

Estudio de clima organizacional en el ayuntamiento del municipio de San Ciro de Acosta, San Luis Potosí, México

Study of organizational climate in the municipality of San Ciro de Acosta, San Luis Potosí, Mexico

DOI: <https://doi.org/10.58493/ecca.2024.3.1.14>



Fecha de recepción: 15/09/2024
Fecha de aceptación: 27/12/2024

Dra. Luisa Renée Dueñas Salmán

Universidad Politécnica de San Luis Potosí

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6346-3323>

Dra. Martha Angélica de la Rosa Hernández

Universidad Politécnica de San Luis Potosí

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9942-6911>

Mtro. Martin Antonio Arriaga Guerrero

Universidad Politécnica de San Luis Potosí

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7656-1293>

Dr. Edgar Josué García López

Universidad Autónoma de Baja California

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6710-2082>

Resumen

En este documento se presenta un estudio realizado en el ayuntamiento de San Ciro de Acosta, cuya finalidad ha sido llegar a la identificación de factores que contribuyen con su clima organizacional. Las variables de trabajo investigadas fueron el trabajo en equipo, la satisfacción y la productividad en los empleados municipales. Los esfuerzos llevados a cabo están encaminados hacia conocer cómo el ambiente organizacional de esta institución contribuye con el Objetivo de Desarrollo Sustentable (ODS) 8, que procura promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.

Palabras clave: clima organizacional, ODS, San Ciro de Acosta, trabajo decente

Abstract

This document presents a study carried out in the municipality of San Ciro de Acosta, whose purpose has been to identify factors that contribute to its organizational climate. The work variables investigated were teamwork, satisfaction and productivity in municipal employees. The efforts carried out are aimed at knowing how the organizational environment of this institution contributes to sustainable development objective 8, which considers decent work. Keywords: organizational climate, SDG, San Ciro de Acosta, decent work.

Keywords: organizational climate, SDG, San Ciro de Acosta, decent work

Para citar este artículo: Dueñas, L.R., De la rosa, M.A., Arriaga, M.A. & García, E.J. (2024). "Estudio de Clima Organizacional en el Ayuntamiento del municipio de San Ciro de Acosta, San Luis Potosí, México". Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA), Número especial: Los retos de las organizaciones frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Vol. 3, Núm. 1, jul-dic 2024, pp. 143-162.

1. Introducción

En el marco de la atención de necesidades locales y regionales, se propone un estudio de clima organizacional en el ayuntamiento de San Ciro de Acosta, cuyo objetivo es: identificar factores que permitan promover la convivencia, el trabajo en equipo, la satisfacción y la productividad en los empleados municipales. Los logros que se presentan en nuestra sociedad moderna ocurren porque hay grupos de personas aplicadas en esfuerzos conjuntos, sin embargo y debido a la creciente evolución y sus circunstancias, actualmente es necesario seguir cumpliendo metas, pero bajo esquemas de compromiso y unidad de la sociedad, mismas que al día de hoy podemos alinear a los Objetivos de Desarrollo Sustentable. Las estructuras organizacionales resultan de decisiones administrativas relativas a aspectos importantes de todas las empresas como: diferencias individuales, competencias para las tareas tecnología, incertidumbre del entorno, estrategia empresarial, diversas características de los administradores. Estos atributos de la estructura organizacional determinan hasta qué punto la organización refleja las dimensiones de la formalidad, de la complejidad y de la centralización, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la empresa. En el marco de la atención de necesidades locales y regionales, el presente estudio se centra en analizar las condiciones de trabajo en el ayuntamiento del municipio de San Ciro de Acosta, San Luis Potosí. Para ello, se abordarán dimensiones clave como la organización del trabajo, la gestión del tiempo, la comunicación interpersonal, la capacitación, la orientación y la adaptación al cambio. Dentro de este marco conceptual se busca fundamentar la investigación y la interpretación de sus resultados, proporcionando un panorama diagnóstico sobre las variables estudiadas y sus relaciones laborales, a fin de considerar una visión real en donde se dé respuesta a los ODS, en este caso hasta donde el funcionamiento de este grupo de trabajo responde los requerimientos de un trabajo decente. Antecedentes de San Ciro de Acosta El ayuntamiento de San Ciro de Acosta se encuentra ubicado en San Luis Potosí, una de las 32 entidades de la República Mexicana, siendo uno de los 58 municipios de ese estado.

El municipio de San Ciro de Acosta cuenta con 69 localidades en una distribución territorial es de 639.2km² y la densidad poblacional es de 16.0 habitantes por km². De acuerdo con el último censo poblacional de 2020-2021 (INEGI) el municipio de San Ciro de Acosta cuenta con 10,215 habitantes, de los cuales los hombres son el 48.4% del total y las mujeres 51.6%; la mediana de edad es de 31 años. El total de viviendas particulares habitadas son 3,030 en las cuales tienen un promedio de 3.4 ocupantes por vivienda. La disponibilidad de servicios y equipamiento con los que se cuentan son agua entubada

drenaje, servicio sanitario, energía eléctrica, tinaco y cisterna o aljibe. Proporcionalmente la población afiliada a servicios de salud es del 82.3%. La población económicamente activa es el 56.1% del municipio, encontrándose que el resto que no trabajo se basa en estudiantes, personas dedicadas a los quehaceres del hogar, pensionados y jubilados, personas con alguna limitación física o mental o que se dedican a otras actividades no económicas. Dentro del municipio se distingue por una migración del 6.3% con causales principales de circunstancias de trabajo, familiares, estudio, inseguridad entre otras razones. El promedio de hijos por familia es de 1.6. La proporción de escolaridad es del 89.2%, del cual 63.0% cuenta con la educación básica. La disponibilidad de TIC's con los que cuenta la población se identifica principalmente por el uso de computadora, línea telefónica fija, teléfono celular, internet y televisión de paga.

H. Ayuntamiento de San Ciro de Acosta

El actual H. Ayuntamiento de San Ciro de Acosta, con periodo de gestión de 2021-2024, se conforma del presidente municipal, 3 regidoras, 3 regidores, 1 sindico, 1 secretario y 1 contralor. El ciudadano Presidente Municipal Constitucional de San Ciro de Acosta, S.L.P., C.P. Luis Carlos Pereyra Govea, a la fecha de la realización del presente estudio. Para el óptimo funcionamiento del municipio y con el objetivo de analizar, planear y proponer la correcta ejecución de los recursos públicos del Municipio, tanto obras, como las acciones cubriendo las necesidades de los sancirenses, es que se el gobierno en curso presentó su Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, en el cual expresan como de vital importancia el promover la participación de la ciudadanía con la recepción de propuestas elaboradas y verificando su cumplimiento. Este documento expresa el rumbo que se propone tomar este municipio en el periodo señalado como documento rector de las políticas públicas en el que expresa una visión compartida, su misión y compromisos a fin de que la ciudadanía tenga referente de las promesas realizadas y pueda exigir con responsabilidad. Respecto al equipo de trabajo de este gobierno, se propone que sea caracterizado por actitud de servicio, de escucha y con la encomienda de dar prioridad a los grupos vulnerables. En la filosofía de la Administración 2021-2024 del municipio de San Ciro de Acosta (Plan Municipal del Desarrollo, 2022) se resaltan dentro del inciso B. Misión del Gobierno Municipal lo siguiente: 1. Ofrecer sus servicios de carácter profesional y eficaz, que den a todas y todos los habitantes del municipio al estándar más alto de acceso a sus derechos humanos, brindando un trato amable y sensible ante cada situación que se deba atender. 2. Echar mano de la capacidad de gestión y negociación que la experiencia nos ha dado, para brindar la mayor captación de recursos que sean posibles para la mejora de nuestro municipio.

En el inciso C. Principios y Valores del Gobierno Municipal, de la misma sección de dicho documento, también se enlistan los elementos y principios que deben marcar la rectitud de los objetivos y acciones que como gobierno municipal deben atender.

- **Persona:** Identificar a la persona como valiosa por el simple hecho de serlo, sin distinción basada en su raza, condición social, cultural, económica, etc., poniendo fin a la pobreza y el hambre, garantizando un ambiente sano, digno y en equidad.
- **Prosperidad:** Encaminar nuestras acciones y servicio con el único objetivo de convertir a San Ciro de Acosta en un municipio próspero; generando las condiciones necesarias para que todos puedan disfrutar de una vida próspera y que todo progreso económico, social, tecnológico se dé en armonía con la naturaleza.
- **Paz:** Promover la capacidad de los seres humanos de vivir en calma, con una sana convivencia social. Fomentando una sociedad pacífica, justa e incluyente, libre de miedo y violencia.
- **Alianza:** Movilizar lo necesario para fortalecer alianzas para el desarrollo centrada en las necesidades de quienes más los más vulnerables, con la participación de todas y todos, sociedad y gobierno juntos.
- **Conservación ambiental:** Mantener, cuidar y proteger en buen estado y sin alteraciones a nuestro medio ambiente procurando y garantizando su permanencia para nuestra generación y la de nuestros hijos.
- **Respeto:** Respeto a los derechos humanos de todas y todos generando un ambiente de comunicación y de paz.
- **Empatía:** Contar con un gobierno sensible y capaz de ponernos en la piel de otro ser humano y comprender las razones de quienes nos rodean.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad se encuentra vinculada al compromiso y a la honestidad; sello con el cual se identificará a nuestra administración.
- **Solidaridad:** Realizar esfuerzos para ayudar a quienes más lo necesitan, luchando por la dignidad de todas las personas.
- **Voluntad:** Querer es poder, y con unas prioridades claras cambiar las cosas es posible.
- **Honestidad:** Promover la honestidad como un valor universal, que dignifica a la persona.

Es relevante considerar cuáles son las directrices de trabajo bajo las cuales se ha de desarrollar el trabajo de gestión de los trabajadores del municipio de San Ciro de Acosta, ya que a partir de ello se han de observar los resultados de este estudio.

Contexto teórico

Organizaciones

La estructura de una organización describe las interacciones estableciendo papeles, relaciones, funciones, niveles jerárquicos, autoridad, responsabilidades y otras características (Rodríguez, 2011-13). La naturaleza de la estructura organizacional y el proceso particular de interacción habrán de variar de una empresa a otra. Sin embargo, las personas están interactuando por objetivos en cada organismo social y ésta siempre habrá de describirse con algún tipo de estructura. Las dimensiones organizacionales se pueden ser estructurales donde se encuentran la formalización, especialización, normalización, jerarquía de autoridad, complejidad, centralización, profesionalismo, proporciones de personal; y las dimensiones contextuales como el tamaño, tecnología, entorno, objetivos y estrategias, cultura. Ambas dimensiones estructurales y contextuales son interdependientes.

Condiciones de trabajo

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) las condiciones de trabajo son un conjunto de elementos que inciden en la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores durante el desempeño de sus labores, dichas condiciones abarcan aspectos físicos, psicosociales y organizacionales, y están estrechamente vinculadas con la productividad, la satisfacción laboral y la calidad de vida de los empleados (Lor Macías et al., 2024), aunque se debe considerar que en zonas semi urbanas y rurales como San Ciro de Acosta, estas condiciones llegan a tener variaciones significativas con las poblaciones urbanas debido a factores como la falta de infraestructura adecuada o las características propias de las actividades económicas locales (Antonietti et al., 2019).

Capital Humano y su gestión

El término de capital humano tiene sus orígenes en el trabajo de los economistas Schultz (1961), quien designaron para ese término la unión de las aptitudes psíquicas e intelectuales; después, el capital humano se volvió el objeto de interés de las ciencias de la gestión (Marqués, 1974;

OCDE, 1996; Bessier-Ollier, et al., 2006; Trébuck, 2006, citado en Cappelletti, 2010). En 1971 Lee propuso un nombre que logró congrega los trabajos de Maslow, McGregor, Herzberg, entre otros, llamando a esta corriente de la administración y gestión: MHRM (Modern Human Resource Management) Moderna Gestión de Recursos Humanos, basándose en las siguientes proposiciones:

- a) Los gerentes deben tener confianza en que sus empleados serán más responsables en la realización de su trabajo;
- b) Los gerentes deben permitir que los empleados participen en la preparación de sus trabajos;
- c) Los gerentes deben reemplazar casi toda la estructura mecánica, característica de la mayoría de las instituciones, por un método orgánico de organización.

En ese contexto, la crisis económica mundial de 2008 dio un nuevo vigor en la investigación sobre la Gestión de Recursos Humanos, subrayando su rol central en el desarrollo de las organizaciones y las consecuencias catastróficas de su olvido para las empresas (Stiglitz, 2009; Cappelletti y Baker, 2010, citado en Cappelletti, 2010).

Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional (CO) es el campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbins & Judge, 2013, p.10). Para DuBrin (2003, p.2) es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización, y la organización misma. . Por su parte, Chiavenato (2009, p.6) expresa que el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones y lo define como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Para González y Olivares (2001, p.8) es el estudio del comportamiento de los trabajadores en las organizaciones laborales, retomando los métodos de aquéllos que han generado las ciencias que estudian a la organización y genera nuevos productos a partir de un trabajo multidisciplinario. Como se puede observar, todas las definiciones tienen elementos en común, que se pueden resumir en el individuo, la organización y las estructuras, para otros autores como Chiavenato (2009), representan las variables independientes del CO; lo anterior permite identificar que el CO no puede ser visto desde una sola perspectiva, sino que invita al análisis multidisciplinario y holístico, que permita, a través de su estudio, tomar una fotografía del comportamiento de la

organización (a los individuos, al grupo y la estructura) dentro de la misma organización, en un periodo de tiempo dado y considerando elementos que se puedan medir de forma científica, con las herramientas que la disciplina provee. Desde esta perspectiva, la interacción de las variables independientes del CO determina la forma de las variables dependientes. El modelo de CO incluye aquellas variables dependientes que son los principales indicadores que se pretende evaluar o medir, dentro de las cuales, destaca las siguientes: desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción en el trabajo, ciudadanía organizacional.

Por su parte, Pfeffer (1997), propone cinco modelos de análisis del CO: 1. El modelo económico de las organizaciones, 2. El modelo social, 3. El modelo de racionalidad retrospectiva, 4. El modelo moral, 5. El modelo cognoscitivo o interpretativo. De acuerdo con la propuesta de Pfeffer, los modelos económicos están presentes en temas fundamentales como el diseño y la estructura organizacional, los premios e incentivos, el control, la toma de decisiones, el desarrollo profesional, el desempeño y la supervivencia organizacional, la estructura y evolución de la relación laboral, la disminución de género y raza, las relaciones interorganizacionales y otros. Aunque hay variación en los modelos económicos, todos ellos comparten características, tales como la presunción de que el comportamiento se elige de manera racional-intencional, con base en la mejor información disponible en el momento de maximizar la utilidad del individuo, o sus preferencias (Pfeffer; 1997).

Organización del trabajo

La organización del trabajo se refiere a la forma en que distribuyen las tareas, las responsabilidades y las relaciones laborales dentro de una organización (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2004). Un diseño adecuado de la organización de trabajo contribuye a mejorar la eficiencia, reducir el estrés y aumentar la motivación de los trabajadores. Sin embargo, una organización del trabajo inadecuada puede generar sobrecarga laboral, monotonía, y conflictos interpersonales (Forastieri, 2016). De acuerdo con el texto anterior, la autora hace hincapié que:

En todo el mundo, los trabajadores están sometidos a una presión mayor que nunca para satisfacer las demandas de la vida laboral moderna. Los avances tecnológicos, la aparición de internet y la digitalización de las comunicaciones han dado origen a muchos cambios e innovaciones en los procesos de trabajo. Con el ritmo de trabajo dictado por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de competencia a nivel mundial, resulta cada vez más difícil demarcar las líneas divisorias entre trabajo y vida personal (Forastieri, 2016).

Gestión del tiempo La gestión del tiempo se refiere a la planificación, organización y control de las actividades laborales con el objetivo de optimizar el rendimiento y alcanzar los objetivos establecidos (Sobrino Espinoza, 2019). Sobrino Espinoza (2019) considera que una buena gestión del tiempo permite a los trabajadores priorizar tareas, establecer plazos realistas y evitar la procrastinación, por el contrario, una mala gestión del tiempo puede generar estrés, ansiedad y disminución de la productividad. Se debe hacer mención que una adecuada gestión del tiempo dentro del horario laboral permite a los empleados no extender su jornada laboral ya que esta condición puede generar un riesgo psicosocial ya que "las extensas jornadas de trabajo provocan que los empleados le resten tiempo a la vida social, familiar, al ocio, pero sobre todo al descanso, así como disminuyen las pausas que contribuyen a luchar contra la fatiga" (Velázquez Narváez et al., 2014).

Comunicación y relación con los compañeros

La comunicación es el medio para garantizar la imagen y la cultura, tanto laboral como general y desempeña un papel fundamental en la interacción de la entidad con su entorno (Zayas Agüero, 2012), por tanto, Zayas Agüero (2012) sostiene que la comunicación interpersonal y las relaciones laborales son fundamentales para el funcionamiento eficaz de cualquier organización. Zayas Agüero (2012) menciona que "las comunicaciones interpersonales formales en una organización son ascendentes, horizontales, descendentes y también transversales que son un híbrido entre las comunicaciones formales e informales. La organización se comunica a su vez con el entorno" (p. 79). De acuerdo con Zayas Agüero (2012) la comunicación efectiva y las relaciones laborales basadas en el respeto, la confianza y la empatía contribuyen a mejorar el clima laboral, fomentar la colaboración, pero sobre todo a aumentar la satisfacción de los empleados. Por el contrario, la comunicación deficiente aunado a los conflictos interpersonales pueden generar desmotivación, aislamiento y disminución del rendimiento.

Capacitación

La capacitación es "el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la aplicación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas" (Reynoso Castillo, 2007). La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo [PROFEDET] (2018) sostiene que la capacitación es un elemento fundamental dentro de las organizaciones para el logro de tareas, proyectos y objetivos, ya que mediante este recurso "los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda" (PROFEDET, 2018).

El organismo federal menciona que: las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones: cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes (PROFEDET, 2018).

Cabe destacar que la capacitación en el ámbito laboral "tiene la dualidad de ser un derecho, pero también una obligación: ofrece desarrollo y demanda compromiso; permite mantenerse actualizado y requiere de tiempo y espacio que quiénes la reciben, para aprehender nuevas realidades" (PROFEDET, 2018).

Orientación estratégica y adaptación al cambio

La orientación estratégica y adaptación al cambio son dos aspectos fundamentales dentro de las organizaciones en la actualidad, ya que el entorno social, tecnológico y económico han experimentado un mayor dinamismo sobre todo en la última década. "Por lo tanto, las organizaciones, han decidido recurrir con gran rapidez y agilidad a adaptarse ante los inminentes entornos cambiantes, por lo que se han visto obligadas a sobrevivir" (Gómez Álvarez, 2021). Ante este panorama donde la inmediatez impera, es donde la orientación estratégica adquiere especial relevancia ya que como la autora menciona que: "En ocasiones, donde los cambios ocurren de manera muy rápida e instantánea, algunas organizaciones se ven sobrepasadas en dichas situaciones, viéndose resultados negativos que afectan el futuro" (Gómez Álvarez, 2021).

Domínguez Hernández et al. (2008) sostiene que la orientación estratégica es la forma en cómo una empresa usa la estrategia para adaptarse y cambiar cosas en su entorno y así lograr mejores resultados, menciona que diversos autores dividen la forma en que una empresa se dirige hacia sus objetivos en categorías como agresiva, analizadora, defensiva, futurista, proactiva y arriesgada.

Para lograr que la orientación estratégica sea efectiva y genere cambios significativos con efectos positivos dentro de la organización es necesario generar en el capital humano una mentalidad abierta que de acuerdo con Wang y Wei (2005) se "requiere autonomía y flexibilidad en el empleo para producir ideas revolucionarias

El empoderamiento es crucial para crear un ambiente de trabajo que conduzca al descubrimiento del dominio de nuevos productos o a la experimentación con diseños de procesos inusuales" (pp. 1164). "El cambio debe gestarse como una actividad intencional orientada hacia la meta, dado que el ambiente que envuelve a esta organización es demasiado dinámico, lo cual exige una elevada capacidad de adaptación como condición básica de supervivencia" (Hernández et al (2018) como se citó en Pacheco Ruíz et al., 2020). Hernández et al (2018) sostiene que las principales fuentes de resistencia al cambio principalmente son: la costumbre, el temor a la reducción de personal, la afectación de los ingresos, la falta de capacitación y sobre todo la incapacidad de las organizaciones para generar una actitud positiva entre los trabajadores hacia el cambio.

Los autores señalan que:

La reducción de la resistencia al cambio es importante para el éxito. En ocasiones, esto puede ser muy difícil porque puede exigir también cambios en las actitudes. Sin embargo, si se reduce o se elimina la resistencia, se puede implantar el cambio con mayor efectividad. Este puede surgir de una orden o una sugerencia, o se puede emprender de manera voluntaria. El cambio se desarrollará más satisfactoriamente si la persona afectada lo desea y lo cree necesario. El poder cambiar una actitud exige confianza y respeto entre las personas que tratan de implantar el cambio y los individuos afectados por el mismo ímpetu (Pacheco Ruíz et al., 2020).

Según Gómez Álvarez (2021) para generar una mayor disposición del capital humano a la adaptación al cambio es importante contar con un buen liderazgo que sea capaz de guiar y controlar a la organización de forma que las mejoras sean percibidas por todos y no por unos cuantos, de forma que es indispensable desarrollar a un grupo de líderes encargados de fomentar las mejores prácticas y el orden en sus diferentes áreas de trabajo para que el proceso de cambio sea bien recibido. "Adoptar un cambio y apoderarse de él con resultados positivos, promoverá a que la organización sea dinámica y se dirija a una constante evolución que contribuya a la supervivencia" (Gómez Álvarez, 2021).

Planteamiento metodológico

Este estudio es de tipo exploratorio, con un muestreo por conveniencia, aplicando el instrumento de recopilación de información a 102 colaboradores del H. Ayuntamiento de San Ciró de Acosta. Las variables de estudio son las que se enlistan a continuación (el cuestionario aplicado consta de las preguntas sobre las que se presentan resultados).

- Condiciones de trabajo
- Organización del trabajo

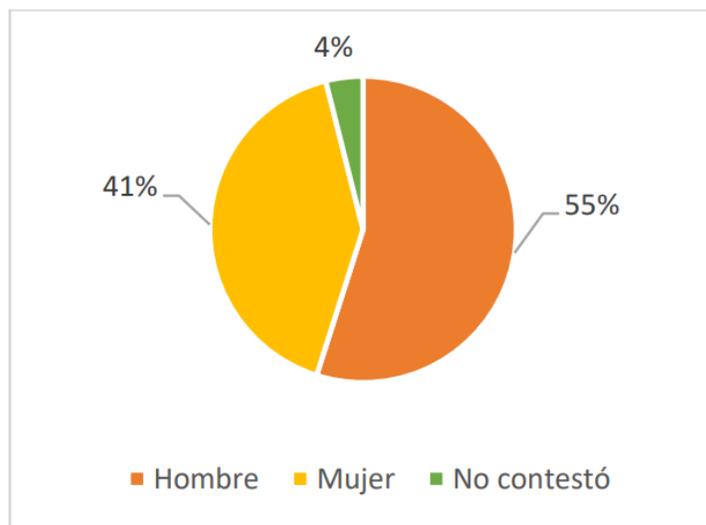
- Gestión del tiempo
- Comunicación y relación con los compañeros
- Capacitación
- Orientación y adaptación al cambio

Hallazgos del estudio

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

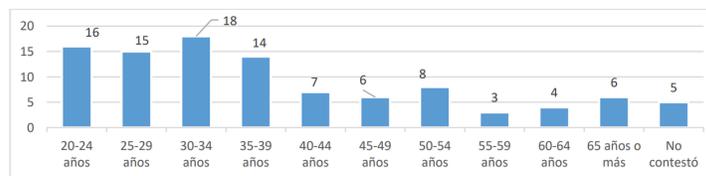
Se realizaron 102 encuestas a los empleados del ayuntamiento de San Ciró de Acosta, teniendo como resultado que la mayoría son hombres llegando a un total de 55%, por otra parte, las mujeres representan el 41% del total de empleados encuestados y solamente un 4% prefirió no contestar (ver figura 1).

Figura 1. Identificación de sexo de los encuestados



Fuente: elaboración propia.

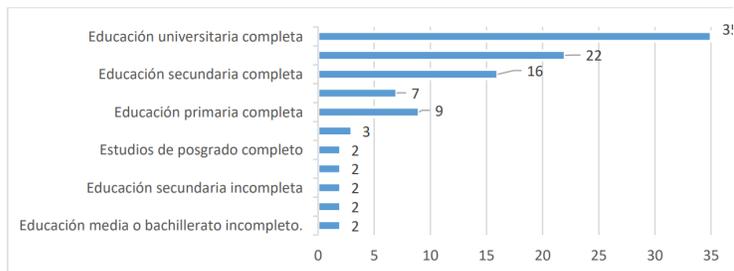
Figura 2. Edad de los encuestados



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la edad de los empleados del ayuntamiento encuestados, se puede una mayor concentración de personas en los rangos de edad entre 20 y 44 años, por lo que se puede considerar que hay una mayor representatividad de la población joven, a medida que aumenta la edad, se aprecia una tendencia general a la disminución en la cantidad de personas (ver figura2), lo cual tiene una relación directa con los años de antigüedad en el servicio al ayuntamiento.

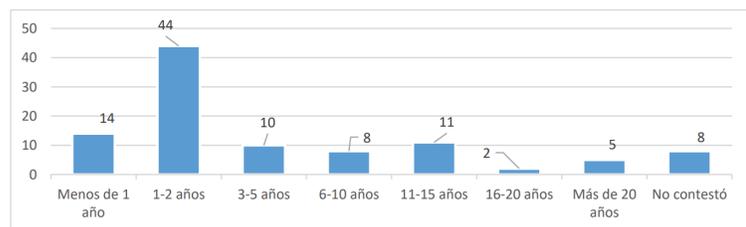
Figura 3. Nivel de estudios de los encuestados



Fuente: elaboración propia.

Al preguntarles sobre el nivel de estudios, la categoría con mayor representación es la de "Educación universitaria completa", lo que sugiere que una proporción significativa de la población encuestada ha completado estudios universitarios ya sea de licenciatura o técnico superior universitario. Así mismo, como se puede observar en la figura 3, a medida que se desciende en los niveles educativos, se observa una disminución en la cantidad de personas, lo cual indica que la proporción de personas con estudios superiores es mayor que la de aquellos con educación media o básica, por último, los niveles educativos incompletos, tienen una representación menor en comparación con los niveles de estudios completos. Esto puede interpretarse como un indicador de personal altamente calificado para sus puestos de trabajo.

Figura 4. Antigüedad laboral dentro del Ayuntamiento

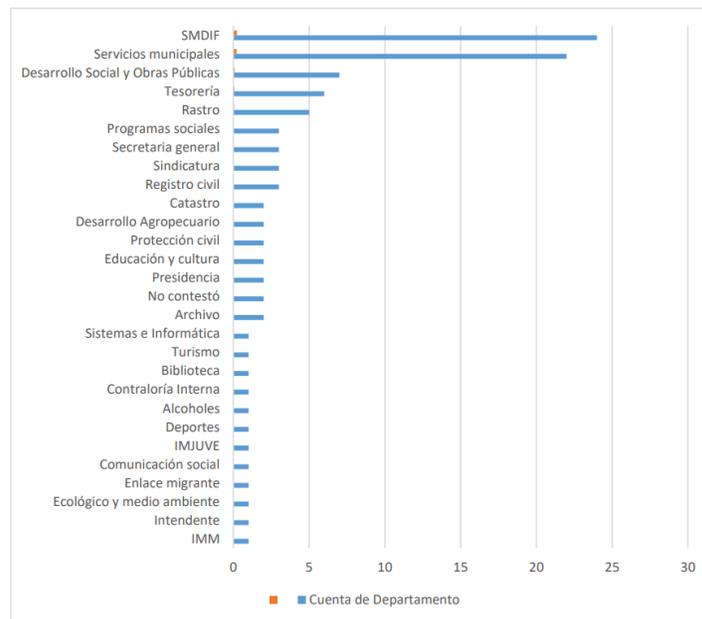


Fuente: elaboración propia.

Sobre la antigüedad laboral dentro del ayuntamiento, se observa una concentración significativa de empleados con 1-2 años trabajando, esto puede ser debido a las dinámicas dentro de la administración pública de un ayuntamiento, donde el periodo de gestión es de 3 años, pudiendo extenderse a los 6 años en caso de reelegirse el alcalde.

Por otra parte, a medida que aumenta la antigüedad, se aprecia una tendencia general a la disminución en la cantidad de empleados, esto es debido al tipo de trabajo desempeñado o si el trabajador cuenta con una base en su puesto de forma que este no es removido de su puesto al cambiar la administración municipal (ver figura 4).

Figura 5. Departamento donde desarrolla su puesto de trabajo dentro del Ayuntamiento



Fuente: elaboración propia.

La mayor parte de los encuestados respondieron que trabajan en primer lugar para el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) que es una institución encargada de dirigir la asistencia social, en segundo lugar está el departamento de Servicios Municipales, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades básicas de la comunidad, de manera uniforme y continua, en materia de aseo público y recolección de residuos sólidos, alumbrado público, así como el mantenimiento de parques y jardines municipales.

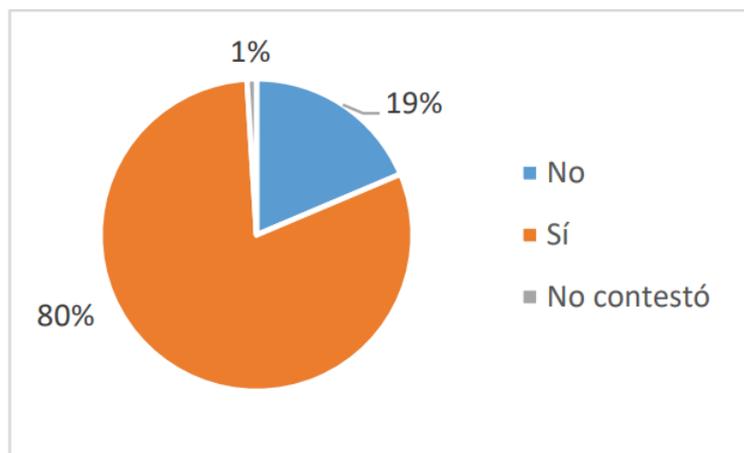
El resto de los departamentos tienen una representatividad acorde al número de empleados de cada dependencia (ver figura 5).

Habilidades tecnológicas

Como se puede observar en la figura 6 el 80% de los empleados en el ayuntamiento de San Ciro de Acosta contestó que utiliza el correo electrónico lo cual indica que la mayor parte de los empleados tienen conocimientos básicos de computación e indica una buena adopción de esta tecnología.

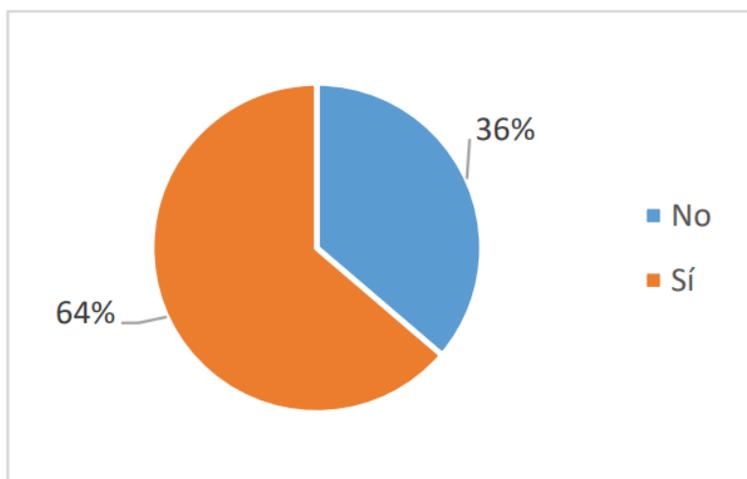
Por otra parte, un porcentaje significativo de empleados (64%) utiliza habitualmente computadoras en su trabajo, lo que sugiere que la organización cuenta con una infraestructura tecnológica básica (ver figura 7).

Figura 6. Personal que posee cuenta de correo electrónico



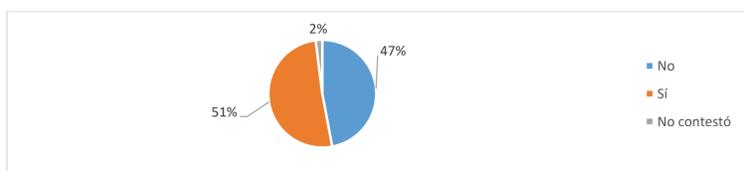
Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Personal que habitualmente utiliza una computadora



Fuente: elaboración propia.

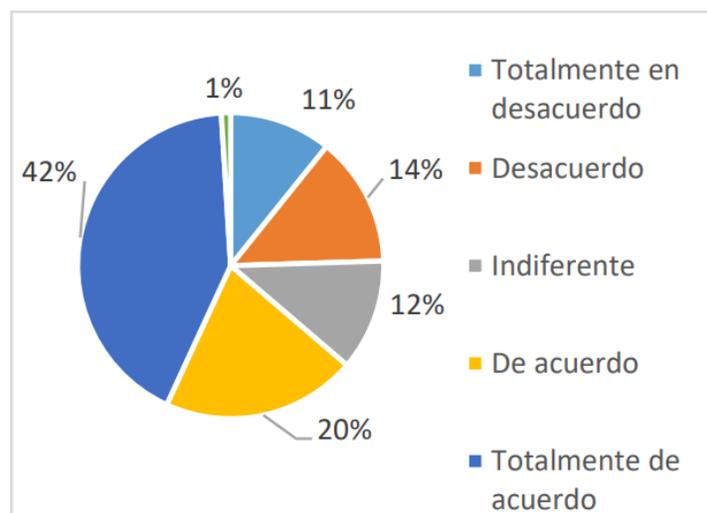
Figura 7. Personal que habitualmente utiliza plataformas digitales



Fuente: elaboración propia.

Aunque existe una división casi equitativa en el uso de plataformas digitales, la tendencia general es hacia una mayor adopción de estas herramientas. Más de la mitad de los encuestados han contestado que utilizan plataformas para ver videos o escuchar música, sin embargo, un porcentaje de empleados (47%) aún no utiliza plataformas digitales de manera habitual, lo que indica la necesidad de implementar programas de capacitación para cerrar esta brecha digital (ver figura 8).

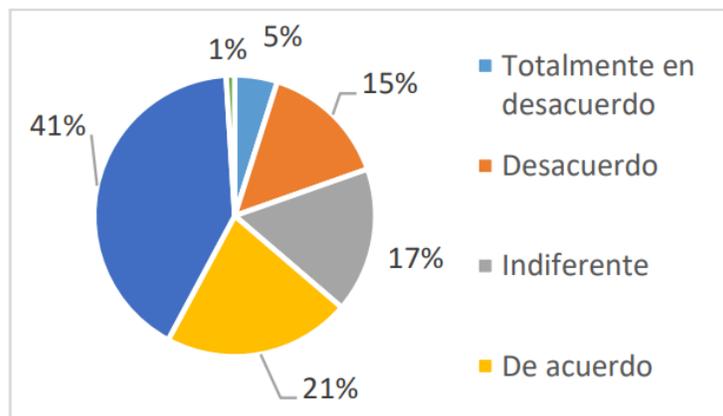
Figura 8. La mayor Condiciones de trabajo



Fuente: elaboración propia.

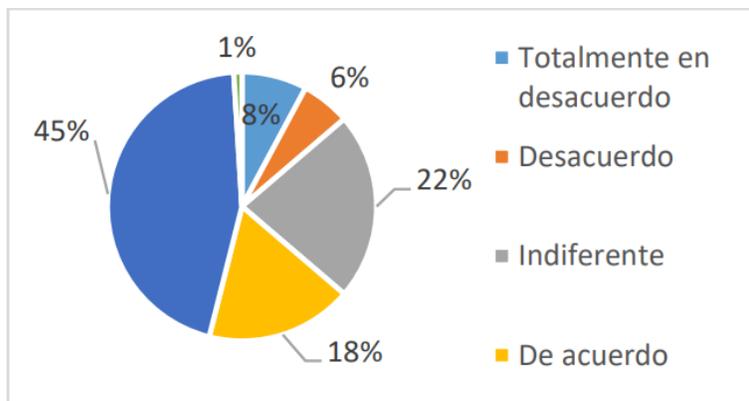
Suficiencia de materiales y suministros adecuados para el desempeño del trabajo. Sobre las condiciones de trabajo, se ha encuestado a diferentes dependencias del ayuntamiento de San Ciró de Acosta, obteniendo así una representatividad significativa en la que se puede observar que, en todas las preguntas, una gran mayoría de los empleados expresó satisfacción con las condiciones actuales de trabajo. Sin embargo, en todos los gráficos también se identificaron minorías que expresaron insatisfacción con aspectos específicos del entorno laboral. Tomando el ejemplo donde se pregunta sobre la suficiencia de materiales y suministros para el desempeño de trabajo, un 42% ha contestado que esta totalmente de acuerdo y el 20% está de acuerdo, por lo que tenemos una mayoría conforme con este rubro, en cambio, sumando las diferentes opiniones, un 25% no se encuentra conforme (ver figura 8).

Figura 9. Acondicionamiento y arreglo del espacio de trabajo



Fuente: elaboración propia.

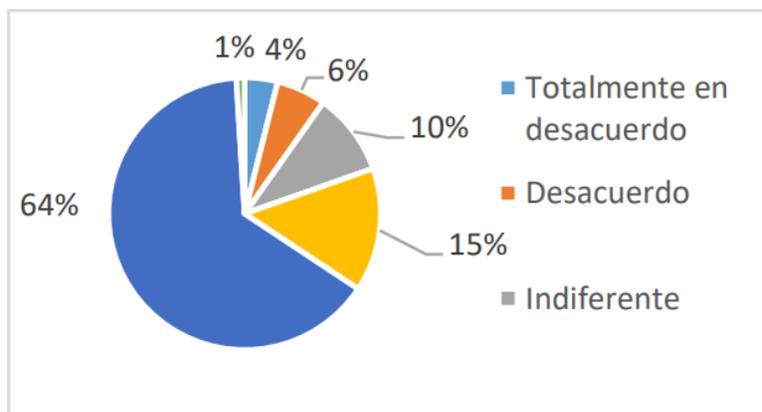
Figura 10. Ruido ambiental moderado dentro del espacio de trabajo



Fuente: elaboración propia.

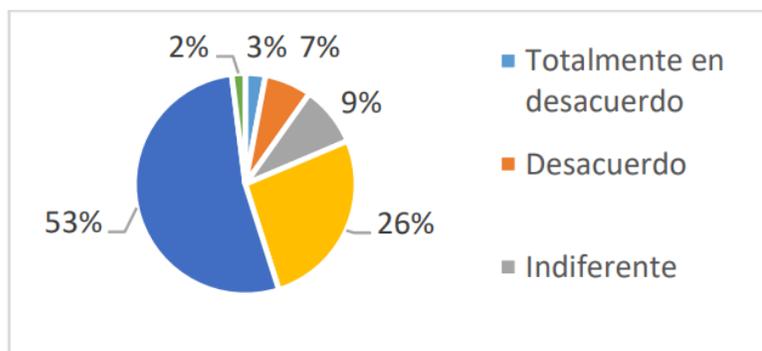
Cuando se preguntó por el acondicionamiento y arreglo del espacio de trabajo, la mayoría de los empleados están satisfechos con el aspecto general de sus espacios de trabajo, pero hay oportunidades para mejorar en áreas como la estética, la ergonomía y el mantenimiento (ver figura 9). La mayoría de los empleados considera que el nivel de ruido en sus espacios de trabajo es aceptable, pero un porcentaje significativo lo encuentra molesto, especialmente en tareas que requieren concentración (ver figura 10).

Figura 11. Carga física de trabajo



Fuente: elaboración propia.

Figura 12. Condiciones físicas dentro del espacio de trabajo

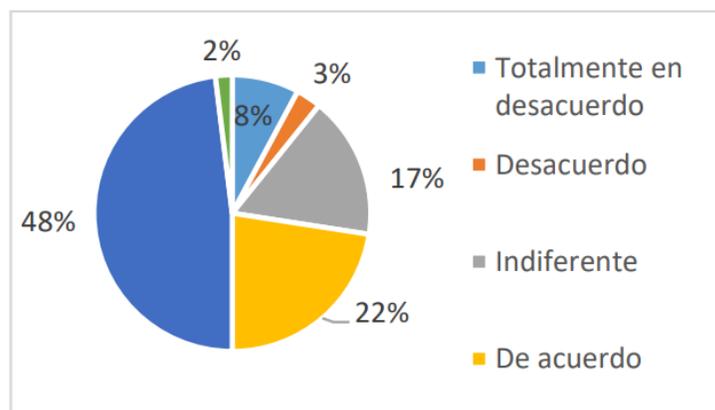


Fuente: elaboración propia.

Sobre la carga física de trabajo es importante señalar que el 79% de los empleados percibe que la carga física de trabajo es adecuada, pero un grupo de aproximadamente el 10% no está de acuerdo, especialmente en tareas repetitivas o que involucran el levantamiento de cargas pesadas (ver figura 11).

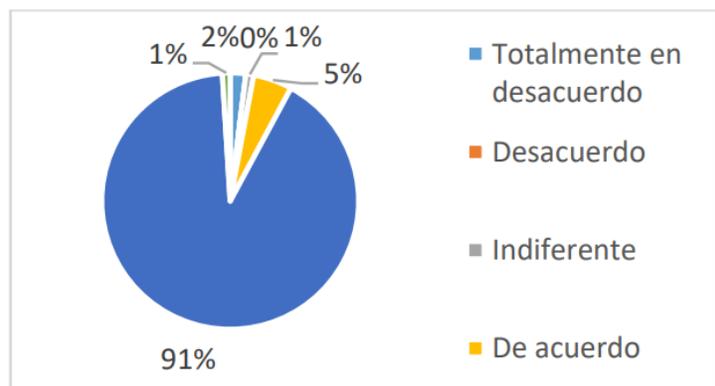
Por último, se puede observar en la figura 12 que se repite el porcentaje de empleados que están satisfechos con las condiciones físicas generales de sus espacios de trabajo, sin embargo, algunos identificaron ciertas condiciones inadecuadas. Organización del trabajo En esta dimensión se puede llegar a la conclusión que hay una percepción de equilibrio e interés por parte de los empleados del ayuntamiento de San Ciró de Acosta, esto se puede constatar en la mayoría de las respuestas de los encuestados, tal es el caso de la percepción que se tiene de la forma en que se me reparten las tareas ya que un 70% están de acuerdo en que la forma de asignación de actividades es equilibrada (ver figura 13).

Figura 13. La forma en que se me reparten las tareas es equilibrada



Fuente: elaboración propia.

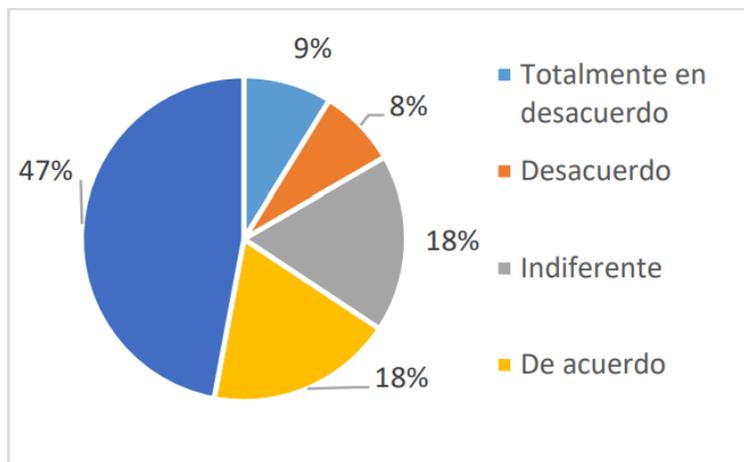
Figura 14. Me intereso en mi trabajo



Fuente: elaboración propia.

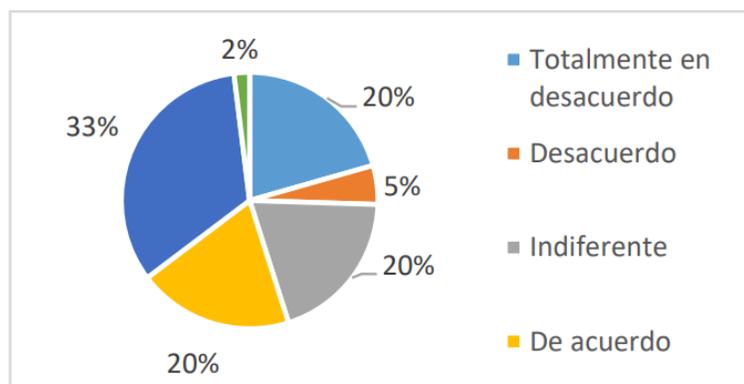
Es interesante el grado de compromiso e interés que los empleados tienen en sus distintos departamentos, un rotundo 91% está totalmente de acuerdo que mantiene el interés en sus actividades diarias en contraste con el 3% de empleados que no contestó o se encuentra indiferente (ver figura 14).

Figura 15. La carga de trabajo es equitativa entre todos



Fuente: elaboración propia.

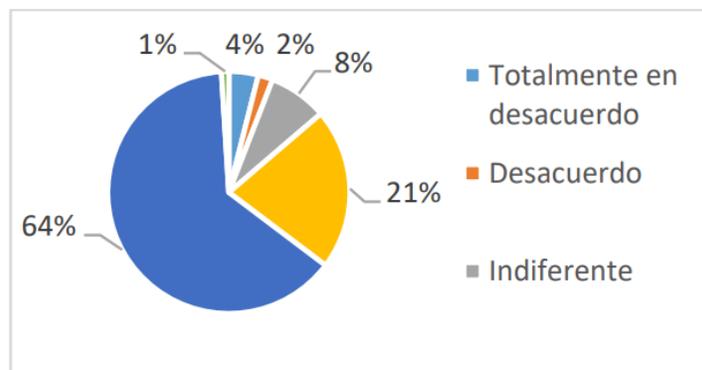
Figura 16. Interpreta el gráfico de la pregunta: Tomo mis propias decisiones en el trabajo.



Fuente: elaboración propia.

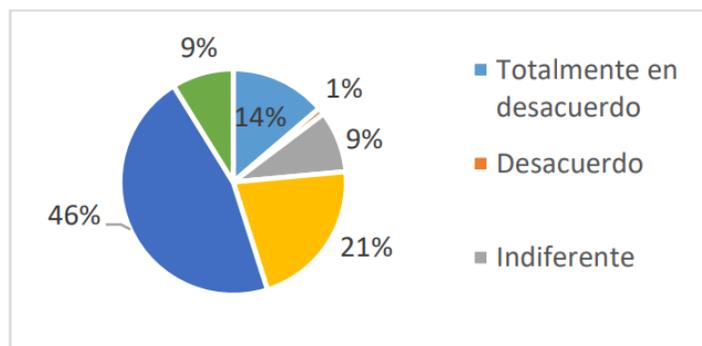
Cabe señalar que se refuerza dicha percepción ya que el 65% de los empleados del ayuntamiento de San Ciró de Acosta están de acuerdo en que la carga de trabajo es equitativa entre todos (ver figura 15).

Figura 17. Conozco las reglas y los procedimientos



Fuente: elaboración propia.

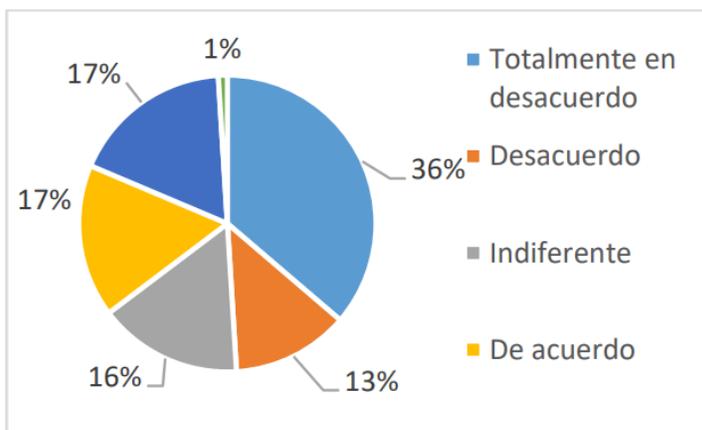
Figura 18. Existe organigrama y lo conozco



Fuente: elaboración propia.

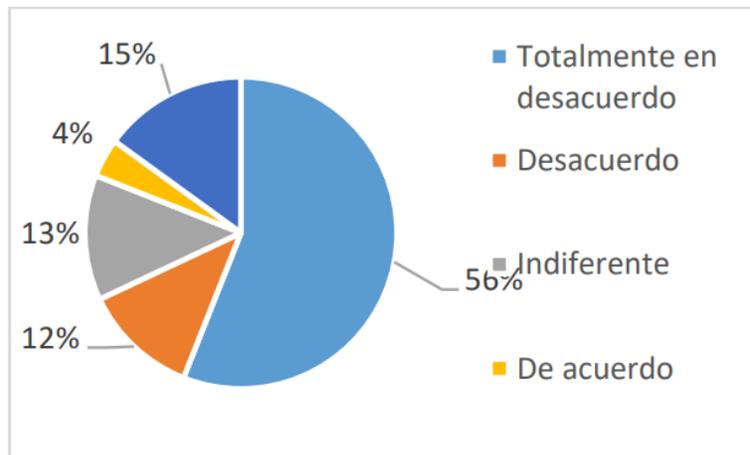
Cabe resaltar que la organización dentro del ayuntamiento es una fortaleza debido a que el 85% de los empleados conoce las reglas y procedimientos de su departamento (ver figura 17), así como el 67% contestó conocer el organigrama, por lo que la difusión de la cultura organizacional indica ser efectiva. Cabe destacar que la mayoría de los empleados reportan bajas tasas de ausentismo por motivos personales (66%), lo que sugiere un alto compromiso (ver figura 19).

Figura 19. Por cuestiones personales suelo ausentarme de mi trabajo



Fuente: elaboración propia.

Figura 20. Hay vacantes frecuentes en el área donde me desarrollo



Fuente: elaboración propia.

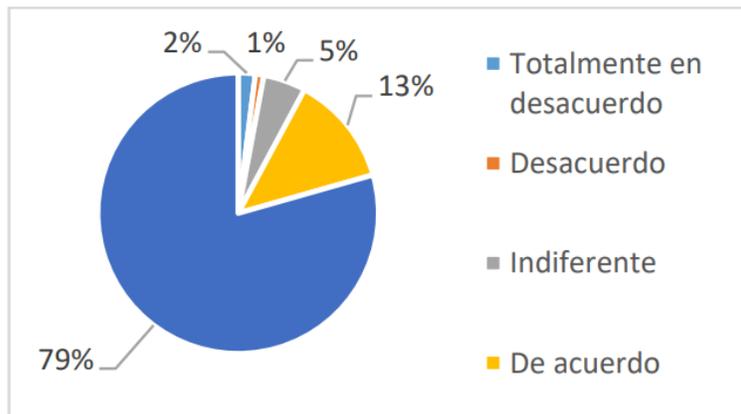
Por último, aproximadamente un 68% de los empleados no perciben una alta frecuencia de vacantes en su área (ver figura 20), lo cual se puede traducir en una baja rotación o una percepción de pocas oportunidades de crecimiento.

Pese a esto, un área de oportunidad detectada es en cuanto a la percepción de autonomía en la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo ya que el 53% está de acuerdo mientras que el 47% no está de acuerdo o no contestó (ver figura 16).

Gestión del tiempo

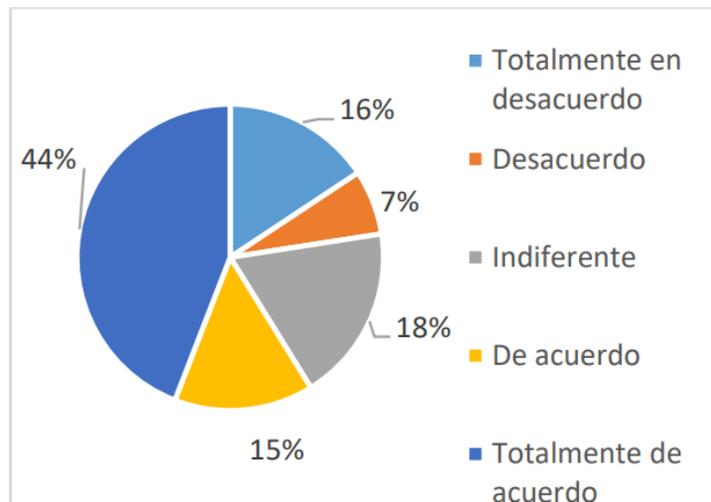
Por último, se destaca que los empleados en su mayoría no invierten tiempo de su jornada laboral para interactuar en redes sociales (ver figura 24) lo cual es un indicador que la gestión del tiempo es adecuada.

Figura 21. Cumplimiento de los plazos de entrega de documentación, trámites en general que se requieren en mi puesto.



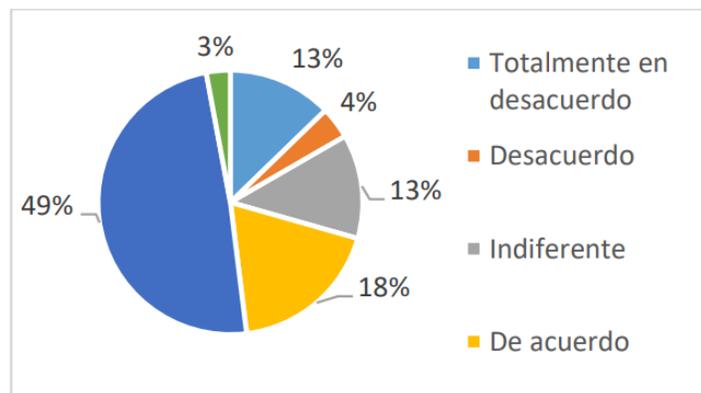
Fuente: elaboración propia.

Figura 22. Acostumbro a realizar tareas que no me corresponden.



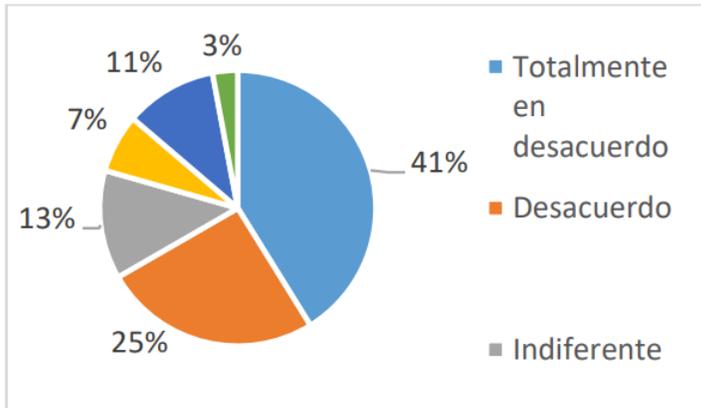
Fuente: elaboración propia.

Figura 23. En mi puesto cuento con programas y actividades de trabajo.



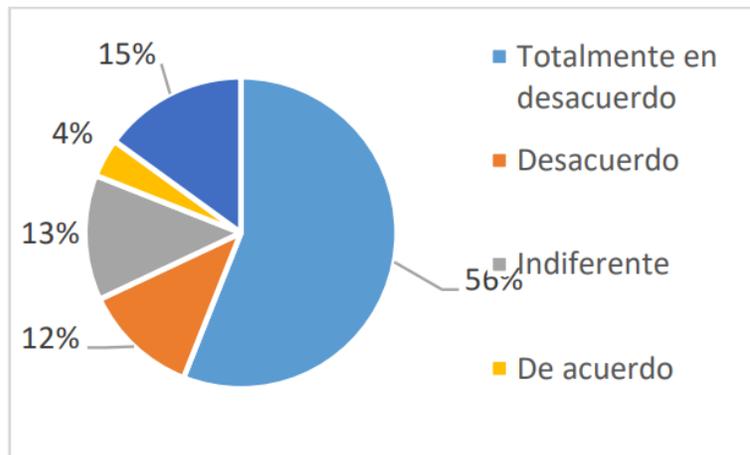
Fuente: elaboración propia.

Figura 24. Invierto tiempo laboral en redes sociales como WhatsApp o Facebook.



Fuente: elaboración propia.

Figura 20. Hay vacantes frecuentes en el área donde me desarrollo



Fuente: elaboración propia.

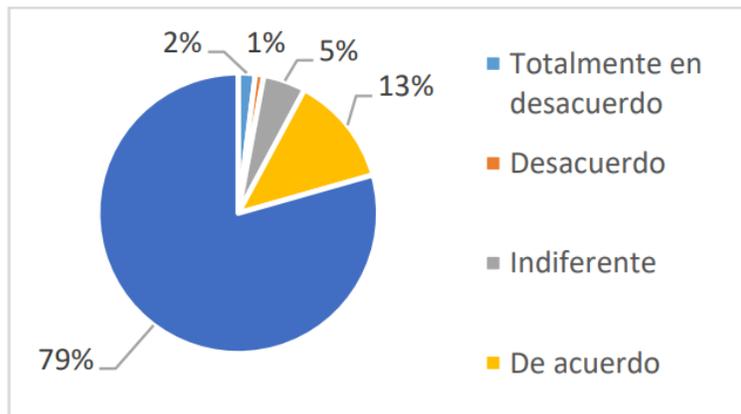
Por último, aproximadamente un 68% de los empleados no perciben una alta frecuencia de vacantes en su área (ver figura 20), lo cual se puede traducir en una baja rotación o una percepción de pocas oportunidades de crecimiento.

Pese a esto, un área de oportunidad detectada es en cuanto a la percepción de autonomía en la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo ya que el 53% está de acuerdo mientras que el 47% no está de acuerdo o no contestó (ver figura 16).

Gestión del tiempo

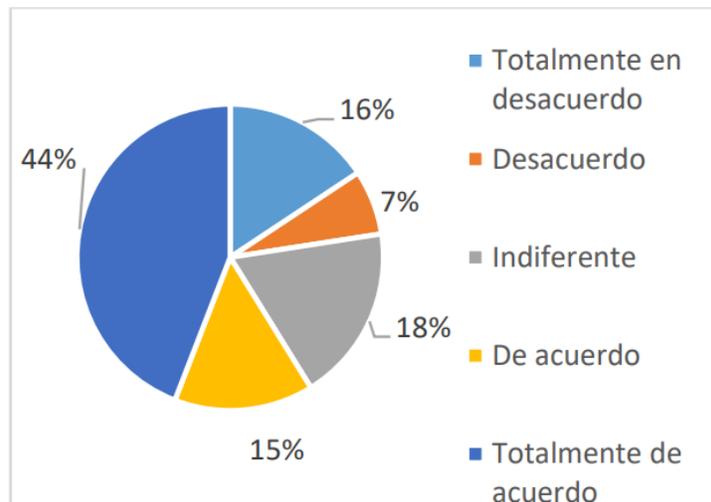
Por último, se destaca que los empleados en su mayoría no invierten tiempo de su jornada laboral para interactuar en redes sociales (ver figura 24) lo cual es un indicador que la gestión del tiempo es adecuada.

Figura 21. Cumplimiento de los plazos de entrega de documentación, trámites en general que se requieren en mi puesto.



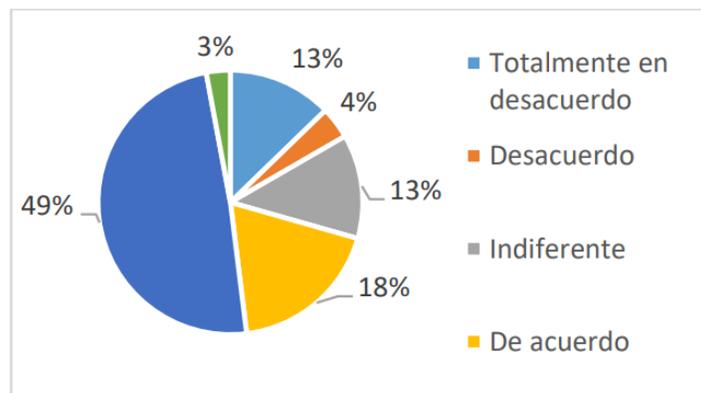
Fuente: elaboración propia.

Figura 22. Acostumbro a realizar tareas que no me corresponden.



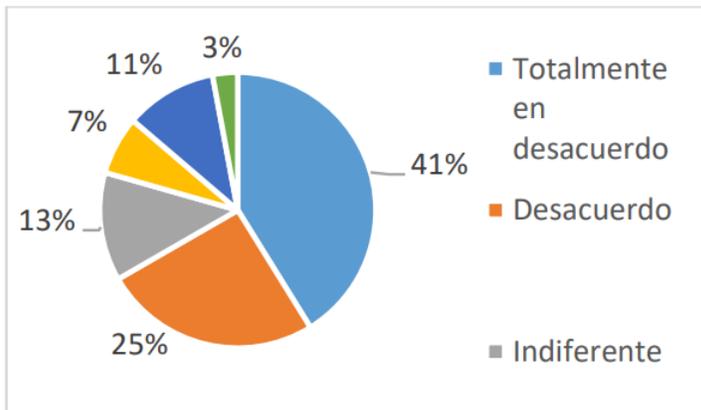
Fuente: elaboración propia.

Figura 23. En mi puesto cuento con programas y actividades de trabajo.



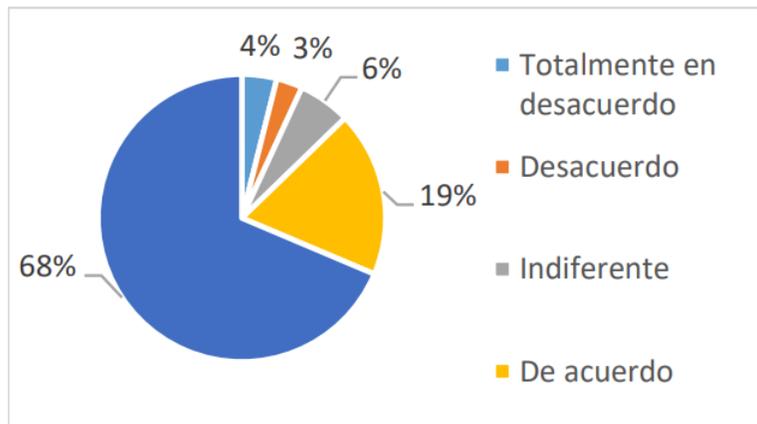
Fuente: elaboración propia.

Figura 24. Invierto tiempo laboral en redes sociales como WhatsApp o Facebook.



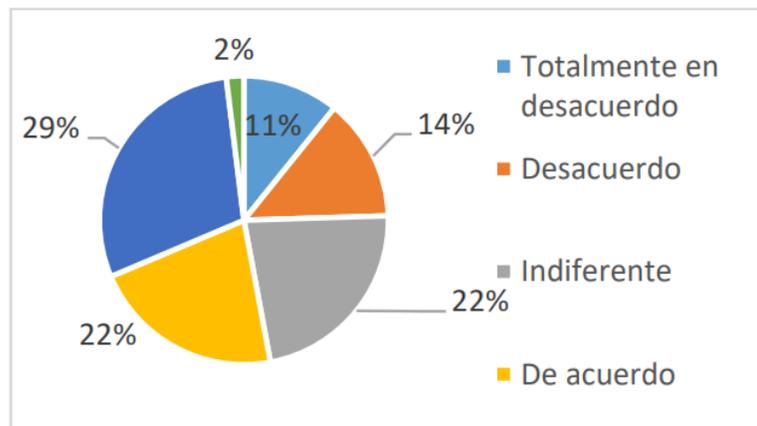
Fuente: elaboración propia.

Figura 25. Termino mis actividades laborales en el tiempo asignado.



Fuente: elaboración propia.

Figura 26. Tomo momentos para descansar la vista, relajar el cuerpo y socializar un poco.

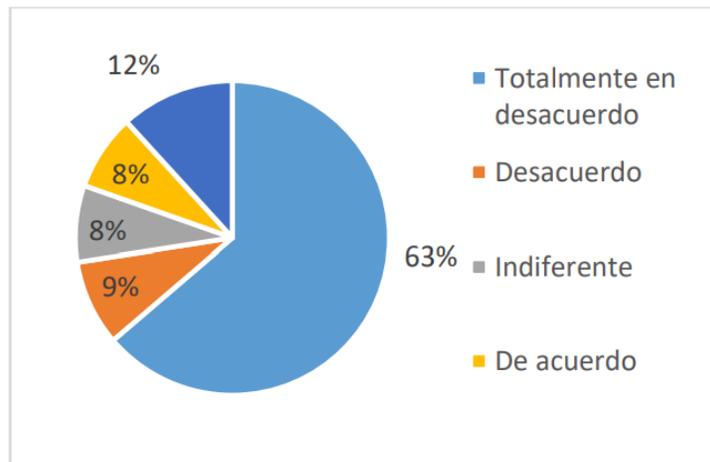


Fuente: elaboración propia.

En esta dimensión se ha encontrado que el personal en un 92% cumple con los plazos de entrega de documentación y trámites en general (ver figura 21), de igual manera un 87% de los empleados menciona que termina sus actividades laborales en el tiempo asignado (ver figura 25). Estas altas tasas de eficiencia y cumplimiento son resultado de contar con programas y actividades de trabajo ya que el 67% declaró conocer dicha programación (ver figura 23) que facilita el alcanzar los objetivos. Sin embargo, pese a contar con una buena programación de las actividades una mayoría menciona que acostumbra a realizar otras que no le corresponden (ver figura 22), aunque esto puede derivar en un riesgo de una inadecuada gestión del tiempo, los empleados han logrado equilibrar las actividades propias de su gestión con aquellas que sugieren un esfuerzo extra. Aunado a esto, cabe destacar que existe la flexibilidad suficiente para que los empleados tomen momentos para descansar la vista, relajar el cuerpo y socializar un poco ya que una mayoría de estos están de acuerdo que tienen dicha libertad (ver figura 26).

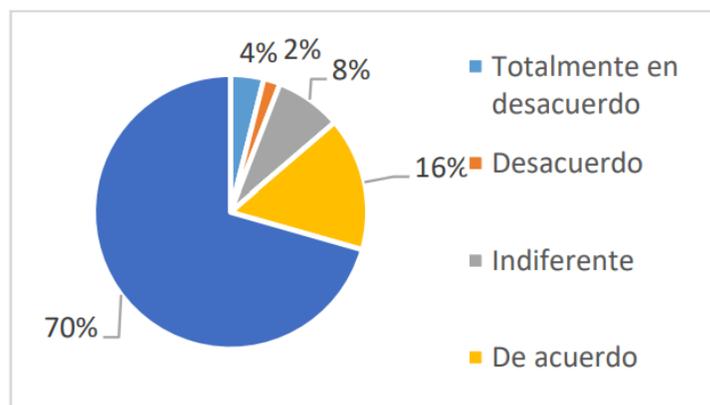
Comunicación, negociación y relación con los compañeros

Figura 27. Tengo mala comunicación con mis compañeros de trabajo.



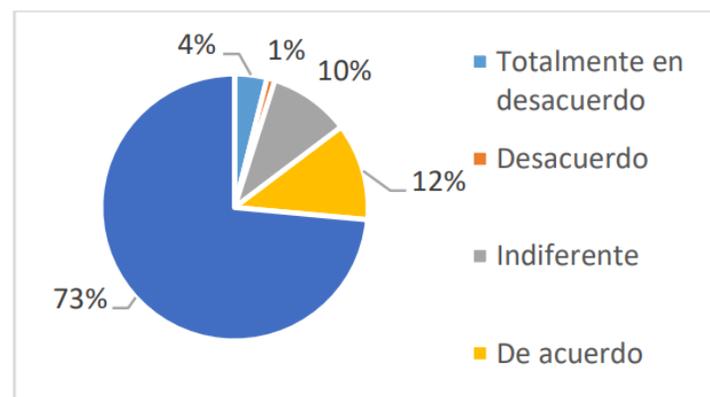
Fuente: elaboración propia.

Figura 28. La comunicación de mi jefe o superior hacia mi facilita la realización del trabajo.



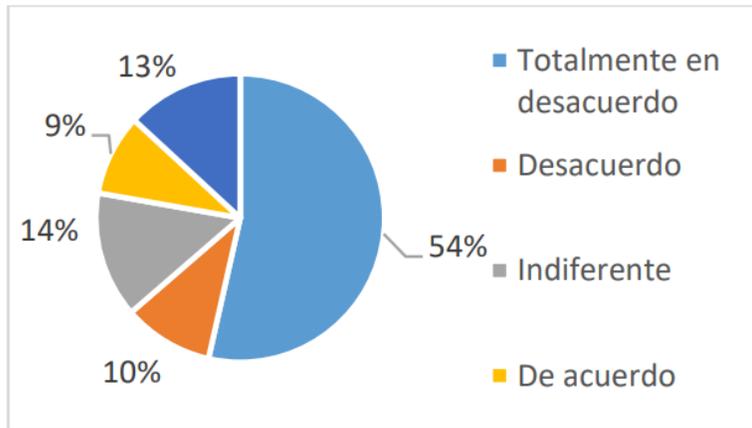
Fuente: elaboración propia.

Figura 29. Tengo confianza y me comunico abiertamente con mi jefe o superior.



Fuente: elaboración propia.

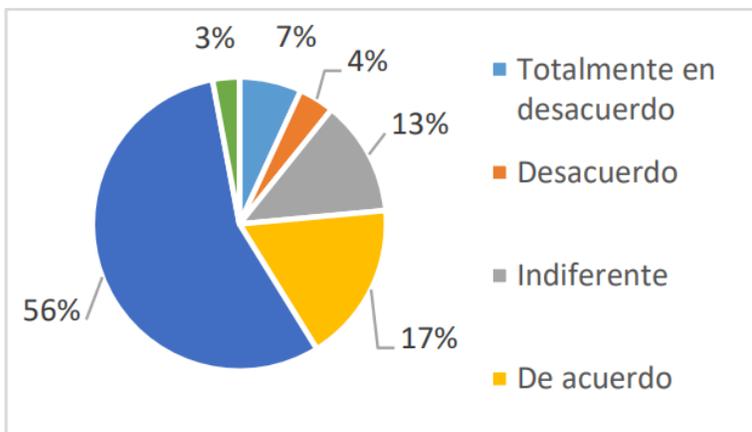
Figura 30. Existe desconfianza que se refleja en comunicación deficiente.



Fuente: elaboración propia.

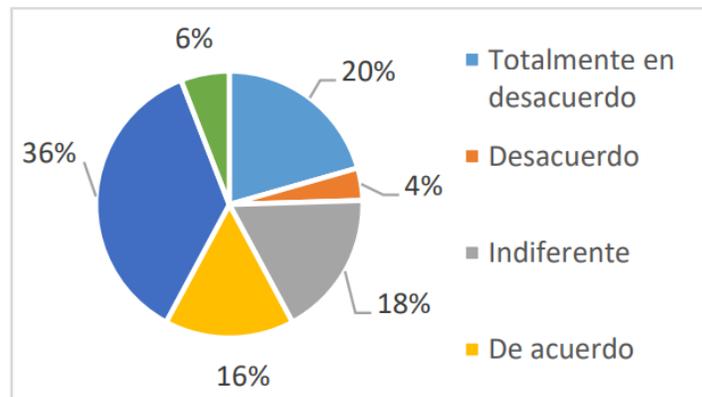
En la presente dimensión se encontró que más del 70% de los empleados consideran que la comunicación en el trabajo es percibida como buena., pese a esto, no todos comparten dicha percepción positiva, ya que un grupo minoritario declaró no estar satisfecho con la comunicación en el equipo (ver figura 27). Sin embargo, cabe destacar que el 86% de los encuestados considera tener buena comunicación con sus jefes o superiores lo cual le ha facilitado desempeñar sus actividades dentro de su puesto de trabajo (ver figura 28). Dicha efectividad en la comunicación es posiblemente resultado de la apertura y confianza para comunicarse con los mandos superiores como puede observarse en la figura 29 y la percepción de nula de la ausencia de desconfianzas que deriven en una comunicación deficiente como se puede constatar en la figura 30.

Figura 31. La coordinación entre las diferentes áreas permite la realización del trabajo.



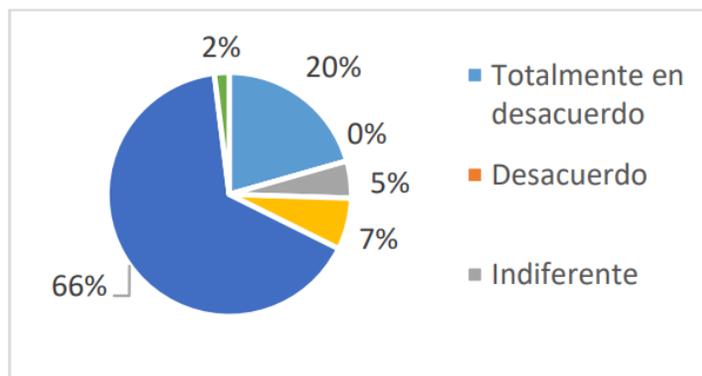
Fuente: elaboración propia.

Figura 32. Existe negociación entre la dirección y los trabajadores.



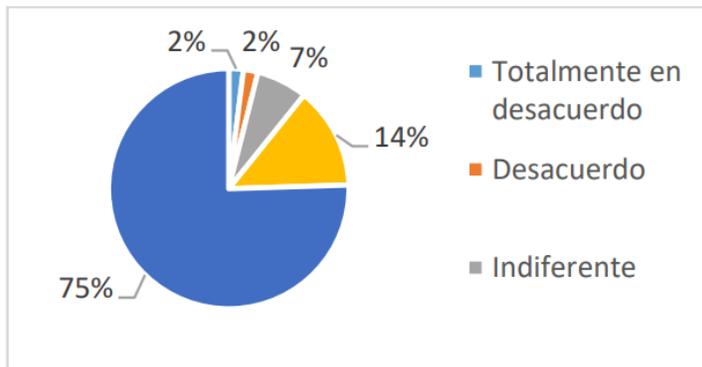
Fuente: elaboración propia.

Figura 33. La comunicación en mi trabajo está libre de hostigamiento y acoso sexual.



Fuente: elaboración propia.

Figura 34. La comunicación con mis compañeros de trabajo fluye con facilidad.

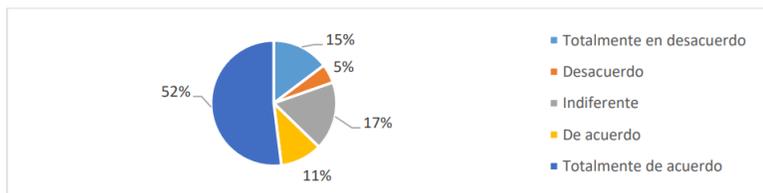


Fuente: elaboración propia.

La comunicación efectiva presente entre los empleados del ayuntamiento ha facilitado la coordinación entre las diferentes áreas permitiendo que la realización de las tareas sea más eficiente como se muestra en la figura 31 donde un 73% de los encuestados menciona estar conforme. Pese a la buena percepción en la comunicación solamente el 52% de los empleados tiene la percepción de que existe negociación entre la dirección y los trabajadores. Por lo tanto, se puede concluir que la negociación es un área de oportunidad para trabajar en el aumento de la percepción de ésta, ya que existe la suficiente apertura y confianza entre los trabajadores y sus superiores. Cabe destacar en la presente dimensión es que un 73% de los encuestados está de acuerdo en que la comunicación en su trabajo está libre de hostigamiento y acoso sexual (ver figura 32), así como 89% está conforme con la fluidez de esta (ver figura 33).

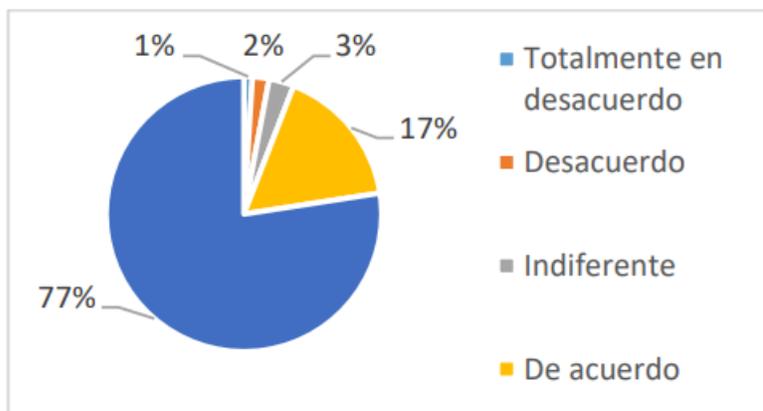
Capacitación La inducción y orientación son procesos fundamentales en la incorporación de nuevos empleados a una organización; constituyen una inversión estratégica para el éxito tanto del individuo como de la institución, ya que ayuda al nuevo empleado a familiarizarse rápidamente con la cultura organizacional, las políticas, los procedimientos y sus responsabilidades específicas, en el caso del ayuntamiento de San Cirro de Acosta un 63% de los empleados menciona haber recibido una correcta inducción y orientación (Ver figura 35).

Figura 35. Cuando me incorporé al trabajo recibí inducción y orientación.



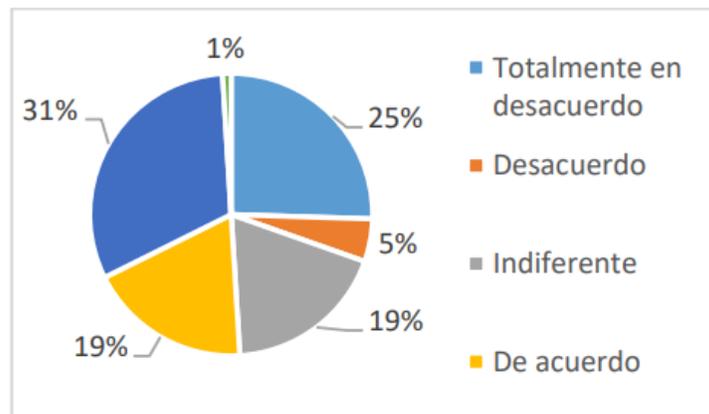
Fuente: elaboración propia.

Figura 36. Cuento con las habilidades para desarrollar mi trabajo.



Fuente: elaboración propia.

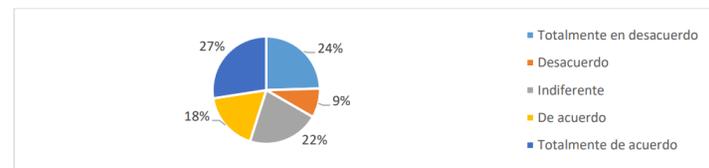
Figura 37. Recibo capacitación y actualización continua en el ámbito laboral.



Fuente: elaboración propia.

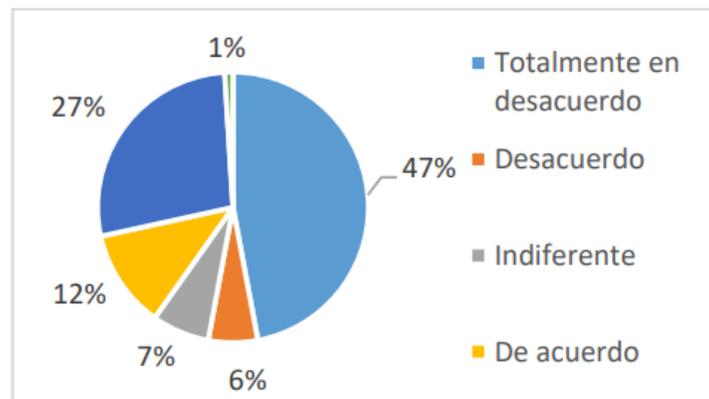
Como resultado de las acciones mencionadas anteriormente, el 94% de los empleados declara contar con las habilidades suficientes para desempeñar su trabajo (ver figura 36), sin embargo, solamente el 50% de los trabajadores menciona recibir capacitación y actualización continua en el ámbito laboral (ver figura 37), por otra parte, solo el 45% de los encuestados están de acuerdo en que reciben formación y apoyo para su desarrollo personal (ver figura 38). Por otra parte, pese a tener una apertura y disposición al uso de medios tecnológicos el 53% de los empleados del ayuntamiento mencionan que no cuentan con formas de capacitación en línea (ver figura 39).

Figura 38. Recibo formación y apoyo para mi desarrollo personal



Fuente: elaboración propia.

Figura 39. Cuento con formas de capacitación en línea.



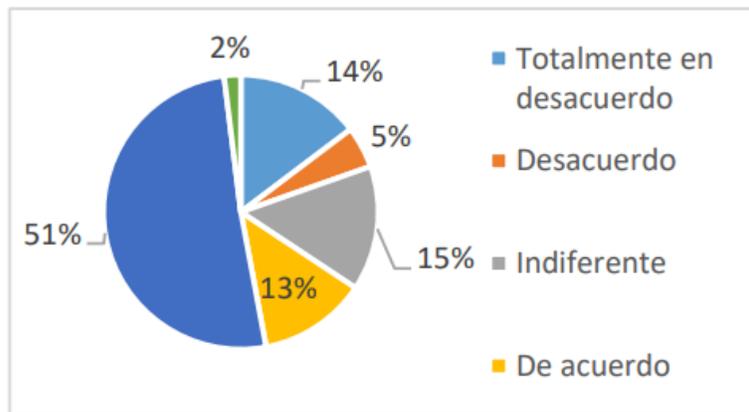
Fuente: elaboración propia.

Por último, el análisis no solo se ha limitado a la capacitación del trabajador, también ha explorado las posibilidades de actualización para familiares de los trabajadores por medio de cursos donde el 84% sostiene que hasta el momento no cuenta con dicha prestación (ver figura 40). Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión de capacitación es el área de oportunidad más grande que tiene el ayuntamiento para desarrollar programas que actualicen y desarrollen competencias que faciliten el desempeño laboral y fomenten el desarrollo integral de la persona.

Orientación y adaptación al cambio

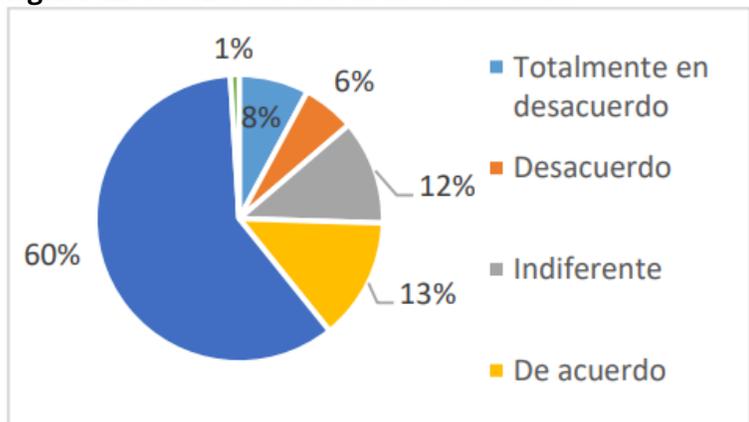
La presente dimensión es una de las piezas clave para el estudio del ambiente laboral, por lo que es destacable que el 64% de los trabajadores del ayuntamiento tiene conocimiento de misión y visión (ver figura 41), lo cual indica una buena transmisión de la filosofía organizacional, la cual se ve reforzada en el conocimiento de los valores de la institución donde un 73% de los encuestados declara conocerlos. Como parte de la orientación es fundamental señalar que 73% de los empleados conoce los servicios y programas que ofrece la institución (ver figura 43) lo cual indica que la mayoría de los empleados ha tenido una buena inducción al incorporarse a su puesto de trabajo.

Figura 41. Conozco la misión y visión de la institución.



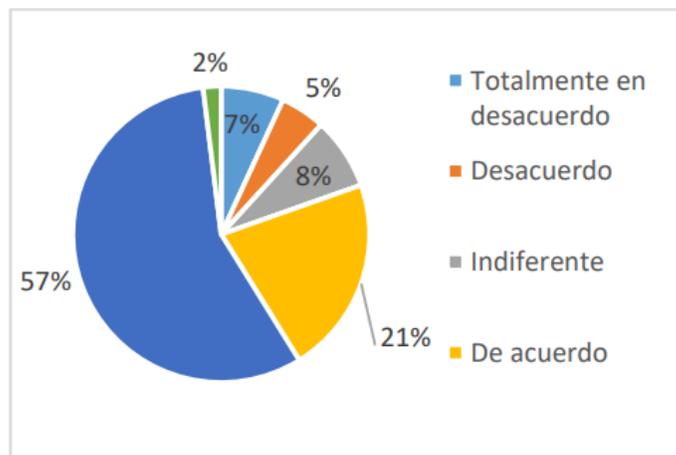
Fuente: elaboración propia.

Figura 42. Conozco los valores de la institución.



Fuente: elaboración propia.

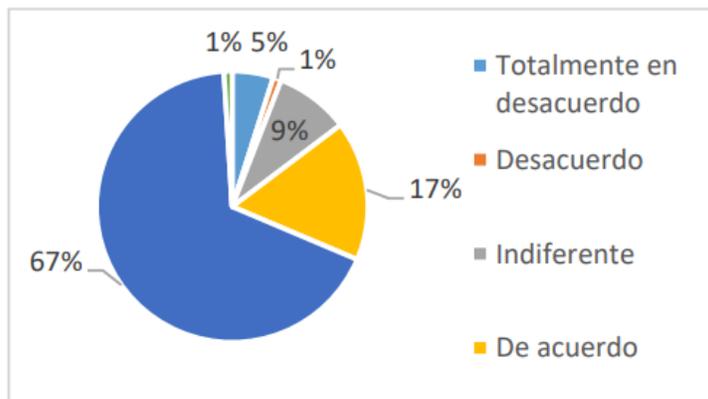
Figura 43. Conozco los servicios y programas que ofrece la institución



Fuente: elaboración propia.

Como resultado de las acciones mencionadas anteriormente, el 94% de los empleados declara contar con las habilidades suficientes para desempeñar su trabajo (ver figura 36), sin embargo, solamente el 50% de los trabajadores menciona recibir capacitación y actualización continua en el ámbito laboral (ver figura 37), por otra parte, solo el 45% de los encuestados están de acuerdo en que reciben formación y apoyo para su desarrollo personal (ver figura 38). Por otra parte, pese a tener una apertura y disposición al uso de medios tecnológicos el 53% de los empleados del ayuntamiento mencionan que no cuentan con formas de capacitación en línea (ver figura 39).

Figura 44. Participo en la planeación de las actividades cotidianas en mi puesto de trabajo.

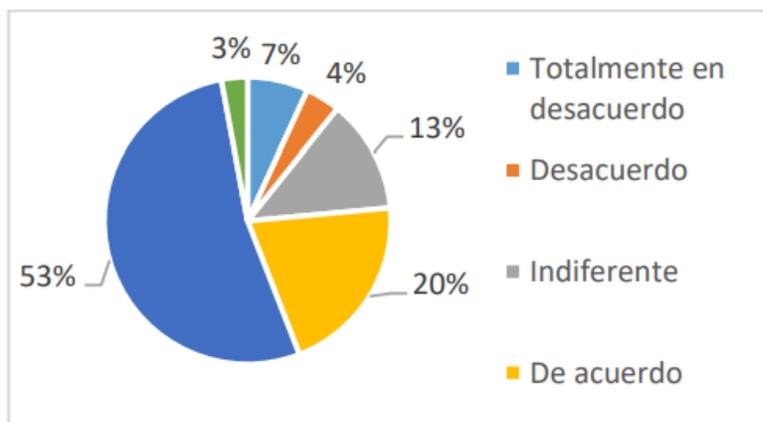


Fuente: elaboración propia.

Como se ha mencionado previamente una forma de reducir la resistencia al cambio es la participación de los integrantes de la organización, lo cual queda constatado en que una mayoría (84%) de los empleados está de acuerdo en que ha participado en planeación de las actividades cotidianas en su puesto de trabajo (ver figura 44)

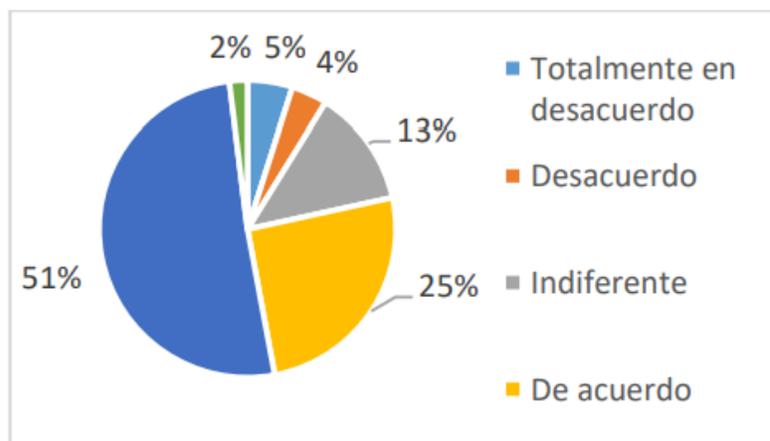
y más importante aún es que un 73% de los encuestados está de acuerdo que se ha considerado su opinión para proponer cambios y mejoras en su puesto de trabajo (ver figura 45).

Figura 45. Se considera mi opinión para proponer cambios y mejoras en mi puesto de trabajo.



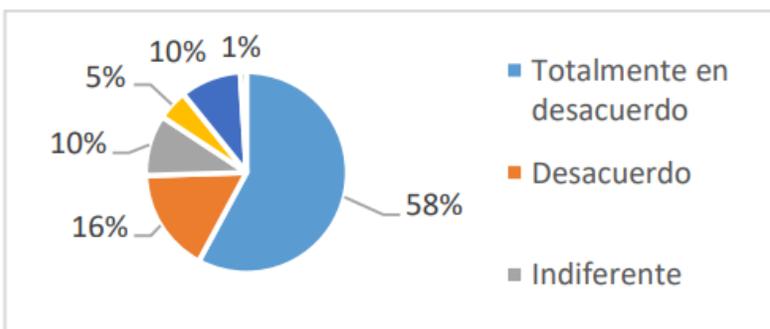
Fuente: elaboración propia.

Figura 46. Suelen darse cambios en los procedimientos de trabajo para mejorar



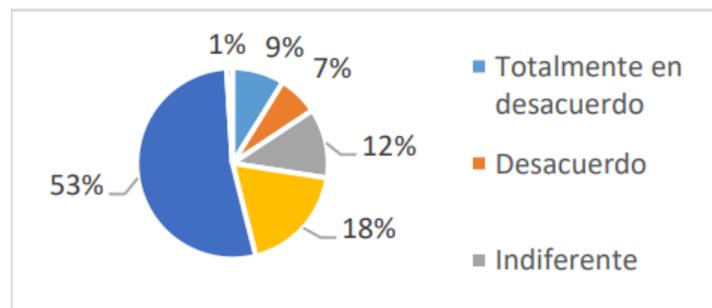
Fuente: elaboración propia.

Figura 47. Es difícil adaptarme a los cambios en mi trabajo.



Fuente: elaboración propia.

Figura 48. Suelo identificar los beneficios de los cambios en mi trabajo



Fuente: elaboración propia.

Una gran ventaja en el involucramiento de los empleados en la planeación, es que ellos mismos tengan la capacidad de ser conscientes que los cambios en los procedimientos de trabajo son para lograr una mejoría ya que como se puede observar en la figura 46, el 76% de los encuestados están de acuerdo en que los cambios que se dan en sus tareas diarias son para lograr resultados satisfactorios, lo cual se refuerza en la identificación de beneficios por parte de un 71% de los encuestados (ver figura 48). Como resultado se puede decir que el 74% de los empleados rechaza tener dificultades para adaptarse a los cambios en su trabajo (ver figura 47), por lo que se puede concluir que hay muy poca resistencia al cambio dentro de la institución.

Conclusión

La evolución requiere de cambios y por ende se presentarán implicaciones de y para situaciones diferentes, rompiendo con equilibrios para buscar nuevas nivelaciones que incrementen la calidad de las comunidades y la sociedad. En consecuencia, se entiende que toda organización estará sujeta a numerosos factores que sufren y deberán sufrir cambios, sobre todo cuando se está viviendo bajo estrategias como las son las de ODS, propuestos por la ONU. Las nuevas empresas, como todo tipo de organizaciones, para este estudio instituciones del tipo de un ayuntamiento, necesitan ajustar sus prácticas para modificar sus comportamientos y funcionar de mejor manera. A partir del Objetivo de Desarrollo Sustentable (ODS) 8, se pretende promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, y todo ello además ante las difíciles condiciones que enfrentan los trabajadores. Aun cuando se ha logrado en términos generales, un incremento de la productividad laboral y un descenso de la tasa de desempleo a escala mundial, los líderes de organizaciones (y con énfasis muy fuerte de organizaciones cuya finalidad es el servicio de la comunidad) deben seguir trabajando hacia un crecimiento, avance y mejoras de oportunidades de empleo, para jóvenes y personas más adulta, reduciendo el empleo

informal y buscado bajar las desigualdades en el mercado laboral, lo cual se puede lograr a través de entornos de trabajo y desarrollo profesional más seguros y sanos, donde los colaboradores puedan realizar su trabajo en condiciones agradables y propicias para dar su mejor esfuerzo.

A partir de los resultados de este diagnóstico, se observa en términos favorables, el clima organizacional del Ayuntamiento de San Ciro de Acosta en San Luis Potosí, ofrece oportunidades y condiciones en los que los colaboradores se desempeñen de manera adecuada, en condiciones dignas para ellos y sus familias, a partir de un ambiente de trabajo de calidad que contribuirá con estándares de vida óptimos.

Ciertamente siempre habrá otras y más alternativas de mejoras que contribuyan con un trabajo decente, sin embargo, al contar con un diagnóstico se cuenta con un punto de partida para implementar otras opciones que contribuyan con el crecimiento económico y social de este municipio y su proyección con la comunidad.

Referencias

- Antonietti, L., Esandi, M. E., Duré, I., Cho, M., & Ortiz, Z. (2019). Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud: modelo conceptual para áreas remotas y rurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*. Recuperado 20 de octubre de 2024, de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52708>
- Cappelletti, Laurent (2010b). Vers un modèle socio-économique de mesure du capital humain? *Revue Française de Gestion*, 36 (207), 139-152. DOI: 10.3166/RFG.207.139- 152
- Chiavenato, I.; (2009); *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*; Mc. Graw Hill; Segunda Edición; México.
- Domínguez Hernández, M. L., Hernández Girón, J. de la P., & Guzmán Cruz, D. L. (2008). Orientación estratégica y desempeño en un proceso de desarrollo de productos. *Alfarería en Santa María Atzompa, Oaxaca, México. Contaduría y Administración*, No. 225, ISSN 0186-1042. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n225/n225a5.pdf>
- DuBrin, A.; (2003); *Fundamentos del comportamiento organizacional*; Ed. Thomson; México.
- Forastieri, V. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, Volúmen 8, Número 1-2. Gobierno del Estado de San Luis Potosí, <http://sancirodeacosta-slp.gob.mx/2021-2024/index.php>
- Gobierno del Estado de San Luis Potosí, <http://sancirodeacosta-slp.gob.mx/2021-2024/index.php/nosotros/plan-municipal-de-desarrollo>
- Gómez Álvarez, P. D. (2021). El cambio y su impacto en las organizaciones. *Academo (Asunción)*, Vol. 8(No. 2). <https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.10> Instituto Nacional de Estadística y Geografía, <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/tableros/panorama/>
- Loo Macías, M. G., Mendoza Cevallos, M. G., & Alcívar Catagua, M. A. (2024). Perspectivas sobre seguridad, salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral en el período 2019-2023. *Revista InveCom*, Vol. 4(N. 2), e040203. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10558648>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2004). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (Ed. 1). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones. Relaciones laborales y Gestión de Recursos Humanos. Directora del capítulo: Anne Trebilcock <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Cap%C3%ADtulo+21.+Relaciones+laboral+es+y+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos>
- Organización Internacional del Trabajo. Oficina Regional para América Latina y el Caribe [OIT]. (2022). *Panorama Laboral 2021 América Latina y el Caribe - OIT*. En <https://www.oitcinterfor.org/panorama-laboral-2021-am%C3%A9rica-latina-caribe-oit-0> (ISSN: 2305-0276). OIT. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Recuperado 24 de octubre de 2024, https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/plaboral2021.pdf
- Pacheco Ruíz, C., Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., & Hernández Palma, H. G. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas.
- *Información Tecnológica*, Vol. 31(No. 5), 89-100. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089> Pfeffer Jeffrey; (1997); *New directions for organization theory: problems and prospects*, Oxford University Press, Inc., U.S.A. Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo [PROFEDET]. (2018, 13 junio). La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. [gob.mx](http://www.gob.mx/profedet). Recuperado 30 de octubre de 2024, de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacionpara-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- Reynoso Castillo, C. (2007). Notas sobre capacitación en México. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, julio-diciembre de 2007(Núm. 5), 165-190. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derechosocial/article/download/9519/11552/11579>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta). Pearson Educación.
- Rodríguez, J., (2011), *Reorganización de la empresa*, Editorial Trillas, México
- Sobrino Espinoza, C. (2019, 27 noviembre). La gestión del tiempo: recomendaciones para su uso eficiente. *Revista Digital de la Facultad de Ciencias Administrativas y RRHH*. Recuperado 29 de octubre de 2024, de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revistadigital/numero-3/la-gestion-del-tiempo-recomendaciones-para-su-uso-eficiente/>
- Velázquez Narváez, Y., Zamorano González, B., Ruíz Ramos, L., Monreal Aranda, O., & Gil Vázquez, H. M. (2014). El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. *Saber*, Vol. 26(No. 4). ISSN 1315-0162. <https://ve.scielo.org/pdf/saber/v26n4/art06.pdf>

Referencias

- Wang, ETG y Wei, H. (2005). La importancia de las capacidades de orientación al mercado, orientación al aprendizaje y orientación a la calidad en la gestión de la calidad total: un ejemplo de la industria de software taiwanesa. *Gestión de calidad total y excelencia empresarial*, 16(10), 1161-1177. <https://doi.org/10.1080/14783360500236270>
- Zayas Agüero, P. M. (2012). *La comunicación interpersonal: Vol. Vol. 1 (Ed. 1) [Disertación de doctorado]*. B - EUMED. https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf