

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



SATISFACCIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CLIENTE INTERNO
DE UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DEPORTIVOS: CASO
“POLIDEPORTIVO TIGRES U.A.N.L.”

Por

L.C.E. MÓNICA CECILIA RODRÍGUEZ CASTRO

PRODUCTO INTEGRADOR

ASESORA: DRA. RAQUEL MORQUECHO SÁNCHEZ

Como requisito parcial para obtener el grado de
MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE
CON ORIENTACIÓN EN **GESTIÓN DEPORTIVA**

San Nicolás de los Garza, Nuevo León, Julio 2015.

Los miembros del Comité de titulación de la Subdirección de Posgrado de la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que la tesina titulada “Satisfacción y clima organizacional del cliente interno de una organización de servicios deportivos: caso Polideportivo Tigres, UANL” realizado por el L.C.E. Mónica Cecilia Rodríguez Castro, con número de matrícula 1102368, sea aceptada para su defensa como oposición al grado de Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

COMITÉ DE TITULACIÓN

Dra. Raquel Morquecho Sánchez
Asesora principal

Dr. José Alberto Pérez García
Co- Asesor

MC. Mireya Medina Villanueva
Co- Asesora

Dra. Jeannette Magnolia López Walle
Subdirectora del Área de Posgrado

Dedicatoria

No es solo este trabajo, sino, el esfuerzo de poder concluir esta etapa lo que quiero dedicar especialmente a mis Padres Sr. Juan Rodríguez Ruíz y Sra. Ma. Sanjuana Castro Amaya quienes me han forjado para llegar a ser lo que soy. Gracias mamy por cada una de tus palabras, regaños, lágrimas, apoyo, comprensión, tu perdón, por creer en mí, por tus oraciones y sobre todo tu infinito amor. No puedo dejar fuera a mi aita (abuelita) Rosita que amo con el alma y le dedico este esfuerzo por estar siempre en oración por mi y por darme cada día su bendición.

Al causante de mis alegrías, el amor de mi vida mi esposo Marco Antonio Serrano Estrada (mi chaparro) por su paciencia, tolerancia, esfuerzo, apoyo, por hacerme reír pero sobre todo por amarme. Gracias por estar siempre a mi lado y hacerme tan feliz. En este espacio quiero incluir el dedicar este esfuerzo a la bendición tan grande que nos manda Dios a nuestro hijo Máximo Serrano Rodríguez, que todavía no está con nosotros pero esperamos con alegría y emoción su llegada. ¡Los amo chaparritos!

A mis hermanos Juan Israel y Laura Elizabeth que siempre me han estado presentes en los momentos difíciles pero también en los de mucha alegría, por su apoyo y porque siempre han creído en mí, que a pesar de los conflictos que podamos tener siempre estamos y estaremos juntos, los amo! A mis pequeños pero traviesos sobrinos Lalito y Nono. Y a mi cuñado Jorge Ruíz.

No puede faltar el dedicarle este trabajo y mi esfuerzo a una persona que llegó en el momento justo en mi vida, mi asesora principal, pero a la vez mi amiga la Dra. Raquel Morquecho Sánchez (mi angelote izquierdo) que desde estudiante de licenciatura me abrió camino para estar apoyándola, gracias por TODO tu cariño, tu apoyo, por cada aprendizaje profesional, por tus palabras de amiga y por la confianza hacia mí. Dios te bendiga reyna!

Agradecimiento

Agradecida infinitamente con Dios por cada una de las tantas bendiciones que he recibido a lo largo de mi vida y mi familia, la hermosa familia que estamos formando, por los amigos (as), por rodearme de tanta gente buena y alejarme a la no tan buena, pero en especial, le agradezco por permitirme concluir un logro más en mi vida profesional.

Gracias a mis padres, pero quiero agradecer profundamente a mi madre Juanita Castro quien ha sido la clave para mi superación personal, gracias por tus sacrificios, por tus malos y no tan malos ratos, por tus ánimos, por tus consejos, por tus desvelos, pero sobre todo gracias por amarme tanto, te amo mamy.

Gracias aita (abuelita) por estar con nosotros en cada paso de nuestra vida, por ayudar a mamá a cuidarnos y guiarnos por el buen camino, te amo.

Chaparro gracias muchas gracias por ser mi compañero de vida, gracias por comprenderme en cada momento por apoyarme y hacerme ver las cosas cuando me pongo media chisquis. Gracias por tu amor y porque de la mano de Dios y la Virgen María estamos formando nuestra hermosa familia. Gracias por ser el gran ser humano que eres, un excelente hijo, hermano, sobrino, primo, nieto, amigo, cuñado, yerno, tío, padrino, esposo y futuro papá. Dios te bendiga en cada momento cielo. Tú, Max y yo ¿sí? y Dios y la Virgencita siempre con nosotros. Te aMmMo.

Gracias hermanitos por estar conmigo en cada momento y por estar siempre al pendiente de mí, gracias por darme esos ánimos de seguir adelante, por sus palabras y regaños también. Gracias wawi, gracias isra, los amo.

Gracias mi angelote izquierdo mi amiga y asesora principal la Dra. Raquel Morquecho Sánchez primero por aceptarme en el departamento, gracias por tu apoyo en uno de los momentos difíciles de mi vida, gracias por creer en mí y ser compañeras de trabajo, gracias por tus enseñanzas, por tu apoyo. Eres ejemplo a seguir, muy orgullosa de ti, Dios te bendiga.

Gracias a mis Co-asesores la MC. Mireya Medina Villanueva y el Dr. José Alberto Pérez por su apoyo. Dr. José Alberto gracias por ser mi Tutor durante toda la maestría, sé que es una

persona muy ocupada y le agradezco el tiempo que me brindó para poder reunirnos. Maestra Mireya gracias por su comprensión y cada palabra de aliento, gracias por hacerme sentir en confianza y sentir una energía tan positiva cada vez que platicamos y/o vemos. Gracias a ambos, son ejemplo a seguir, Dios los bendiga.

Mi agradecimiento al Polideportivo Tigres por darme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales, así, como el permitirme aplicar el cuestionario para la realización de este trabajo. Muy agradecida con su Director el MES. Marco Antonio Garrido Salazar y la Coordinadora de Calidad la MC. Odila Alvarado Sanmiguel. Agradecida con las atenciones de su personal y su colaboración.

Quiero agradecer a la Facultad de Organización Deportiva por cada enseñanza y aprendizaje tanto como estudiante así como profesional. Al Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola por su apoyo y por aceptarme para formar parte del personal de esta facultad.

Los tiempos de Dios son perfectos, a pesar de las adversidades, decidí y logré entrar a esta facultad (FOD), fue esfuerzo y dedicación para llegar hasta donde estoy y sé que será aún más para lo que viene. No me arrepiento (aunque para algunos era ya un poco tarde) de tomar la decisión de seguir estudiando, ahora, estoy convencida que tenían que pasar primero momentos y situaciones en mi vida, para llegar a este gran logro. Gracias FOD, orgullosamente guerrera.

Tabla de Contenido.

Introducción.....	1
Justificación.....	3
Nivel de aplicación.....	4
Propósitos / Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Tiempo de realización.....	7
Marco Teórico.....	8
CAPÍTULO I.- GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.....	8
CAPÍTULO II.- CALIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO.....	9
CAPÍTULO III.- CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO.....	10
CAPÍTULO V.- LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS Y EL RECURSO HUMANO.....	13
Estrategias y actividades.....	15
Recursos.....	16
Conclusiones.....	17
Bibliografía.....	19
Anexos.....	26
AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	26
PETICIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL PROYECTO.....	29
INSTRUMENTO DE APLICACIÓN.....	31
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	35

Introducción.

Existe abundante literatura científica acerca de lo que es el clima organizacional. Y como suele ocurrir hay desacuerdos y enfoques distintos. Actualmente las organizaciones deportivas carecen de herramientas e investigaciones sobre el análisis y el conocimiento de la percepción de la satisfacción del clima laboral de sus trabajadores (cliente interno). Sin embargo, si se han publicado varios estudios que tratan del tema de la satisfacción de los clientes externos.

Desde esta perspectiva resulta conveniente analizar la percepción de la satisfacción del cliente interno. Muchos son los factores que pueden influir en la satisfacción del trabajador, donde la clave para obtener el éxito es encontrar, contratar y mantener empleados inteligentes y motivados. Un trabajador satisfecho, valorado y formado, atenderá bien a los clientes/usuarios (Kotler, 2003).

El conocimiento de los niveles de percepción de la satisfacción de los trabajadores, en relación con el clima laboral de las instalaciones deportivas puede no sólo ayudar a mejorar la gestión en general, sino contribuir a la toma de decisiones oportunas y a trazar estrategias de desarrollo para las organizaciones deportivas, en beneficio de la sociedad.

El Polideportivo Tigres UANL ya cuenta con una herramienta para medir la percepción de la satisfacción de sus trabajadores. Con el presente trabajo se pretende implementar en dicha organización un cuestionario externo que medirá el análisis de la percepción de la satisfacción del clima laboral en organizaciones deportivas.

La Universidad Autónoma de Nuevo León en su plan de desarrollo institucional 2012-2020 menciona que “una alta prioridad institucional ha sido desarrollar nuevos y efectivos esquemas para asegurar una gestión socialmente responsable de la organización y los procedimientos institucionales, del clima laboral, del manejo de los recursos humanos, de los procesos democráticos internos y del cuidado del medio ambiente; y garantizar que la gestión académico-administrativa se sustente en políticas y estándares de buena calidad, ética laboral, profesionalización del servicio, productividad y transparencia” (Ancer, 2012, p. 21).

El Polideportivo Tigres U.A.N.L. abre sus puertas a la comunidad universitaria y público en general a partir del 2 de marzo del 2010, para reafirmar la posición de liderazgo en el deporte de nuestra institución tanto nivel local como nacional y dando cabida a programas de promoción del deporte y la actividad física; cumpliendo así con la responsabilidad social de fomentar estilos de vida saludables que favorezcan un ambiente de armonía y seguridad, buscando el bienestar de sus trabajadores.

Justificación.

Aunque no exista un acuerdo total sobre el concepto de clima organizacional y su utilidad, existe bastante acuerdo en considerar que el clima laboral, es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo. A través de estas percepciones de los atributos organizacionales los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales (Jackson y Slocum, 1988; James y Jones, 1974; Joyce y Slocum, 1984).

Locke (1976, 1984) señala que la satisfacción laboral, por su parte, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo.

Por ello el objetivo de este documento es conocer la satisfacción y el clima organizacional del cliente interno del Polideportivo Tigres UANL, con la finalidad de poder describir el clima organizacional que presentan, de igual manera de ser necesario determinar los factores que pudieran afectar el rendimiento de los trabajadores y así poder presentar estrategias, áreas de mejora y/o áreas de oportunidad para el cliente interno para el beneficio del Polideportivo Tigres UANL.

Antes se utilizaba el término “recurso humano” para referir el suministro de personal adecuado y necesario para las diferentes áreas de la empresa, pero actualmente existe una tendencia que ha ido tomando fuerza de manera global en el ámbito organizacional: la perspectiva del capital humano. Afirman Santos, Rodríguez y Paz (2007): “El capital humano comprende todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la empresa, así como de la organización laboral como un todo, incluyendo sus valores”. Lo anterior engloba todo aquello relacionado con la parte humana de la empresa, o sea, a cada individuo que labora dentro de ella.

Si el propósito de la organización es crecer, se debe conocer a las personas que laboran dentro

de ella, lo que implica valorar el capital humano. Para ello es importante saber el punto de vista del trabajador y el grado de satisfacción laboral que experimenta.

Nivel de aplicación.

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo se está convirtiendo en un problema central para la investigación de las organizaciones (Boada y Taus, 1993). Las empresas buscan para el trabajador, un grado de bienestar y confort que les permita tener mayor productividad en el empleo.

En base a esto las entidades deportivas buscan también ese bienestar para sus trabajadores y se han planteado mejorar las condiciones internas del organismo, realizando acciones en instalaciones, como en el personal, para mejorar no solo la percepción externa, sino también la percepción interna de los trabajadores. Razón por la cual el método de estudio de caso se torna apto para desarrollar investigaciones a cualquier nivel y en organizaciones de cualquier contexto.

En la presente investigación se tomó en cuenta una organización deportiva que forma parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León, el Polideportivo Tigres. Dicha organización está conformada por una población total de 43 trabajadores, de los cuales se consideró una muestra de 38 participantes para nuestro estudio, los cuales están distribuidos en distintas áreas que a continuación se mencionan:

- Personal Administrativo
- Instructores
- Área Médica
- Mantenimiento/Infraestructura

El instrumento de medición que se propone es el “cuestionario para el análisis de la percepción de la satisfacción del clima laboral en las organizaciones” (García Tascón, M.

2007). El cual está compuesto por 33 ítems y dividido en 3 apartados de análisis:

- a) Dimensiones de la percepción de la satisfacción del clima laboral en la organización deportiva conformada por 23 ítems y 6 factores, los cuales dan más información sobre la organización. Los factores son: factor motivación, de recursos de la organización, de formación, de supervisión, de condiciones general de la organización y de seguridad en el trabajo.
- b) Dimensiones socio-demográficas de los trabajadores que corresponden con los ítems 24 al 31.
- c) Y en apartado de preguntas abiertas formada por los ítems 32,33.

De estas 33 preguntas, 31 son cerradas, las 23 primeras respuestas estaban señaladas sobre los 7 reactivos que el trabajador podía seleccionar de la escala Likert de 1-7, y valorar los aspectos relevantes sobre la percepción del clima laboral en la organización deportiva donde trabajan. Los siguientes 8 ítems, de carácter informativo sobre la caracterización del trabajador y las 2 preguntas abiertas eran de carácter cualitativo donde se preguntaba por tres propuestas de mejora y otros comentarios, respectivamente.

Propósitos / Objetivos.

Objetivo General.

- ❖ Conocer la satisfacción y clima organizacional del cliente interno del Polideportivo Tigres, U.A.N.L.

Objetivos Específicos.

- ❖ Proporcionar la base de datos del instrumento al Polideportivo Tigres para su posterior análisis de datos.
- ❖ Conocer y desarrollar propuestas de estrategias, áreas de mejora y/o áreas de oportunidad para el cliente interno del Polideportivo Tigres UANL.

Tiempo de realización.

Para poder realizar este trabajo fue necesario calendarizar las actividades que se llevarían a cabo. De tal manera que dichas actividades cubrieran el período de (Enero-Junio 2015) las prácticas profesional en el Polideportivo Tigres de la U.A.N.L.

ACTIVIDAD	FECHA
Visita al Polideportivo para formalizar prácticas profesionales (MES. Marco Antonio Garrido Salazar y MC. Odila Alvarado Sanmiguel)	16 de Enero de 2015
Reunión con mi Coordinadora la maestra Odila Alvarado Sanmiguel para verificar necesidades	23 de Enero de 2015
Visita y reunión con la maestra Odila Alvarado Sanmiguel para plantear el posible proyecto	29 de Febrero de 2015
Visita a maestra Odila Alvarado Sanmiguel para que nos compartiera información del Polideportivo que sería útil al proyecto	06 de Febrero de 2015
Búsqueda de información de base de datos científicas y lectura de artículos científicos	08 - 13 de Enero de 2015 09 - 13 de Febrero de 2015
Visita a maestra Odila para proponer una modificación al proyecto (instrumento) y en espera de su autorización	05 de Marzo de 2015
Aplicación del instrumento	17 – 27 de Marzo de 2015
Búsqueda y lectura de artículos científicos	02 – 06 de Marzo de 2015
Construcción de Marco Teórico	01 de Abril al 16 de Mayo de 2015
Bibliografía	01 de Junio al 03 de Junio 2015
Correcciones producto integrador	02 de Junio al 05 de Junio de 2015
Entrega Producto Integrador	05 de Junio de 2015

Marco Teórico.

CAPÍTULO I.- GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

El buscar nuevas perspectivas así como el desarrollo de los procesos organizacionales que garanticen una buena gestión se han encaminado a plantear estrategias o modelos de gestión que pretenden asegurar un mejor desarrollo organizacional.

Existen modelos de gestión que son los más representativos en la actualidad: la gestión estratégica y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias. Pero hay tres modelos de gestión que actualmente tienen un significado histórico y contextual en el ámbito de las organizaciones: la gestión del talento humano, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias (Tejeda, 2003).

La dirección y la gestión en la organización se basan en la relevancia que se le da al individuo como ser con potencialidades que pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y de su entorno. Hablando de la gestión del talento humano, para las organizaciones, se basa en que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos. Para que así, el papel que se le pide a la gerencia, además de desempeñar lo que clásicamente ha realizado (lo cual se asocia a la dirección, la toma de decisiones, la gestión, etc.), es que adquiera también conocimientos que le permitan detectar, apoyar, impulsar, evaluar e incentivar el talento de sus colaboradores y el suyo propio.

Otro de los modelos de gestión es del conocimiento que convoca a determinar los conocimientos, incrementarlos y explotarlos para ganar magnitud competitiva. Dutta y De Mayer (1997) lo definen de las personas para entender y manejar la información utilizando la tecnología y la compartición de conocimiento.

Por otra parte como se ha mencionado anteriormente, las empresas que gestionen correctamente sus recursos humanos se beneficiarán de una ventaja competitiva. Cuanto mejor integrado esté su equipo y más se aprovechen las cualidades, más fuerte será la empresa.

Existen varias definiciones de competencia: Spencer y Spencer (1993) definen competencias como características subyacentes de las personas que indican formas de comportarse o pensar, generalizables de una situación a otra, y que se mantienen durante un tiempo.

En la actualidad las organizaciones deportivas se basan en sistemas, en métodos que son adaptados y usados tanto por directivos como por los trabajadores, a los que se ha preparado y entrenado con el fin de lograr resultados. Sin dichos resultados, sin clientes satisfechos, no hay organización, ni equipo, ni futuro.

CAPÍTULO II.- CALIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

La calidad del servicio se ha convertido en un indicador relevante del desempeño de los empleados de contacto con el usuario, así como de la organización en su conjunto. Este indicador puede influir, directa o indirectamente, sobre la lealtad de los usuarios y la prosperidad económica de las organizaciones (Anderson, Fornell y Lehman, 1994). Dicho en otras palabras se entiende que, para que los usuarios y la economía de la organización sean favorables es necesario tener presente como indicador notable la calidad del servicio.

En las décadas de los 80 y 90, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1994) señalaron que la calidad de servicio podría describirse a partir de cinco dimensiones: tangibles (incluye instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal); fiabilidad (capacidad para prestar el servicio de una forma correcta y fiable); capacidad de respuesta (disposición para ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido); seguridad (conocimientos y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad); y empatía (atención individualizada a los clientes por parte de la organización). Aunque existe consenso al definir la calidad de servicio como la evaluación que hacen los usuarios de la excelencia de un servicio, existen dudas en relación con sus dimensiones.

Una de las áreas en la que se ha cuestionado la estructura de Parasuraman, Zeithaml y Berry es en la de Tangibles (instalaciones, espacios físicos, etc.). Sin embargo, hay que tener en cuenta

que Parasuraman, Zeithaml y Berry estudiaron la calidad sobre todo en determinados tipos de servicios (banca, seguros) donde los aspectos físicos o tangibles debían tener escasa importancia relativa para el usuario. En cambio, en otros tipos de servicios, los aspectos físicos podían tener mucha más relevancia. Como lo menciona Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2005) que observaron que los aspectos físicos del servicio, en instalaciones deportivas, tenían mucha más importancia que los sociales a la hora de predecir la satisfacción de los usuarios.

Uno de los factores que favorece la calidad del servicio es el clima de servicio. La definición más consensuada de clima de servicio es la que ofrecieron Schneider, White y Paul (1998): “las percepciones que tienen los empleados de las prácticas, los procedimientos y los comportamientos que son recompensados, apoyados y esperados con respecto al servicio al usuario y la calidad de servicio que se le presta”

Los esfuerzos de investigación han demostrado la capacidad de predicción importante del clima en las organizaciones. El clima mantiene relaciones significativas con resultados tales como el rendimiento (Ashkanasy, Wilderom, y Peterson, 2000) y la innovación (Rousseau, 1988).

Parkington y Schneider (1979); Schneider (1980) Schneider y Bowen (1985) realizan una investigación donde explican la conexión que existe entre empleados y clientes, dicha investigación se conoce como la investigación de ligamento. Se explica que la lógica detrás de esta idea es que lo que ocurre internamente en una organización, con respecto a la creación y el apoyo a un entorno de servicio al cliente de calidad, influye en el comportamiento de los empleados en sus interacciones con los clientes, que finalmente se obtiene la calidad de servicio percibida por los clientes (Schneider, 2002).

CAPÍTULO III.- CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO

El clima o ambiente de trabajo constituye uno de los factores determinantes, no sólo de los procesos organizativos y de gestión, sino también de transformación.

Goncalves (2000) señala que la percepción del trabajador involucra la estructura y procesos que ocurren en un medio laboral; para comprender el concepto de clima organizacional el autor destaca los siguientes elementos: el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo; estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Además tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

Una definición más de clima organizacional es la formada por los aportes de los investigadores Rousseau (1988) y Schneider y Reichers (1990): clima son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de política, prácticas y procedimientos organizacional, tanto formales como informales.

Por otra parte es importante mencionar que, diversas investigaciones reportan que la percepción del clima es influenciada por el liderazgo (Halpin y Croft, 1963; Halpin, 1976), por la imagen gerencial (Toro, 1997; Herrada, 1997; Pérez, 2000, 2004; Pérez y Maldonado, 2004). Esta influencia es directa; es decir, cuanto más positiva se percibe la dirección, el liderazgo y la imagen gerencial, más positiva será la percepción del clima total de la organización. Dichas investigaciones arrojan la percepción del clima como influenciada en un porcentaje que oscila entre un 50% y un 70%, por el liderazgo, la imagen gerencial o acción gerencial y que esta influencia es directa; es decir, influye en la percepción del clima como una realidad colectiva de las personas en el trabajo.

La importancia del clima organizacional se basa en que las personas reaccionan frente a lo que acontece en la realidad tomando decisiones en relación con ella, no precisamente por la realidad misma sino por como la perciben. Por lo tanto, si el cómo reaccionan y lo que deciden las personas en el trabajo dependen de su percepción de la realidad, es de suma importancia comprender el clima organizacional, para comprender acciones y reacciones de la gente. Como puede ser su lealtad, su responsabilidad, su rendimiento y productividad, el respeto de las normas, políticas y su compromiso.

CAPÍTULO IV.- SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN

No es extraño encontrar que algunas personas confundan el clima organizacional con la satisfacción en el trabajo, la motivación o con la cultura de la empresa. Pero hay que tener en consideración que el tema de la satisfacción laboral es de gran interés ya que indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Satisfacción laboral es un término muy amplio y numerosas son las definiciones al respecto. Con frecuencia cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. Existe una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas y otras definiciones consideran que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí que esta tiene en las conductas laborales.

Hegney, Plank y Parker (2006) señalan que la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente.

Para Blum (1990) la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. Entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar: 1) la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como conductas disfuncionales importantes, como el ausentismo, cambio de puesto y de organización (Schneider 1985).

En lo que se refiere a las variables relacionadas con el desarrollo del trabajador, se ha encontrado que las mayores oportunidades de desarrollo profesional están significativamente asociadas con elevados niveles de satisfacción laboral, mayor compromiso con la organización y una mínima intención de cambiar de trabajo (Acker, 2004).

Hay trabajos que han medido la satisfacción laboral, tal es el caso de Garía Tascón, M. (2008)

tesis doctoral titulada “análisis de la percepción de la satisfacción del clima laboral en las organizaciones deportivas municipales de Castilla-La Mancha. La cual se llevó a cabo interrogando a las personas por medio de cuestionarios y entrevistas, dicho cuestionario es el que se tomó en cuenta para este trabajo.

Edwards y Cable (2009) encontraron que la confianza en las relaciones interpersonales tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral. Existen factores de motivación intrínsecos y extrínsecos relacionados con el trabajo hacia la satisfacción laboral, tales como los logros y reconocimientos recibidos por su desempeño, las relaciones satisfactorias con sus compañeros, la responsabilidad en el trabajo y el salario (Herzberg, 1987).

CAPÍTULO V.- LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS Y EL RECURSO HUMANO

Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar.

Se puede considerar una organización deportiva aquella que cumpla con los requisitos dentro del concepto general de una organización. Podemos considerar que la definición de una organización deportiva es como nos dice Hernández, Morales y Fernández (1996): la unidad económica que, a través de una organización, combina distintos factores humanos, materiales y financieros en unas cantidades determinadas para la producción de servicios deportivos, con el ánimo de alcanzar unos fines determinados.

El modo de entender el factor humano en las organizaciones ha sido objeto de cambio constante: en un principio fue considerado un factor productivo, concepción taylorista, hoy se caracteriza como un elemento estratégico de las organizaciones. En las empresas modernas se considera a los empleados no sólo como el mejor recurso de la compañía sino que son la Compañía. Una organización en la que los seres humanos que la integran no están comprometidos en el proyecto organizativo, suele ser víctima de la ineficacia y la

insatisfacción laboral y por consecuente está condenada al fracaso.

De acuerdo a Morquecho Sánchez, R. (2012) en su investigación percepción de la satisfacción laboral y clima organizacional de trabajadores en entidades deportivas universitarias, utilizo el cuestionario de satisfacción laboral y clima organizacional ISO, como resultados menciona que existe una satisfacción alta (65.11%) determinada por las condiciones físicas del puesto de trabajo; debemos hacer mención que en relación al material disponible para la realización de actividades, la satisfacción fue de nivel aceptable (54%) pero no alta como se esperaría; al realizar una correlación con el clima organizacional observamos que los indicadores de trabajo en equipo, comunicación y distribución de cargas de trabajo se encuentran en un nivel medio (44.18%), influenciadas a la poca participación de los trabajadores en actividades culturales y recreativas.

Para la Universidad Autónoma de Nuevo León “Una alta prioridad institucional ha sido desarrollar nuevos y efectivos esquemas para asegurar una gestión socialmente responsable de la organización y los procedimientos institucionales, del clima laboral, del manejo de los recursos humanos, de los procesos democráticos internos y del cuidado del medio ambiente; y garantizar que la gestión académico-administrativa se sustente en políticas y estándares de buena calidad, ética laboral, profesionalización del servicio, productividad y transparencia”. Y el Polideportivo Tigres busca seguir mejorando y cumpliendo con esta prioridad.

Estrategias y actividades.

Para realizar este proyecto se llevaron a cabo diversas actividades y estrategias, principalmente se solicitó autorización al Director del Polideportivo Tigres, U.A.N.L. (MES. Marco Antonio Garrido Salazar) en donde se le llevó un documento mencionando el nombre del proyecto y la explicación de lo que constaría, así como la finalidad del mismo. Por otro lado se menciona también por quien estaría dirigido el proyecto (Dra. Raquel Morquecho Sánchez) así como el nombre del estudiante que lo realizaría (LCE. Mónica Cecilia Rodríguez Castro).

Una vez firmado y sellado dicho documento, se mantuvo siempre la comunicación con la Coordinadora de Calidad la maestra MC. Odila Alvarado Sanmiguel. Con ella nos dirigimos para informarle que se aplicaría un cuestionario ajeno al que ellos manejan, posteriormente pidió la autorización con el Director y la respuesta fue positiva.

El MES. Marco Antonio Garrido Salazar solicitó estar en contacto con la responsable del departamento de Recursos Humanos, para fijar fechas y horarios para poder aplicar la encuesta a los empleados.

La encuesta se aplicó en sala de juntas del Polideportivo Tigres, cada empleado se dirigía a dicha sala, se le explicaba en qué consistía el cuestionario, lo respondía y se agradecía.

A la par con estas actividades se comenzó a buscar información relacionada al proyecto y se fue llevando lectura de la misma.

Recursos.

Para llevar a cabo este proyecto fue necesario:

- 43 cuestionarios (copias) de 2 hojas c/u por ambos lados.
- Plumas para contestar el cuestionario.
- Para la aplicación del cuestionario solo fue necesario 1 persona.
- Fue necesario visitar en varias ocasiones el Polideportivo Tigres U.A.N.L.

Conclusiones.

Con las prácticas profesionales realizadas en el Polideportivo Tigres se pudieron detectar en base a la observación, situaciones y factores que pudieran afectar la satisfacción y clima organizacional. Por otro lado también se detectaron con los comentarios que hacían algunos empleados.

Dichas situaciones se vieron reflejadas con los cuestionarios que se aplicaron para la realización de este producto integrador.

Se detectaron tres puntos clave, los cuales coinciden con lo propuesto en el marco teórico de este trabajo, donde se menciona si el empleado no está satisfecho esto repercute en los resultados de la organización y la satisfacción del cliente:

- 1) Las relaciones interpersonales, esto puede dirigirse a la comunicación entre departamentos, empleados y empleados-jefes de departamento.
- 2) Contar con más y mejor material y herramientas de trabajo (área tangible), en este caso se mencionó el equipo de cómputo, impresoras, líneas telefónicas, el sistema de red inalámbrico.
- 3) Y con respecto al factor de la motivación, se mencionó que existe poco reconocimiento al esfuerzo.

Según Morquecho Sánchez, R. (2012) menciona que en relación al material disponible para la realización de actividades, la satisfacción fue de nivel aceptable (54%) pero no alta como se esperaría; al realizar una correlación con el clima organizacional observamos que los indicadores de trabajo en equipo, comunicación y distribución de cargas de trabajo se encuentran en un nivel medio (44.18%), influenciadas a la poca participación de los trabajadores en actividades culturales y recreativas.

La investigación anteriormente mencionada concuerda con dos de los puntos detectados en este trabajo, como son la comunicación y el material disponible para la realización de las

actividades. Por lo tanto se concluye que si del año 2012 al 2015 estos puntos siguen siendo áreas de oportunidad para el Polideportivo Tigres es necesario realizar estrategias de mejora.

Las estrategias para la mejora en el Polideportivo Tigres que se proponen en este producto integrador son:

- Realizar juntas por áreas para ambos turnos donde esté presente el Director y se expongan asuntos de trabajo y sensibilización al mismo; pero a la vez que exista la convivencia y posteriormente realizar una reunión con todas las áreas para una mejor comunicación.
- Difundir el organigrama para conocer la relación entre los departamentos, funciones, obligación y niveles jerárquicos.
- Incentivar y reconocer a los empleados por algún aporte de mejora o por un trabajo en equipo bien realizado.

Cabe mencionar que para todo gestor y en nuestro caso los gestores deportivos deben tener como factor importante la satisfacción y el clima organizacional. Deben estar convencidos de que existen factores y áreas de oportunidad que pueden influir en el comportamiento normativo, productivo y social, que pueden impactar de manera positiva o negativa y se puede ver reflejado en su productividad laboral.

Bibliografía.

- Abrajan Castro, M. G., Contreras, J. M., y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología* , 105-118.
- Acker, J. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40(1), 65-73.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración . *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 25-40.
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Psicología del Deporte* , 123-133.
- Ancer, J. (Marzo 2012) Plan de Desarrollo Institucional Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de <http://www.uanl.mx/sites/default/files/documentos/universidad/pdi-2020-26abril.pdf>
- Anderson, E. W., Fornell, C. & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability. Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53-66.
- Ashkanasi, N.M., Wilderom, C.P.M., Peterson, M.F. (2000). Handbook of organizational culture and climate. Sage Publications, Inc.
- Babiak, K. (2007). Determinants of Interorganizational Relationships: The Case of a Canadian Nonprofit Sport Organization. *Journal of Sport Management* , 338-376.
- Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales* (2ª ed.). México: Trillas.

- Carrasco, H., Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Moliner, C. (2012). Validation of a Measure of Service Climate in Organizations. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 69-80.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., y Núñez Partido, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, 3-8.
- De Guevara Acuña, U. L. (2009). Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación. *Tesis* . Universidad Veracruzana, Facultad de Estadística e Informática, Xalapa.
- Dutta, S. & De Mayer, A. (1997): Knowledge Management at Arthur Andersen (Denmark): Building Assets in Real Time and in Virtual Space. INSEAD. Fontainebleau.
- Edwards, J. & Cable, D. (2009). The value of value congruence. *Journal of Applied Psychology*, 94 (3), 654-677.
- F. Salgado, J., Iglesias, M. y Remeseiro, C (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema* , 329-335.
- García Tascón, M. (2008). Análisis de la percepción de la satisfacción del clima laboral en las organizaciones deportivas municipales de Castilla-La-Mancha. *Tesis Doctoral* . Universidad de Castilla-La Mancha, Facultad de Ciencias del Deporte, Toledo.
- Goncalves, A (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad americana para la sociedad.* [Página Web en línea]
Disponible:<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm> . /

- Grau Gumbau, R. M., y Agut Nieto, S. (2001). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. *Revista de relaciones laborales*, 13-24.
- Halpin, A. (1976). *Theory and research in administration*. New York: McMillan Inc.
- Halpin, A. & Croft, D. (1963). The organizational climate and individual value systems upon job satisfaction. *Personnel Psychology*, 22, 171-183.
- Hegney, D., Plank, A. & Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281.
- Hernandez Mendo, D., Morales Sánchez, D. y Fernández Ortiz, J.C. (01 de diciembre de 2004). Evaluación para la determinación de perfiles de usuarios de instalaciones deportivas. [Página web en línea] Disponible en: <http://www.efdeportes.com/fd79/usuario.htm>
- Herrada, A. (1997). Pasado, presente y futuro de la medición del clima organizacional en el Grupo de Empresas Carvajal S.A. Conferencia presentada en el I Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional. En *Memorias* (pp. 47-55), Bogotá.
- Herzberg, F.I. (1987). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 65(5), 109-120.
- Jaime Santana, P., y Araujo Cabrera, Y. (2007). Clima y cultura organizacional ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *Decisiones basadas en el conocimiento y en papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM* ,1, 19.
- Jackson, E.F. & Slocum, J.W. Jr. (1988). A longitudinal study of climates. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 319-334.
- James, L.R. & Jones, A.P. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81, 1096-1112.

- Joyce, V.F. & Slocum, J.W. (1984). Collective climate: agreement as a basis for defining aggregate climate in organizations. *Academy of Management Journal*, 27, 721-742.
- Kotler, P. (2003). Los 80 conceptos esenciales de marketing. De la A a la Z Madrid: Pearson Educación.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Joyce, V.F. & Slocum, J.W. (1984). Collective climate: agreement as a basis for defining aggregate climate in organizations. *Academy of Management Journal*, 27, 721-742.
- Martínez-Tur, V. Peiró, J. M. & Ramos, J. (2005). Linking situational constraints to customer satisfaction in a service environment. *Applied Psychology: An International Review*, 54, 25-36.
- Martínez-Tur, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O., y García, E. (2014). Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y la justicia organizacional. *Papeles del Psicólogo* , 99-106.
- Medina Rodríguez, R. E. (2006). Organización y gestión del deporte municipal y su relación con la calidad ofrecida a los ciudadanos. Caso dirección de deportes del municipio de monterrey. *Tesis Doctoral* . Universidad de Zaragoza, Zaragoza.
- Medina Rodríguez, R. E., Ceballos Gurrola, O., Giner Bagües, E., y Márques Molías, L. (2009). Índice de satisfacción de los trabajadores respecto a su actividad desempeñada en una dirección de deportes municipal. *Apunts Educación física y Deportes* , 96-102.

- Morquecho Sánchez, R., Medina, R. E., Duelos, J. E., y Garrido, M. A. (2012). Percepción de la satisfacción laboral y clima organizacional de trabajadores en entidades deportivas universitarias. *Revista en Ciencias del Ejercicio FOD* , 86-90.
- Mujica de González, M., y Pérez de Maldonado, I. (2007). Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. *Laurus*, 290-304.
- Nieto Serrano, E. J. (2012). Grado de satisfacción de trabajadores de los centros deportivos de la Universidad Autónoma de Nuevo León. *Tesis* . Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva, San Nicolás de los Garza Nuevo León.
- Nieves Lahaba, Y., y León Santos, M. (2001). La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *ACIMED* , 86-121.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70, 201-230.
- Parkington, J. J., & Schneider, B. (1979). Some correlates of experienced job stress: A boundary role study. *The Academy of Management Journal*, 22, 270-281
- Pérez de M., I. & Maldonado, M. (2004). Análisis organizacional en instituciones educativas. *Revista Encuentro Educativo*, 11, 448-459.
- Pérez de Maldonado, I. (2000). Modelo de acción pedagógica para capacitar a gerentes en las empresas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 19(2), 67-79.

- Reichers, A.E. & Schneider, B. (1990). Climate and culture: A evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture*, 5-39. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rosseaud, D.M., (1988). The construction of climate in organizational research. En C.I. Cooper y I. Robertson. *International review of industrial and organiational psychology*. Wiley, 139-158.
- Salazar , J. M., & Zarandona, X. (2007). Valoración crítica de los modelos de gestión del conocimiento. *Congreso anual AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid*, 50.
- Santos C., A., Rodríguez A., I. & Paz L., C.R. (2007). Capital humano y e-RRHH. *Ingeniería Industrial*, 28(1), 3-8.
- Schneider, B. (1980). The service organization: Climate is crucial. *Organizational Dynamics*, 9, 52-65.
- Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual review psychology*, 36, 573-611.
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423-433.
- Schneider, B., Salvaggio, A. N. & Subirats, M. (2002). Climate strength: A new direction for climate research. *Journal of Applied Psychology*, 87, 220-229.
- Schneider, B., White, S. S. & Paul, M. C. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Tests of a causal model. *Journal of Applied Psychology*, 83, 150-163.
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). *Competence at work. Models for superior performance*. New York: Wiley, (capit. 2 y 16).

- Tejeda Zabaleta, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología desde el Caribe* , 115-133.
- Tietjen, M. A., & Myers, R. M. (1998). Motivation and job satisfaction. *Management Decision* , 226-231.
- Toro, F. (1997). Relación entre el clima organizacional y la imagen gerencial. Conferencia presentada en el I Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional. En *Memorias* (pp. 77-82), Bogotá.
- Vega González, M. (2013). Análisis comparativo del índice de satisfacción del usuario-deportista del Centro Acuático Olímpico Universitario. *Tesis* . Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva, San Nicolás de los Garza Nuevo León.
- Yañez Gallardo, R., Arenas, M., y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit* , 193-202.

Anexos

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PRÁCTICAS PROFESIONALES



ANEXO I
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
PRÁCTICAS PROFESIONALES

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

NOMBRE DE LA ESCUELA
CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, N.L.
DIRECCIÓN
13-40-44-50
TELEFONO

DATOS DEL PRACTICANTE

No. DE MATRICULA: 1102368
MÓNICA CECILIA RODRÍGUEZ CASTRO
NOMBRE(S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO
MAESTRIA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE
CARRERA: DEPORTE ESPECIALIDAD: GESTIÓN DEPORTIVA ESCOLARIDAD: PRESENCIAL
DOMICILIO: BARCELONA 833 ANZURES 5to.SECTOR 67258
CALLE No. VENTURA COLONIA C. P.
JUAREZ 8181826605
POBLACIÓN TELEFONO

REALIZARA SU PRÁCTICA EN:

POLIDEPORTIVO TIGRES U.A.N.L.
NOMBRE DE LA EMPRESA
FRANCISCO VILLA S/N COL. EX HACIENDA EL CANADA, ESCOBEDO N.L. 13-40-44-07
DOMICILIO SOCIAL TELEFONO
FECHA DE INICIACIÓN: 19 DE ENERO DE 2015 FECHA DE TÉRMINO: 05 DE JUNIO DE 2015
TURNO: VESPERTINO HORARIO: 16:00 HRS A 20:00 HRS
POR CONCEPTO DE BECA, EL PRACTICANTE PERCIBIRA MENSUALMENTE LA CANTIDAD DE \$

(CANTIDAD CON LETRA)

BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR DURANTE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES:
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

ME COMPROMETO A CUMPLIR ESTA PRACTICA PROFESIONAL EN LA FORMA AQUÍ MANIFESTADA Y DE ACUERDO CON LAS POLITICAS Y LINEAMIENTOS VIGENTES DE LA UANL.

CONFORME
Mónica Cecilia Rodríguez Castro
FIRMA DEL PRACTICANTE

POLIDEPORTIVO
M.C. Marco Antonio Garrido Salas
SELO DE LA EMPRESA
DEPENDENCIA GOBIERNAMENTAL
UNIVERSITARIA
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

FACULTAD DE ORGANIZACION DEPORTIVA
Dra. Jeanette M. Lopez Walle
SELO DE LA ESCUELA
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE
Escobedo, N.L. 19 de Enero de 2015
CIUDAD Y FECHA

COPIA PARA EL INTERESADO COPIA PARA EL EXPEDIENTE DE LA ESCUELA
VIDA0030.d

ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE LA FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA Y EL POLIDEPORTIVO TIGRES U.A.N.L.

Objetivo del acuerdo:

Enfatizar prácticas profesionales para la Maestría en Actividad Física y Deporte,

De una parte, el Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola, Director de la Facultad de Organización Deportiva de la Universidad Autónoma de Nuevo León. De otra, el M.C. MARCO ANTONIO GARRIDO SALAZAR, Director de POLIDEPORTIVO TIGRES U.A.N.L.

EXPONEN:

Que el presente Convenio tiene como objeto fomentar la formación práctica de alumnos de posgrado matriculados en la Maestría: "Actividad Física y Deporte" y se desarrolla de acuerdo con las siguientes:

CLAUSULAS:

Primera.- La relación del alumno con la FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA no supondrá mas compromiso que el estipulado en el presente Convenio, ni del mismo se deriva obligación alguna propia de contrato laboral.

Segunda.- En el Anexo I, adjunto a este Convenio, se indicarán los datos personales del alumno o alumnos afectados, las fechas de comienzo y finalización, el horario, el lugar de desarrollo y contenido específico de las prácticas.

Tercera.- Para el seguimiento de las prácticas, la FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA designa tutor responsable a DR. JOSÉ ALBERTO PÉREZ GARCÍA, y por parte del Universidad a M.C. MARCO ANTONIO GARRIDO SALAZAR.

Cuarta.- No podrá formalizarse contrato de trabajo entre el POLIDEPORTIVO TIGRES U.A.N.L. y el alumno mientras no se revoque expresamente o finalice este Convenio de Cooperación Educativa respecto del alumno afectado.

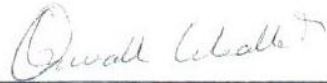
Quinta.- Antes del inicio de las prácticas, la Empresa o Institución suscribirá una póliza colectiva suplementaria de accidentes, que incluya todos los alumnos que van a efectuarlas.

Sexta.- El POLIDEPORTIVO TIGRES U.A.N.L., al término del presente Convenio deberá emitir certificado por el que se reconozca al alumno el tiempo de prácticas realizado.

Séptima.- El presente Convenio, estará vigente desde la fecha de su firma, hasta la finalización del Curso en virtud del cual se realizan las prácticas.

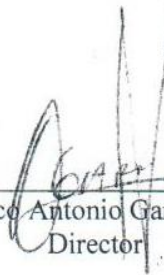
Y para que así conste, se firma el presente Convenio por duplicado en San Nicolás de los Garza, Nuevo León a 16 de enero de dos mil quince.

Por la Facultad de Organización
Deportiva



Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola
Director

Por el Polideportivo Tigres U.A.N.L.



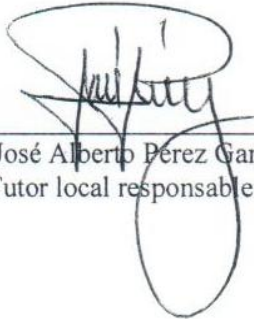
M.C. Marco Antonio Garrido Salazar
Director



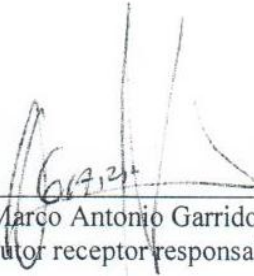
Testigos



Dra. Jeanette Magnolia López Walle
Subdirectora de Posgrado de la FOD.



Dr. José Alberto Pérez García
Tutor local responsable



M.C. Marco Antonio Garrido Salazar
Tutor receptor responsable

PETICIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL PROYECTO



MES. Marco Antonio Garrido Salazar
Director del Polideportivo Tigres, UANL.

Nos dirigimos a usted, con el fin de darle a conocer el proyecto de investigación que queremos desarrollar, *análisis organizacional del cliente interno de una entidad que presta servicios deportivos caso "Polideportivo Tigres UANL"*.

Muchos son los factores que pueden influir en la satisfacción del trabajador, donde la clave para obtener el éxito es encontrar, contratar y mantener empleados inteligentes y motivados. Un trabajador satisfecho, valorado y formado, atenderá bien a los clientes/usuarios, por ello, *el estudio del análisis organizacional del cliente interno de una entidad que presta servicios deportivos* debe tener conocimiento de los niveles de percepción de la satisfacción de los trabajadores, en relación con el clima laboral de las instalaciones deportivas ya que esto puede no sólo ayudar a mejorar la gestión en general, sino contribuir a la toma de decisiones oportunas y a trazar estrategias de desarrollo para las organizaciones deportivas, en beneficio de la sociedad.

Para dicha investigación le solicitamos su apoyo, que nos proporcioné las facilidades de llevarla a cabo en su entidad deportiva. Con el fin de dar a su conocimiento los datos de los-as colaboradores-as del proyecto de investigación (*análisis organizacional del cliente interno de una entidad que presta servicios deportivos caso "Polideportivo Tigres UANL"*): **Mónica Cecilia Rodríguez Castro.**

Quien visitará sus instalaciones previamente programadas y autorizadas, el próximo período del 17 de Marzo al 27 de Marzo de 2015, con el fin de realizar y aplicar el "Cuestionario para el análisis de la Percepción de la Satisfacción del Clima Laboral en las Organizaciones Deportivas", en el horario que establezcamos con el responsable de la Coordinación de Calidad, por lo que les agradecemos de antemano su colaboración.

Este proyecto está dirigido por la Dra. Raquel Morquecho Sánchez,

profesora e investigadora de la Facultad de Organización Deportiva de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). Los datos recolectados, tan solo serán utilizados para dicha investigación, siendo nosotros-as los-as primeros-as en tomar las medidas de seguridad pertinentes para proteger el anonimato, la imagen y la intimidad de todos-as los-as participantes. Si necesitan más información sobre este estudio, por favor, no dude en contactar con: Lic. Mónica Cecilia Rodríguez Castro (Alumna) a los tels 1340440 ext. 7618.

Agradeciéndole toda su colaboración, les saludamos.

Atentamente.

San Nicolás de los Garza, Nuevo León, a 11 de Marzo de 2015

Dra. Raquel Morquecho Sánchez
Directora de Tesina

LCE. Mónica Cecilia Rodríguez Castro
Estudiante de Tesina



INSTRUMENTO DE APLICACIÓN



Cuestionario para el análisis de la Percepción de la Satisfacción del clima Laboral en las Organizaciones

García Tascón, M. (2007)

Buen (a) día / tarde. Para poder mejorar entre todos el Servicio de la Organización Deportiva le pedimos su colaboración mediante la realización **ANÓNIMA** de este cuestionario. Para ello debe señalar el número que coincida con su opinión en cada una de las preguntas del 1 al 7 (siendo 1 lo peor y 7 lo mejor).

Le agradecemos de antemano su participación y recuerde que ésta es una de las fórmulas que disponemos para poder mejorar el clima laboral de los trabajadores de la organización deportiva. Los datos obtenidos recibirán un tratamiento **CONFIDENCIAL**.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIMA LABORAL.

1. Me informan correctamente de las tareas que debo desempeñar en mi puesto de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

2. Estoy informado del funcionamiento de los servicios de los demás departamentos de la organización.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

3. En general, estoy satisfecho en la organización donde trabajo.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

4. Recibo información y capacitación continua relacionada con mi puesto de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

5. La organización ofrece oportunidades de ascenso.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

6. La organización pone en marcha programas para la mejora de la calidad en el desempeño laboral.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

7. Me siento motivado(a) para desempeñar mi trabajo en la organización.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

8. La organización mantiene compromiso y participación con sus trabajadores.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

9. Conozco la misión, visión y objetivos de la organización.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

10. La carga de trabajo exigida se adapta a las necesidades requeridas para el puesto desempeñado.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

11. Recibo información del trabajo realizado y los objetivos alcanzados.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

12. Las condiciones ambientales (climatización, limpieza, iluminación, ruidos, ventilación, etc.) son adecuadas para el desarrollo de mi tarea diaria.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

13. Mi lugar de trabajo es seguro y confortable.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

14. La organización ofrece flexibilidad para otorgar los periodos vacacionales.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

15. La comunicación es adecuada entre los diferentes departamentos de la organización.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

16. La organización fomenta las buenas relaciones laborales entre el personal.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

17. Existe facilidad de acceso y comodidad en la utilización de elementos/herramientas para desempeñar correctamente mi puesto de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

18. La organización dispone de los recursos materiales adecuados para el correcto desarrollo de mi trabajo.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

19. La organización evalúa e informa las tareas de desempeño laboral.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

20. La organización reconoce cuando incluyo una mejora en mi trabajo.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

21. En general, las condiciones laborales ofrecidas por la organización (horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

22. Considero que en la organización, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que se ofrecen.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

23. Se percibe un buen clima de trabajo en la organización.

Totalmente en desacuerdo	-	Totalmente de acuerdo				
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

INFORMACIÓN GENERAL

24. Años que lleva trabajando en la organización.

- Menos de 2 Entre 2 y 9 10 y más

25. Titulación
Formación
(último terminada)

- Primaria Secundaria Preparatoria
 Licenciatura Maestría Doctorado

26. Sexo

- Hombre Mujer

27. Edad

- < de 25 25-35 36-45 46-55 > de 55

28. Situación Laboral

- Contrato laboral fijo/indefinido Contrato laboral eventual

29. Tipo de jornada laboral

- Tiempo Completo Medio Tiempo Por horas

30. Número de puestos de trabajo ocupados en la organización desde que comenzó a trabajar.

- <2 2-5 6-10 >10

31. Nombre del departamento/área en el que trabaja.

Por favor, en letra MAYÚSCULA, indique al menos tres (3) sugerencias de mejora en las áreas/departamentos que considere prioritarias.

Otros comentarios:

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES



RC-07-072
Rev: 00-09/10

Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales

Evaluación de Desempeño de Prácticas Profesionales

Datos del alumno

Matrícula:	1102368
Nombre del Alumno:	Mónica Cecilia Rodríguez Castro
Facultad:	Facultad de Organización Deportiva
Carrera:	Maestría en Actividad Física y Deporte Orientación GD

Datos de la Empresa:


Empresa:	Polideportivo Tigres, U.A.N.L.
Departamento:	Calidad

Evaluación

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Asistencia	X			
Conducta	X			
Puntualidad	X			
Iniciativa	X			
Colaboración	X			
Comunicación	X			
Habilidad	X			
Resultados	X			
Conocimiento profesional de su carrera	X			


MC. Mireya Medina Villanueva
Subdirectora

Responsable de Prácticas Profesionales


MC. Odila Alvarado Sanniguel
Coordinadora de Calidad

Firma, Nombre y puesto del jefe Inmediato
Sello de la Dependencia



Vigente a partir de: 1 de octubre de 2010