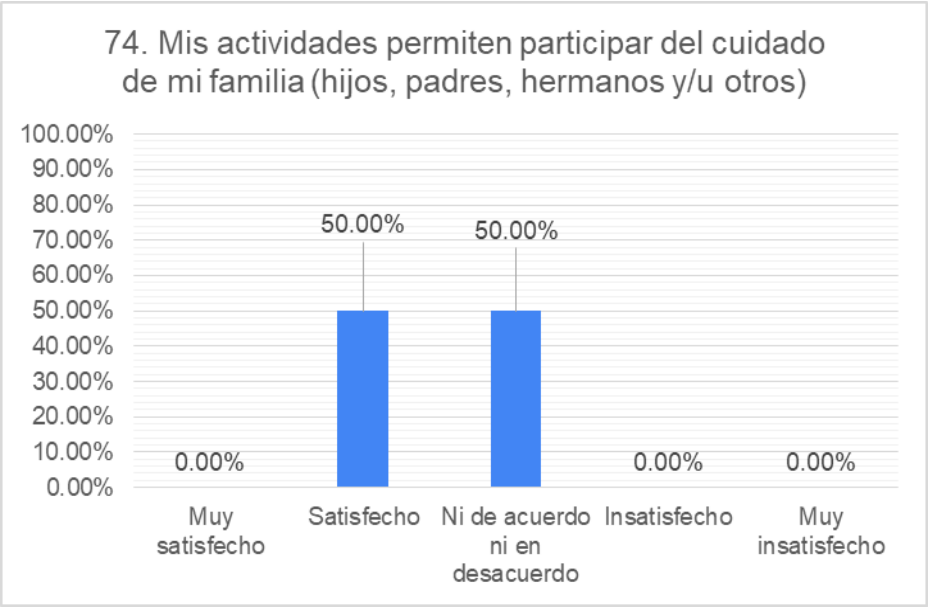

Figura 95. Mis actividades permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

En la dimension de la administracion del tiempo libre se detecto que los empleados presetan total insatisfaccion con un nivel del 100% debido a que manifiestan que tienen la necesidad de llevarse el trabajo a casa, ademas que su trabajo no les permite desarollar actividades que ya tenian planeadas para su tiempo libre, por lo tanto no cuentan con la oportunidad de convivir con su familia, visto desde mi experiencia laboral y aporte en esta dimension de manera personal la jornada laboral no permite que cuente con tiempo libre para apoyar en las actividades domesticas, asi como tambien estan imposibilitados en el cuidado de su familia y sobretodo y lo mas importante para compartir tiempo con los hijos.

Figura 96. Resultado general de la Administración del tiempo libre.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

4.3.3 Grafica de resultados basados en el modelo de Herzberg.

Con el analisis de los datos anteriormente explicados se realizo el vaciado de los mismo en la grafica que se muestra a continuacion con la finalidad de realizar una comparativa en la cual se presenten las 7 dimensiones que intreagran el instrumento aplicado.

Es importante mencionar que se realizo la graficacion bajo una escala de 0 a 4, ademas que a traves de esta graficacion se facilita la lectura, de los resultados con finalidad de tener la idea mas clara con base a la teoria Frederick Herzberg (1959) en donde se refleja lo siguiente:

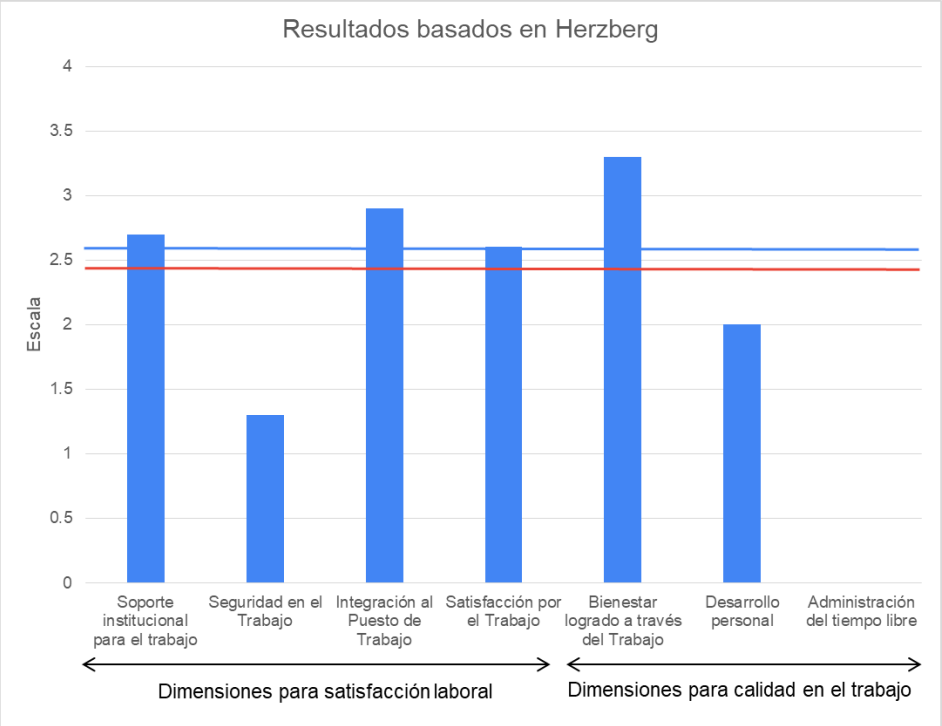

Figura 97. Resultados basados en Herzberg.
Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la aplicación del instrumento.

De acuerdo con Herzberg (1959), existen factores que no están presentes o están por debajo de las mediciones significan que el empleado no logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los empleados una fuerte motivación, sino que sólo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción. Por otro lado, es importante resaltar que, respecto a la calidad de vida, los resultados reflejan que el personal no presenta niveles altos de la misma, lo cual como se reviso en los aportes, es un indicador que algo esta pasando en la organización. Herzberg (1959) sostuvo que, si estos factores están presentes de forma homologa en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, estimulándolo así a un desempeño superior. Este hallazgo le permitió a Herzberg establecer uno de los principios más importante en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Cuando mucho, los factores de higiene no producen satisfacción alguna y pueden generar insatisfacción.

4.4 Propuesta de mejoramiento

Derivado de los hallazgos obtenidos con la aplicación del instrumento en el área de Servicios Escolares de la unidad académica de Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y subsedes Miacatlán y Tetecala, perteneciente a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en donde es importante mencionar que las actividades académicas que se desarrollan son diversas, es decir que los planes de estudio con los que opera son de diferentes áreas, es decir se encuentra el área de sociales y también de salud, siendo la operatividad totalmente diferente, estas actividades demandan que el personal que opera en área de estudio, adapte sus procesos, habilidades y conocimientos con forme lo demande las actividades que en particular cada programa de estudios requiere. Otro de los aspectos que prevalecen en la unidad académica es que cada departamento se encuentra en diferente zona la zona geográfica del sur poniente del estado, por último y no menos importante me permito señalar que la relación contractual, es uno de los factores clave para determinar el nivel de satisfacción con base al resultado de la dimensión de seguridad en el trabajo, se realiza la mención anterior debido a que fue una de las dimensiones con los niveles más altos de insatisfacción, ya que según a los datos recopilados se puede observar que el 100% del personal de confianza de la unidad fue contratado posterior a la fecha del 05 de octubre del 2015, esta modalidad de contratación menciona en el Samará que no contará con los 90 días de aguinaldo y tampoco el total de vacaciones que establece el calendario oficial, sino que solo tendrá el periodo vacacional con base a la Ley Federal del Trabajo.

Una vez revisado el contexto en que se encuentra el recurso humano, me permito realizar una serie de recomendaciones desde mi punto de vista, con la única finalidad de otorgar a la organización herramientas o estrategias que les faciliten y/o proporcione satisfacción laboral y mejore la calidad de vida del recurso humano del departamento del cual se llevó a cabo la investigación, el cual me permito mencionar que es parte

medular para la unidad académica, ya que en esa área se gestan procesos desde el inicio y al fin de la trayectoria académica del estudiantado, la interacción con el alumno es de gran impacto para captar aspirantes y sobre todo lograr altos niveles de egreso de las carreras que se ofertan, por otra parte y tal como se mencionó en el capítulo III de este documento si no presenta niveles altos de satisfacción y esta va arrojando niveles altos de calidad de vida tiene repercusión en los objetivos y metas de la organización. Por lo tanto el personal que se desempeña en realizando las diferentes actividades que competen a los servicios escolares en la escuela, deben ser portadores de niveles altos de satisfacción con estas actividades que se les encomiendan, ya que estas acciones repercuten de manera directa en la toma de decisiones de los estudiantes, debido a que deben recibir un trato digno, amable y sobre todo ser empáticos ante la situación o dudas que estos presenten, al final del día estos fungen como nuestros clientes.

Sin duda alguna para lograr un nivel de satisfacción y como se ha revisado se deben cubrir ciertos aspectos sociales, culturales, económicos y de salud para lograr alcanzar la calidad de vida deseable para el personal.

4.4.1 Propuesta 1, Laboral:

A continuación, me permito mencionar algunas propuestas de mejora para el área laboral. Según con la dimensión de Soporte institucional para el trabajo se recomienda lo siguiente:

1. Se propone que exista mayor acercamiento de la alta dirección (director, secretaria de docencia y coordinadores) de la unidad con el recurso humano, a través de reuniones que les permita la exposición de situaciones complicadas o particularidades de los planes de estudio que operan en cada unidad académica.
2. Crear un plan de incentivos laborales que les permita conocer a los empleados y sobre todo motivarles para aumentar los resultados.
3. Realizar la evaluación de las actividades que desarrollan el área de escolares con la finalidad de que los empleados obtengan retroalimentación de las mismas.
4. Llevar a cabo capacitaciones acerca de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro para fortalecer o incentivar a crear planes de retiro de los empleados.
5. Implementar capacitaciones basada en estrategias que permitan la integración del personal.
6. Fomentar el crecimiento profesional del personal a través de convenios con las facultades del campus Chamilpa, o bien a través de la unidad académica con la oferta profesional que está presente.

4.4.2 Propuesta 2, Calidad de vida:

Enseguida se presentan una serie de propuestas que desde mi punto de vista lograran mantener un cuidado de la calidad de vida del recurso humano o bien iniciar por concientizar al personal en modificar algunos hábitos.

1. Se propone que se realice la adquisición de mobiliario ergonómico para el personal, con la intención de que no presenten problemas de salud.
2. Crear una campaña de mantenimiento en las áreas donde se llevan a cabo las actividades, prestando atención en el mantenimiento de manera general y en particular de la iluminación, la limpieza, la ubicación del mobiliario.
3. Realizar la remodelación de las oficinas aplicando la psicología del color, para crear un espacio que inspire profesionalismo, ética, crecimiento, serenidad y seriedad.
4. Establecer convenios con los h. Ayuntamientos aledaños a las unidades académicas para llevar a cabo campañas de salud con el personal en las escuelas.
5. Utilizar los espacios de la unidad académica para realizar actividad física y empezar a concientizar al personal un estilo de vida saludable.
6. Implementar una estrategia para que por unidad académica se logre por lo menos 1 vez a la semana de manera mensual la salida puntual del área laboral.

Conclusiones

A título personal me permito mencionar que me es grato haber realizado mi tesis, sobre dos temas muy importantes hoy en día, si bien es cierto, y con base a la investigación realizada, desde hace décadas se han realizado los primeros estudios de las organizaciones, por lo anterior me permito citar al autor Taylor (1977) quien menciona que para el hombre existían dos factores extrínsecos que determina la motivación por el trabajo, los cuales son la remuneración económica y las condiciones ambientales en las que este trabaja. Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados obtenidos, a través del cuestionario en el apartado de seguridad en el trabajo, se logra definir que los empleados que integran el área de servicios escolares, no se encuentran motivados, ya que, en el apartado de remuneración económica y las condiciones ambientales, se encuentran insatisfechos. Por otro lado, como menciona el autor Maslow (1943) se deben cubrir cinco tipos de necesidades, las cuales son: fisiológicas (alimento, agua y abrigo), de seguridad (protección, orden y estabilidad), sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia), autoestima (prestigio, status y autoestima) y autorrealización (autosatisfacción). Por lo anterior derivado de los resultados obtenidos y toda vez que se realizó el análisis de los mismos, se logró identificar lo siguiente:

- Fisiológicas: En la dimensión de bienestar logrado a través del trabajo, el resultado obtenido es satisfecho.
- Seguridad: En dimensión de seguridad en el trabajo, el resultado obtenido es insatisfecho.
- Sociales: En la dimensión de integración del puesto de trabajo, el resultado obtenido es satisfactorio
- Autoestima: En la dimensión de bienestar logrado a través del trabajo, el resultado obtenido es satisfecho.

- Autorrealización: En la dimensión de desarrollo personal y administración del tiempo libre, el resultado obtenido es insatisfecho.

Por lo anterior, el resultado es insatisfacción bajo la teoría de Maslow.

Entonces, bajo los resultados y análisis de ambos autores, se logra identificar que se cumple la hipótesis planteada, cual es:

H2: El nivel de satisfacción y calidad de vida, no es alto por parte del recurso humano a cargo del departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec.

Sin embargo, el autor Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) centra su atención refiriendo que el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Es decir, para realizar la medición este autor divide en dos grupos, es decir, en factores motivacionales y factores de higiene, derivado del análisis de resultados y se observa en la Figura 97. En donde se realiza la graficacion de los resultados con la finalidad de compararlos y determinar la relación entre satisfacción y calidad de vida, se logra identificar que se cumple la hipótesis planteada de:

H4: No existe ninguna relación significativa entre satisfacción y calidad de vida, por parte del recurso humano a cargo del departamento de servicios escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec.

Finalmente es importante mencionar que en las organizaciones los lideres deberían prestar mayor atención al personal operativo, ya que, sin duda alguna, si ellos se encuentran bien, es decir, satisfechos con su trabajo y se logra alcanzar niveles altos de calidad de vida, los resultados serian de mayor relevancia, es decir, se cumplirían las metas que se establen, lo cual permitiría a los lideres realizar las gestiones fuera de su organización ya que el recurso humano sería el encargado de hacer cumplir lo establecido.

Referencias:

Universidad Autónoma del Estado de Morelos (19 de octubre de 2022). *Historia de la UAEM*, recuperado en: https://www.uaem.mx/vida-universitaria/identidad-universitaria/historia-de-la-uaem.php

Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec. (2024). Directorio. Recuperado en: https://www.eesmazatepec.mx/directorio/

Gill, T. M., & Feinstein, A. R. (1994). A critical appraisal of the quality of quality-of-life measurements. *JAMA*, *272*(8), 619–626. Texto completo en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7726894/

Organización Mundial de la Salud, Programa Envejecimiento y Ciclo Vital. Envejecimiento activo: un marco político. Rev Esp Geriatr Gerontol. (2002), Recuperado en: https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/pdf/vejez/oms_envejecimiento_activo.pdf

Cardona AD, Agudelo GHB. Construcción cultural del concepto calidad de vida. Rev Fac Nac Salud Pública. (2005); 23 (1): 79-90,Texto complete en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120386X2005000100008

John F. Mee, Personnel Handbook, Ronald Press, Nueva York, (1958), p. 1077, Recuperado en: http://ual.dyndns.org/biblioteca/Admon_Recursos_Humanos/Pdf/Unidad_16.pdf

Muchinsky, P. M. (2000), Psicología aplicada al trabajo. Ediciones Paraninfo, S.A.

Robbins, S, Timothy A. Judge (1996) Comportamiento Organizacional. México. Editorial PRENTICE, May, recuperado en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1796081&pid=S2219-71682014000100001000012&lng=es

Durham, H. y Smith, M. (1996) El Gerente eficaz. Buenos Aires. Editorial SUDAMERICANA.

Glen, B. (1998) El Factor Humano en la Empresa. Enciclopedia de Dirección y Administración de la Empresa. Volumen VI. España. Editorial ORBIS.

Vallejo C. Olga Elena. (2010). Satisfacción Laboral. En Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad (Ed.), pp. 75-77 (pp. Barranquilla - Colombia). EDUCOSTA.

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (14 de abril de 2024). ¿QUE ES CALIDAD DE VIDA? Recuperado en: https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html#nota0

Urzúa M, Alfonso, & Caqueo-Urízar, Alejandra. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Terapia psicológica, 30(1), 61-71. Recuperado en https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000100006

Aguilar María José, Carranza Noelia Isabel, González Diana Lucia (2015). Gestión del talento humano, Recuperado en: https://repositorio.unan.edu.ni/10808/1/19167.pdf

Leiva Bonilla, J. C. (2013). PYMES: Ciclo de Vida y Etapas de su Desarrollo. Tec Empresarial, 1(1), Pág. 38–42. Recuperado en: https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/876

Adizes, Ichak (2013). Ciclos de Vida de La Organización: Cómo Y Por Qué Crecen Y Mueren Las Organizaciones Y Qué Hacer al Respecto. Google Books, Ediciones Díaz de Santos, 1988, Recuperado en: books.google.es/books?hl=es&lr=&id=V99B1dZlTLAC&oi=fnd&pg=PR13&dq=ciclo+de+vida+de+las+organizaciones&ots=0OjMUy_jZl&sig=rJgGMxo3lhw22c0Z5EZH54DAg4g#v=onepage&q=ciclo%20de%20vida%20de%20las%20organizaciones&f=false. Accessed 10 May 2024.

Drucker, P. (1997). Visión sobre la administración, La organización basada en la información, la economía, la sociedad. Bogotá, D.C.: Norma. Recuperado en: https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/36239/23890-83545-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arrieta, V., Cervantes, Y., De la Cruz, L. &López, D. (2021). La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones. Económicas CUC, 42(2), 243–254. DOI: Recuperado en: https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Ensy.1

Güell Malet, L. (2014). Estudio de la satisfacción laboral de los maestros, Universidad Internacional de Catalunya, Recuperado en: https://www.tdx.cat/handle/10803/293783#page=1

Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral, Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado en: https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875

Consuelo-Bravo, Columba, Sarmentero-Bon, Ileana, Gómez-Figueroa, Olga, & Falcón, Odalys. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. Ingeniería Industrial, 39(1), 92-100. Recuperado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-362018000100010&lng=es&tlng=es.

Ramírez-Coronel, A. A., Malo-Larrea, A., Martínez-Suarez, P. C., Montánchez-Torres, M. L., Torracchi-Carrasco, E., & González-León, F. M. (2020). Origen, evolución e investigaciones sobre la Calidad de Vida: Revisión Sistemática. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 39(8), 954-959.Recuperado en: https://www.redalyc.org/journal/559/55969796006/55969796006.pdf

Gómez, M., & Sabeh, E. (2001). Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. Salamanca: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca, Recuperado en: https://sid-inico.usal.es/articulo/calidad-de-vida-evolucion-del-concepto-y-su-influencia-en-la-investigacion-y-la-practica/

Mieles Barrera, M. D., & Alvarado Salgado, S. V. (2012). Ciudadanías y competencias ciudadanas. Estudios Políticos, (40), 53-75. Recuperado en: https://www.redalyc.org/pdf/164/16429068004.pdf

Tonón, Graciela (2007). LA PROPUESTA TEÓRICA DE LA CALIDAD DE VIDA.HOLOGRAMÁTICA - Facultad de Ciencias Sociales UNLZ Año VI, Número 7, VI, pp.15-21, ISSN 1668-5024 Recuperado en: http://www.cienciared.com.ar/ra/doc.php?n=693

Maslow A. (1943). Motivación y personalidad, Diaz de Santos S. A, pp 89-92.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), *The Motivation to work*, editorial Département des relations industrielles de l'Université Laval, Texto completo en: https://www.erudit.org/fr/revues/ri/1960-v15-n2-ri01124/1022040ar/

Índice de figuras

Figura 1. Mapa de la estructura de la investigación del capítulo I. 5
Figura 2. Mapa del marco conceptual de la investigación del capítulo II. 11
Figura 3. Esquema de la relación entre desempeño y satisfacción laboral 15
Figura 4. Diagrama del modelo conceptual de la OMS 19
Figura 5. Mapa del análisis de satisfacción laboral, calidad de vida en el recurso humano del capítulo III. 25
Figura 6. Mapa del diseño y diagnostico organizacional del capítulo IV. 48
Figura 7. Diagrama de la población de estudio. 51
Figura 8. Relación contractual con la organización. 52
Figura 9. Tipo de sexo. 52
Figura 10. Rango de edad en el que se encuentran los empleados. 52
Figura 11. El estado civil de los empleados. 53
Figura 12. El lugar de residencia. 53
Figura 13. El estado civil. 53
Figura 14. Los empleados tienen hijos. 54
Figura 15. Organigrama EESMazatepec 58
Figura 16. Este es el nivel de sATISFACCIÓN respecto al proceso que se sigue para supervisar el trabajo. 60
Figura 17. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que reciben de sus superiores. 61
Figura 18. Se ha indicado de manera clara y precisa la forma en que se debe hacer el trabajo. 61
Figura 19. Se da a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar el trabajo. 62
Figura 20. Reciben los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación. 62
Figura 21. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores. 63
Figura 22. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades. 63
Figura 23. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral. 64
Figura 24. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo. 64
Figura 25. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo. 65

Figura 26. Tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme. 65
Figura 27. Se recibe retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo. 66
Figura 28. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción. 66
Figura 29. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes 67
Figura 30. Resultado general del SIT. 68
Figura 31. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo. 69
Figura 32. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo. 69
Figura 33. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento. 70
Figura 34. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito. 70
Figura 35. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución 71
Figura 36. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.) 71
Figura 37. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución 72
Figura 38. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución. 72
Figura 39. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas. 73
Figura 40. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales. 73
Figura 41. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida. 74
Figura 42. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación. 74
Figura 43. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución). 75

Figura 44. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias. 75
Figura 45. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma. 76
Figura 46. Resultado general del ST. 77
Figura 47. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo. 78
Figura 48. Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales. 79
Figura 49. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo. 79
Figura 50. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo. 79
Figura 51. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo. 80
Figura 52. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo. 80
Figura 53. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros. 81
Figura 54. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas. 81
Figura 55. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas. 82
Figura 56. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación. 82
Figura 57. Resultado general de la Integración del Puesto de Trabajo. 83
Figura 58. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentra. 84
Figura 59. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro. 84
Figura 60. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro. 85
Figura 61. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es. 85
Figura 62. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es. 86
Figura 63. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es. 86

Figura 64. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es 87
Figura 65. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es 87
Figura 66. Satisfacción que siento en relación con las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mí trabajo 88
Figura 67. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento 88
Figura 68. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es 89
Figura 69. Resultado general de Satisfacción por el trabajo. 90
Figura 70. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro 91
Figura 71. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es 92
Figura 72. Me siento identificado con los objetivos de la institución 92
Figura 73. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas? 93
Figura 74. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias 93
Figura 75. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, alimentarse, etc.) 94
Figura 76. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales 94
Figura 77. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos 95
Figura 78. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios 95
Figura 79. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos en suficiente en cantidad y calidad 96
Figura 80. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo 96
Figura 81. Resultado general del Bienestar logrado a través del trabajo. 98
Figura 82. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo 99
Figura 83. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente 99

Figura 84. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo 100
Figura 85. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución 100
Figura 86. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución 101
Figura 87. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo 101
Figura 88. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento 102
Figura 89. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales 102
Figura 90. Resultado general del Desarrollo personal. 103
Figura 91. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta 104
Figura 92. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo..... 104
Figura 93. Mis actividades dan oportunidad de convivir con mi familia 105
Figura 94. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas 105
Figura 95. Mis actividades permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros) 106
Figura 96. Resultado general de la Administración del tiempo libre. 107
Figura 97. Resultados basados en Herzberg. 108

Índice de tablas

Tabla 1. Recuperada del libro administración, México, Internacional Thomson editores pag. 472. 30
Tabla 2 ……..... 43
Tabla 3 Elaboración propia a partir de la revisión y lectura. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 4. Elaboración por cuenta propia. 50
Tabla 5. Elaboración propia a partir de las dimensiones que componen el instrumento respecto a la satisfacción laboral. 54
Tabla 6. Elaboración propia a partir de las dimensiones que componen el instrumento respecto a la calidad de vida. 55

Anexos:

Para recabar la información presentad se realizó a través de un formulario en Google forms, se realizó el instrumento, a continuación, se describe con capturas de pantalla de cada apartado.

Sección 1 de 10

Encuesta de tesis

Estimados participantes, la presente investigación necesita de su colaboración en responder la siguiente encuesta, la cual tiene como objetivo recabar información para conocer el nivel de satisfacción y calidad de vida del recurso humano del departamento de servicios escolares, con el tema de tesis:

Estudio de satisfacción y Calidad de vida del recurso humano en la UAEM.

Caso: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec

Dicha información es completamente anónima, por lo anterior solicito de la manera más atenta responder con seriedad, sinceridad y en forma personal las preguntas del cuestionario marcando con una ✓ la respuesta que usted considere:

Este formulario recoge automáticamente los correos de todos los encuestados. Cambiar configuración

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 10

I.Información general

Descripción (opcional)

Sección 3 de 10

II.Soporte institucional para el trabajo

Descripción (opcional)

Sección 4 de 10

III.Seguridad en el Trabajo

Descripción (opcional)

Sección 5 de 10

IV.Integración al Puesto de Trabajo

Descripción (opcional)

Sección 6 de 10

V. Satisfacción por el Trabajo

Descripción (opcional)

Sección 7 de 10

VI.Bienestar logrado a través del Trabajo

Descripción (opcional)

Sección 8 de 10

VI. Desarrollo personal

Descripción (opcional)

Sección 9 de 10

VII. Administración del tiempo libre

Descripción (opcional)

Derivado de las respuestas del anterior formulario se genero la base de datos en la siguiente imagen se muestra la hoja de Excel con un total de 66 páginas.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Compartir

C25

	C	D	E	F	G	H	I	J
1	1. Este es el nivel de satisfacción que tengo c	2. Es el grado de satis	3. Se me ha indicado (	4. Me dan a conocer la	5. Recibo los resultado	6. Mi jefe inmediato mi	7. Mi jefe inmediato se	8. Mi jefe inmedia
2	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en de	Satisfecho
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en de	Ni de acuerdo ni en de	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
4	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en de	Satisfecho	Insatisfecho	Ni de acuerdo ni en de	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
5	Satisfecho	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en de	Ni de acuerdo ni en de	Ni de acuerdo ni en de	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
6	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
7	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en de	Ni de acuerdo ni en de	Satisfecho	Satisfecho

Cuernavaca, Morelos a 31 de octubre del 2024

DR. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante **Alba Gómez Bahena**, con matrícula **10053346**, con el título **"Estudio de satisfacción y Calidad de vida del recurso humano en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Caso: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y Subsedes".**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo
Profesor investigador de Tiempo Completo
Facultad de Contaduría, Administración e Informática

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

AUGUSTO RENATO PEREZ MAYO | Fecha:2024-10-31 12:22:26 | FIRMANTE

RlHNkSOeIy8qTvv3MI7gePKyQIQJJGBd0MDM5ie9HLtQ411g+CVJ5K+9o213uVrzIeiGS2b+YndKS2zPUcLtTBfB73asZff+vqgguPahV7KTxofIISDvw2R/32/pU7DSjQNBcj4gW5tD1DMECMkI0YPy7yW/UJd3uJ7Nu0tBXIFW9HWsDdPBX4y5q4r5CzW+2+zGQO2BbrRJcVVIVYfhE/CnoC0NEO7qoF1qvu/mBZiRw7BIgI/nSrkh/A2f+GWFA43PArzWH8YY0syyqZB0SXcI/D1g8XO7xprXt0Fi1MVsK3pBSAYBDS1G52YfPy5xglwVXLZiya1IEpn39tZN5A==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:

gyZWvYN4z

https://efirma.uaem.mx/noRepudio/3LLGO71yiFZyQx7cxXTR7gTHMmOPhx9B

Cuernavaca, Morelos a 31 de octubre del 2024

DR. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante **Alba Gómez Bahena**, con matrícula **10053346**, con el título **"Estudio de satisfacción y Calidad de vida del recurso humano en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Caso: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y Subsedes".**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dra. Nohemí Roque Nieto
Profesora Investigadora de Tiempo Completo
Facultad de Enfermería

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

NOHEMI ROQUE NIETO | Fecha:2024-10-31 18:28:22 | FIRMANTE

IG6JaJTKMmME+jXjc5VjsuwTmr71HMgUbXs3zkOD8+IQqCiz25oS/anKrUas87NeiVHXcGsAsEONQzF7U+HOTOopqvh9I3VvR33Sei0Tv9Y3YmMR/XO5a7IzatV1nf+r0JdkFLy2CBMAmhxfQonArwgAmZYnJ+FiGBmST3ON6LK0c079sOJhAxgQEpOhNEGLoW93Xu7UkoeBlnwPOvcMV9VgVDpIeQozq9B1y9abWpt7qKBxwripUPyA8sqMcHNLZTKJw57pKvTh1NOnbGLJl1G82PA/mVq/kBtlFcEFFV9Xt2LV1mxYXDgqvGusNXhrXRXnIbsuInYfRLeel0skBQ==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:

pLVrsgQ35

https://efirma.uaem.mx/noRepudio/OaWGtpDGkR0BbiXbqHd1oXKM6v8IUUyX

UAEM RECTORÍA 2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 31 de octubre del 2024

DR. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante **Alba Gómez Bahena**, con matrícula **10053346**, con el título **"Estudio de satisfacción y Calidad de vida del recurso humano en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Caso: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y Subsedes".**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dra. Belem Gabriela Hernández Jaimes
Profesora investigadora de Tiempo Completo
Facultad de Contaduría, Administración e Informática

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

BELEM GABRIELA HERNANDEZ JAIMES | Fecha:2024-10-31 14:12:20 | FIRMANTE

hMf/wO6mCKD7mz/wcdCzfSsygBxiaKzLx2eh1qxBojctGYue/5FOUiYnolSeGgwXr63UFWILlBMkyN1Ntf8MQdgoigbCzOLfklPzS1DDH4rKOUXpOhtXGdS/tijJOkWBRCaVtQY+wwBaYlFM1CNFvQPx4FSYCI157UrQi/UnHES9y2vJffSzngvs+EyUt1YmSJIJTd0gwbCpVXDS805P+XzG9c6C8WWB3ulQhCZjtQR9nZIibtZ+lwNLO5RCuRZqN0Gy/Ssbrh6/X9/i/B9W3cPSCgZ+KMS6sBNQ/koSDp7gCrvtg5HyR9ZsHqTXduziJS7V+10OCv+koyHqQZDvXA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:

v6KLDJdAg

https://efirma.uaem.mx/noRepudio/3OgDtaJyQKhCwahkGxEv996r8ugQJHMk

UAEM RECTORÍA 2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 31 de octubre del 2024

DR. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante **Alba Gómez Bahena**, con matrícula **10053346**, con el título **"Estudio de satisfacción y Calidad de vida del recurso humano en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Caso: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y Subsedes".**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dr. Pablo Guerrero Sánchez
Profesor investigador de Tiempo Completo
Facultad de Contaduría, Administración e Informática

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

PABLO GUERRERO SANCHEZ | Fecha:2024-10-31 14:30:50 | FIRMANTE

apVN78fA9ODesS4NKgRnG2lPVsFa74pv/f5W0jR6mKGN/dRKnVPw3nD/mJeLjVIK/ou4LnwP0O0rWXzpCDjcyxhxTAiVjr1khMq1GLnTO1Rzw0kCJKTFsh7fhDk2LK0agoQ8wfSpJRUbYfEg77xp606Xma+zMU/yU5FtySm1wBEhdLQA3EdzLBaBh1T8+Hyq6gQ33P22nv8ibajUWBWUL+Axd4oX06vn9WL5gCHgmzhZNEIlL6LfBDgKG91SdQh7b57h7DrnO4X+oaRtddvyAW242qVeRAoqxVAgJzklfSDnAqJbf0OOnMjM9epB2pGZpQKr8WxrCs8xa4uzsNAQUQ==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:

z1XwJn5fC

https://efirma.uaem.mx/noRepudio/KjHx9VuESVUkoUgW15U8ybQXQQ4uAsxa

UAEM RECTORÍA 2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 31 de octubre del 2024

DR. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante **Alba Gómez Bahena**, con matrícula **10053346**, con el título **"Estudio de satisfacción y Calidad de vida del recurso humano en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Caso: Departamento de Servicios Escolares de la Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec y Subsedes".**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dr. Emmanuel Daniel Cisneros Arizmendi
Profesor de Tiempo Completo
Facultad de Contaduría, Administración e Informática

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

EMMANUEL DANIEL CISNEROS ARIZMENDI | Fecha:2024-10-31 13:28:21 | FIRMANTE

WmInyjuTDcfFq1NU6G+LMX3E7lc3Is45sRnyFNrzxN2BvWYvjPhFM4bGroLdOpeWZ73coQf4vIbqn9oWfP1nrq9WzwKb02PjziND29g3JOduB9q06ELV2Y9tJiNv1s08Tj8+Q1UHs1fGKkeq/lVQgtYla/Xghf8hn/RpgtLJlsmedyU10HdYwAlQfI/KErJFG6m7goDJxbsTPDIhSadQdZOBJFzswCm5Gq10Vyqo86xMq4ziCSg/z0gkbVtc82y/qYD4dX8VpodZdeZFUPqA0suZDzSNjJ6keqLZvJpXwpvTw2nu8Sk07YIJ8J2upWoEbXRL41d+wQLdN3C8IUCSPw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:

gYC4L1wan

https://efirma.uaem.mx/noRepudio/5L85u2FnhBUI6QGP1Yc5fD7LTsGG6HIT