



**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD SANTO TOMÁS**

**SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN**

TEMA

**La Satisfacción Laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la
Educación de la ESCA Sto. Tomás del Instituto Politécnico
Nacional en el Ejercicio de la Gestión**

Tesis

**Que para obtener el grado de
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN EN GESTIÓN Y
DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN**

PRESENTA

Juan Daniel Ramírez Banda

Directora de tesis

Dra. Manuela Badillo Gaona



Ciudad de México, noviembre de 2019



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

ACTA DE REGISTRO DE TEMA DE TESIS Y DESIGNACIÓN DE DIRECTOR DE TESIS

Ciudad de México, 14 de Octubre del 2019

El Colegio de Profesores de Posgrado de La Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomas en su Sesión (Unidad Académica)

ORDINARIA No. 5 celebrada el día 23 del mes MAYO de 2019 conoció la solicitud presentada por el (la) alumno (a):

Apellido Paterno:	Ramirez	Apellido Materno:	Banda	Nombre (s):	Juan Daniel
-------------------	---------	-------------------	-------	-------------	-------------

Número de registro: B 1 7 0 4 8 2

del Programa Académico de Posgrado: Maestría en Administración en Gestión y Desarrollo de la Educación

Referente al registro de su tema de tesis; acordando lo siguiente:

1.- Se designa al aspirante el tema de tesis titulado:

"La Satisfacción Laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA STO. Tomás del Instituto Politécnico Nacional en el Ejercicio de la Gestión".

Objetivo general del trabajo de tesis:

[Empty box for objective]

2.- Se designa como Directores de Tesis a los profesores:

Director: Dra. Manuela Badillo Gaona 2° Director: [Empty box] No aplica:

3.- El Trabajo de investigación base para el desarrollo de la tesis será elaborado por el alumno en:

[Empty box for location]

que cuenta con los recursos e infraestructura necesarios.

4.- El interesado deberá asistir a los seminarios desarrollados en el área de adscripción del trabajo desde la fecha en que se suscribe la presente, hasta la aprobación de la versión completa de la tesis por parte de la Comisión Revisora correspondiente.

Dra. Manuela Badillo Gaona
Director de Tesis

C. Juan Daniel Ramirez Banda
ASPIRANTE

2° Director de Tesis

M. en A. Juan Flores Saavedra
PRESIDENTE DEL COMITÉ REVISOR DE TESIS
DIRECCIÓN



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de siendo las horas del día del mes de del se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Posgrado de:

para examinar la tesis titulada:

.

por el (la) alumno (a):

Apellido Paterno:	Ramírez	Apellido Materno:	Banda	Nombre (s):	Juan Daniel
-------------------	---------	-------------------	-------	-------------	-------------

Número de registro:

Aspirante del Programa Académico de Posgrado:

Después de la lectura y revisión individual, así como el análisis e intercambio de opiniones, los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR** **NO APROBAR** la tesis, en virtud de los motivos siguientes:

Satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigente.

Comisión Revisora de Tesis

Dra. Manuela Badillo Gaona
Directora de Tesis
13664-EE-18
PROFESOR COLEGIADO

Dra. Elia Celia Deserti
Presidenta
11034-G-15
PROFESOR COLEGIADO

M. en C. Juan Manuel Ramos Quiroz
Secretario
13476-EB-18
Profesor Colegiado

Dr. Armando Ramírez López
Segundo Vocal
Profesor invitado

M. en C. Mario Adrián Garrido González
Tercer Vocal
13581-EB-18
Profesor Asignatura

Presidente del Colegio de Profesores

M. en A. Juan Flores Saavedra
C.A. SANTO TOMÁS
DIRECCIÓN



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CARTA CESION DE DERECHOS

En la Ciudad de México, el día 15 del mes de noviembre del año 2019, el que suscribe JUAN DANIEL RAMÍREZ BANDA, alumno del Programa de Maestría en Administración en Gestión y Desarrollo de la Educación, con número de registro B170482, adscrito a la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, manifiesta que es autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de la Dra. MANUELA BADILLO GAONA y cede los derechos del trabajo titulado “LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE APOYO Y ASISTENCIA A LA EDUCACIÓN DE LA ESCA STO. TOMÁS DEL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL EN EL EJERCICIO DE LA GESTIÓN”, al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección electrónica daniel.ramirezbd@gmail.com. Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Juan Daniel Ramírez Banda
Nombre y firma del alumno

Índice

Agradecimientos	I
Lista de Siglas	II
Listado de Tablas	V
Listado de Figuras	IX
Resumen	XI
Abstract	XII
Introducción	XIII
Capítulo 1	1
Problema de Investigación	1
1. Planteamiento del Problema de Investigación	2
1.1 Problema de Investigación	5
1.2 Objetivo General	5
1.3 Objetivos Específicos	6
1.4 Preguntas de Investigación	6
1.5 Justificación	6
Capítulo 2	9
Satisfacción Laboral en el Ejercicio de la Gestión	9
2.1 Gestión	10
2.2 Organizaciones	12
2.2.1 Organizaciones Educativas	12
2.3 Personal Administrativo	13
2.4 Satisfacción Laboral	15
2.5 Fuentes de la Satisfacción laboral	16
2.5.1 Factores Organizacionales	16
2.5.2 Factores Intrínsecos	16
2.5.3 Factores Extrínsecos	17
2.5.4 Número de horas de trabajo	17
2.5.5 Retribución e incentivos económicos	17
2.5.6 Factores Sociales	17
2.5.7 Factores Derivados de la empresa	18
2.6 Factores que intervienen en la mejora del rendimiento para la realización de tareas	18
2.6.1 Expectativas	18
2.6.2 Motivación	18

2.6.3 Compromiso con la organización.....	18
2.6.4 Implicación con el Trabajo.....	19
2.7 Insatisfacción Laboral	19
Capítulo 3.....	20
Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación en la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Sto. Tomás del Instituto Politécnico Nacional	20
3.1 Instituto Politécnico Nacional	21
3.2 Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás.....	23
3.2.1 Oferta educativa, Modalidad Escolarizada y Modalidad No Escolarizada	25
3.2.2 Área del conocimiento	26
3.2.3 Clasificación de puestos establecidos por la Secretaria de Educación pública	27
3.2.4 Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE)	28
3.2.5 Clasificación de Grupos de Categorías de Plaza	32
3.3 La normatividad inherente al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación	38
3.1 Secretaría de Educación Pública (SEP).....	39
3.3.2 Código de conducta y ética	39
3.3.2 Ley Orgánica Del Instituto Politécnico Nacional.....	46
3.3.3 Reglamento Interno del IPN.....	47
3.3.4 Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal No Docente del Instituto Politécnico Nacional	48
Capítulo 4.....	49
Estrategia Metodológica	49
4.1 Tipo de Investigación.....	50
4.1.1 Descriptivo	50
4.1.2 Variables de la investigación.....	52
4.2 Muestra.....	54
4.4 Levantamiento de información.....	55
4.4.1 Técnica	55
4.4.3 Pilotaje del instrumento.....	57
4.5 Análisis de la información.....	59
Capítulo 5.....	60
Tratamiento y análisis de la información.....	60
5.1 Tratamiento de la información	61
5.2 Análisis de la información.....	63
5.3 Estadística Descriptiva	65

5.3.1 Confiabilidad.....	66
5.3.2 Validez	68
5.3.3 Media, Moda y Mediana	68
5.3.4 Puntaje Agrupado.....	69
5.3.5 Formación Académica y Perfil Profesional.....	71
5.3.6 Conocimientos e intereses laborales	75
5.3.7 Programa de inducción.....	79
5.3.8 Toma de decisiones	83
5.3.9 Canales de comunicación.....	87
5.3.10 Consulta de manuales de procedimiento institucionales	91
5.3.11 Herramientas y equipo de trabajo para la función.....	95
5.3.12 Rotación de personal	99
5.3.13 Capacitación.....	103
5.3.14 Pertinencia de los programas de capacitación	107
5.3.15 Facilidades para acudir a capacitación	111
5.3.16 Promoción Laboral.....	115
Resultados	119
Líneas de acción.....	120
Conclusiones	126
Referencias.....	129
Glosario	136
Anexos	138
Anexo 1. Entrevista informal, realizada al PAAE.....	139
Anexo 2. Encuesta dirigida al PAAE de la ESCA Santo Tomás para determinar qué factores organizacionales influyen en su Satisfacción Laboral.	140

Agradecimientos

Inicialmente quiero agradecer a mi directora de tesis, Dra. Manuela Badillo Gaona, por sus conocimientos, orientación, paciencia e invaluable apoyo para iniciar y concluir el presente trabajo de investigación.

En especial, quiero expresar mi gratitud a mi madre Beatriz Alicia Banda Marín, a mi padre Juan José Ramírez Estévez y a mi hermana Abigail Ramírez Banda que representan para mí lo más valioso de esta vida, a ellos que en todo momento me brindaron su apoyo incondicional y estuvieron ahí para impulsarme a seguir y no claudicar en los momentos más difíciles, gracias por sus sabias palabras y sus valiosos consejos.

Asimismo agradezco enormemente a Cynthia Reyes Zendejas por su paciencia, compañía y apoyo absoluto a lo largo de esta travesía.

Finalmente, quiero dar gracias a la ESCA Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional, por cobijarme entre sus aulas y forjar en mí por convicción y no por circunstancia “La técnica al servicio de la patria”.

Lista de Siglas

CBG	Centro de Biotecnología Genómica.
CEC	Centro de Educación Continua.
CECUC	Centro de Educación Continua Unidad Culiacán.
CECUHI	Centro de Educación Continua Unidad Chihuahua.
CECUM	Centro de Educación Continua Unidad Morelia.
CECUMAZ	Centro de Educación Continua Unidad Mazatlán.
CECUT	Centro de Educación Continua Unidad Tampico.
CECUTLAX	Centro de Educación Continua Unidad Tlaxcala.
CECyT	Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos.
CENLEX	Centro de Lenguas Extranjeras.
Centro Nano	Centro de Nanociencias y Micro y Nanotecnologías.
CEPROBI	Centro de Desarrollo de Productos Bióticos.
CET	Centro de Estudios Tecnológicos.
CIBA Unidad Tlaxcala	Centro de Investigación en Biotecnología Aplicada.
CIC	Centro de Investigación en Computación.
CICATA Unidad Altamira	Centro de Investigación en Ciencia Aplicada y Tecnología Avanzada.
CICATA Unidad Legaría	Centro de Investigación en Ciencia Aplicada y Tecnología Avanzada.
CICATA Unidad Querétaro	Centro de Investigación en Ciencia Aplicada y Tecnología Avanzada.
CICIMAR	Centro Interdisciplinario de Ciencias Marinas.
CICS	Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud.
CIDETEC	Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico en Cómputo.
CIECAS	Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales.
CIIDIR Unidad Sinaloa	Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional.

CIIDIR Unidad Durango	Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional.
CIIDIR Unidad Michoacán	Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional.
CIIDIR Unidad Oaxaca	Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional.
CIEMAD	Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio Ambiente y Desarrollo.
CIITEC	Centro de Investigación e Innovación Tecnológico.
CITEDI Unidad Tijuana	Centro de Investigación y Desarrollo de Tecnología Digital.
CMP+L	Centro Mexicano para la Producción más Limpia
CP	Contador Público.
ENBA	Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía
ENCB	Escuela Nacional de Ciencias Biológicas.
ENMyH	Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía.
ESCA	Escuela Superior de Comercio y Administración.
ESCASTO	Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás.
ESCOM	Escuela Superior de Cómputo.
ESE	Escuela Superior de Economía.
ESEO	Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia.
ESFM	Escuela Superior de Física y Matemáticas.
ESIA	Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura.
ESIME	Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica.
ESIQUE	Escuela Superior de Ingeniería Química e Industrias Extractivas.
ESIT	Escuela Superior de Ingeniería Textil.
ESM	Escuela Superior de Medicina.
EST	Escuela Superior de Turismo.
IPN	Instituto Politécnico Nacional.

LADE	Licenciatura en Administración y Desarrollo Empresarial.
LCI	Licenciatura en Comercio Internacional.
LNI	Licenciatura en Negocios Internacionales.
LRC	Licenciatura en Relaciones Comerciales.
PAAE	Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación.
SEP	Secretaría de Educación Pública.
TECHNOPOLI	Unidad de Desarrollo Tecnológico.
UPIBI	Unidad Profesional Interdisciplinaria de Biotecnología
UPIICSA	Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas.
UPIIG	Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Campus Guanajuato.
UPIIH	Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Campus Hidalgo.
UPIITA	Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Campus Hidalgo.
UPIIZ	Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Campus Zacatecas.

Listado de Tablas

	Pág.
Tabla 2.1 Factores Organizacionales, Intrínsecos y Extrínsecos.	16
Tabla 3.1 Unidades Académicas del Instituto Politécnico Nacional.	22
Tabla 3.2 Licenciaturas en Modalidad Escolarizada que se imparten en la ESCA Santo Tomás.	25
Tabla 3.3 Programas de Posgrado que se imparten en la ESCA, Unidad Santo Tomás.	26
Tabla 3.4 Licenciaturas en Modalidad No Escolarizada que se imparten en la ESCA Santo Tomás.	26
Tabla 3.5 Clasificación de Categorías del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás.	37
Tabla 3.6 Grados Académicos del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás.	37
Tabla 4.1 Trabajos realizados acerca del tema de Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en Instituciones Educativas.	51
Tabla 4.2 Variables identificadas	52
Tabla 4.3. Descripción teórica de las variables	53
Tabla 4.4 Elementos utilizados para calcular el tamaño de la Muestra.	54
Tabla 4.5 Tabla de Congruencia.	56
Tabla 4.6 Validación por pares como prueba piloto a 10 PAAE.	58
Tabla 5.1 Tabla de valoración	63
Tabla 5.2 Etiquetas de variable.	64
Tabla 5.3 Rangos de valoración.	65
Tabla 5.4 Datos generales empleados para el análisis de la información.	65
Tabla 5.5 Casos validados para realizar el análisis de confiabilidad.	66
Tabla 5.6 Resultados del Análisis de confiabilidad calculados a través del Alfa de Cronbach.	67
Tabla 5.7 Rangos de medida del coeficiente de confiabilidad.	67
Tabla 5.8 Estadística descriptiva general del total de casos validados.	68
Tabla 5.9 Porcentajes Agrupados del análisis de datos.	69

Tabla 5.10 Estadística Descriptiva General del Factor Formación Académica y Perfil Profesional. .	71
Tabla 5.11 Frecuencia de valoración del Factor Formación Académica y Perfil Profesional (Por pregunta).	73
Tabla 5.12 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Formación Académica y Perfil Profesional.	74
Tabla 5.13 Estadística Descriptiva general del Factor Conocimientos e Intereses Laborales.	75
Tabla 5.14 Frecuencia de valoración del Factor Conocimientos e Intereses Laborales (Por pregunta)	77
Tabla 5.15 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del factor Conocimientos e Intereses Laborales	77
Tabla 5.16 Estadística Descriptiva general del Factor Programa de Inducción.	79
Tabla 5.17 Frecuencia de valoración del Factor Programa de Inducción (Por pregunta).	81
Tabla 5.18 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Programa de Inducción.	81
Tabla 5.19 Estadística Descriptiva general del Factor Toma de decisiones.	83
Tabla 5.20 Frecuencia de valoración del Factor Toma de Decisiones (Por pregunta).	85
Tabla 5.21 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Toma de decisiones.	85
Tabla 5.22 Estadística Descriptiva general del Factor Canales de comunicación.	87
Tabla 5.23 Frecuencia de valoración del Factor Canales de Comunicación (Por pregunta).	89
Tabla 5.24 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Canales de comunicación.	89
Tabla 5.25 Estadística Descriptiva general del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales.	91
Tabla 5.26 Estadística Descriptiva general del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales.	93
Tabla 5.27 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Consulta de	94

Manuales de Procedimiento Institucionales.

Tabla 5.28 Estadística Descriptiva general del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función.	95
Tabla 5.29 Estadística Descriptiva general del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función.	97
Tabla 5.30 Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función.	98
Tabla 5.31 Estadística Descriptiva general del Factor Rotación de Personal.	99
Tabla 5.32 Estadística Descriptiva general del Factor Rotación de Personal.	101
Tabla 5.33 Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Rotación de personal.	101
Tabla 5.34 Estadística Descriptiva general del Factor Capacitación.	103
Tabla 5.35 Estadística Descriptiva general del Factor Capacitación (Por pregunta).	105
Tabla 5.36 Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Capacitación.	105
Tabla 5.37 Estadística Descriptiva general del Factor Pertinencia en los programas de capacitación.	107
Tabla 5.38 Estadística Descriptiva general del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación (Por pregunta).	109
Tabla 5.39 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Pertinencia en los programas de capacitación.	110
Tabla 5.40 Estadística Descriptiva general del Factor Facilidades para acudir a capacitación.	111
Tabla 5.41 Estadística Descriptiva general del Factor Facilidades para acudir a capacitación (Por pregunta).	113
Tabla 5.42 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Facilidades para acudir a capacitación	113
Tabla 5.43 Estadística Descriptiva general del Factor Promoción Laboral.	115
Tabla 5.44 Estadística Descriptiva general del Factor Promoción Laboral (Por pregunta).	117
Tabla 5.45 Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor	117

Promoción Laboral.

Tabla 5.46 Línea de acción 1: Análisis e Identificación de Perfiles **122**

Tabla 5.47 Línea de acción 2: Programas de Formación continua para el desempeño de funciones institucionales **124**

Tabla 5.48 Línea de acción 3: Optimización de los Canales Comunicación. **126**

Tabla 5.49 Línea de acción 4: Aseguramiento del suministro de herramientas y equipo de trabajo para el desarrollo de funciones **127**

Listado de Figuras

	Pág.
Figura 3.1 Organigrama de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás del IPN.	24
Figura 5.1 Plano de zonificación de la ESCA Santo Tomás.	62
Figura 5.2 Gráfica del Puntaje agrupado del grado de Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás.	70
Figura 5.3 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Formación Académica y Perfil Profesional (Por pregunta).	73
Figura 5.4 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Formación Académica y Perfil Profesional.	74
Figura 5.5 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Conocimientos e Intereses Laborales (Por pregunta).	77
Figura 5.6 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Conocimientos e Intereses Laborales.	78
Figura 5.7 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Programa de Inducción (Por pregunta).	81
Figura 5.8 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Programa de Inducción.	82
Figura 5.9 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Toma de Decisiones (Por pregunta).	85
Figura 5.10 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Toma de decisiones.	86
Figura 5.11 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Canales de Comunicación (Por pregunta).	89
Figura 5.12 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Canales de comunicación.	90
Figura 5.13 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales (Por pregunta).	93
Figura 5.14 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales	94
Figura 5.15 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función (Por pregunta).	97
Figura 5.16 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Herramientas y Equipo de	98

Trabajo para la Función.	
Figura 5.17 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Rotación de Personal (Por pregunta).	101
Figura 5.18 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Rotación de Personal.	102
Figura 5.19 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Capacitación (Por pregunta).	105
Figura 5.20 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Capacitación.	106
Figura 5.21 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación (Por pregunta).	109
Figura 5.22 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación.	110
Figura 5.23 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Facilidades para acudir a capacitación (Por pregunta).	113
Figura 5.24 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Facilidades para acudir a capacitación.	114
Figura 5.25 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Promoción Laboral (Por pregunta).	117
Figura 5.26 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Promoción Laboral.	118

Resumen

La satisfacción laboral constituye un elemento clave para el desarrollo de las organizaciones, no es un concepto exclusivo de un sector en específico, por el contrario, la satisfacción laboral se ha diversificado incluso en el ámbito de la educación y se refleja en la calidad de los servicios ofrecidos por el personal que labora al interior de las instituciones educativas y que participa en el desarrollo de los procesos sustantivos institucionales en función de su percepción y respecto de los factores organizacionales que inciden en el desarrollo de sus labores. Por tanto, el presente estudio tuvo por objetivo, analizar la manera en la que dichos factores determinan la satisfacción laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE) de la ESCA Santo Tomás del IPN y su incidencia en los servicios que ofrecen.

Para el desarrollo de esta investigación la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, bajo un estudio descriptivo, en donde el análisis de la información se realizó mediante el método estadístico descriptivo, en donde los datos recabados se procesaron mediante el software IBM SPSS Statistics 20 y en donde la muestra sobre la cual se realizó el estudio fue de 156 miembros del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación PAAE de la ESCA Santo Tomás del IPN, representada por (n=156), correspondientes al turno matutino y vespertino respectivamente.

Los resultados obtenidos del análisis de información revelan el grado de Satisfacción Laboral del PAAE, corresponde al 59.6% del personal muy poco satisfecho, mientras que el 34.6% se muestra insatisfecho, solo el 5.8% se dice estar casi satisfecho y el 0% se encuentra satisfecho, lo anterior derivado de la incidencia de los factores organizacionales intrínsecos y extrínsecos, por lo cual se consideró preciso, proponer acciones para atender aquellos factores que generan insatisfacción y fortalecer aquellos que generan satisfacción.

Abstract

Job satisfaction is a key element for the development of organizations, it is not an exclusive concept of a specific sector, on the contrary, job satisfaction has diversified even in the field of education and is reflected in the quality of services offered by staff working within educational institutions and that participates in the development of institutional substantive processes based on their perception and with respect to the organizational factors that influence the development of their labors. Therefore, the objective of this study was to analyze the way in which these factors determine the job satisfaction of the Education Support and Assistance Staff at ESCA Santo Tomás of IPN and their incidence on the services they offer.

For the development of this research, the methodology used was quantitative, under a descriptive study, where the analysis of the information was performed using the descriptive statistical method, where the data collected was processed using the IBM SPSS Statistics 20 software and where the sample on which the study was conducted was 156 members of the Education Support and Assistance Staff from ESCA Santo Tomás of IPN, represented by (n = 156), corresponding to the morning and evening shifts respectively.

The results obtained from the information analysis reveal the degree of Job Satisfaction of the staff, corresponds to 59.6% of the staff very little satisfied, while 34.6% are dissatisfied, only 5.8% say they are almost satisfied and 0% are satisfied, the foregoing, derived from the incidence of intrinsic and extrinsic organizational factors, for which reason it was considered necessary, to propose actions to attend those factors that generate dissatisfaction and strengthen those that generate satisfaction.

Introducción

En el ámbito educativo, el personal de apoyo y asistencia a la educación (PAAE), constituye un elemento importante para el desarrollo de procesos y el desempeño de trabajos administrativos, técnicos y manuales, que no están relacionados con el proceso de enseñanza - aprendizaje de los alumnos, en este sentido, la Satisfacción Laboral de este personal, juega un papel importante en el ejercicio de la gestión ya que de esta depende su percepción para el desempeño de sus funciones, reflejado en el servicio que ofrecen en el área o departamento donde es asignado.

Por lo anterior, el objetivo central de este proyecto radica en analizar como los factores organizacionales influyen en la satisfacción laboral del PAAE de la ESCA Sto. Tomás del IPN para proponer acciones que mejoren el servicio que ofrecen a partir de un análisis profundo que permita la identificación de elementos que inciden en su actuar.

En este sentido la estructura de la presente investigación, está organizada en cinco capítulos:

En el primer capítulo se analizó la problemática de la investigación, en donde se abordan los argumentos de los hechos que dan sustento al objeto de estudio siendo esta la Satisfacción Laboral, y al sujeto de estudio siendo este el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación, de la ESCA Santo Tomás.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico en donde se describe desde la percepción de distintos autores, elementos como la gestión, las organizaciones educativas, el personal administrativo, la satisfacción laboral y sus fuentes, en torno al proceso administrativo para la determinación de los factores intrínsecos, extrínsecos y organizacionales que generan satisfacción o insatisfacción en el PAAE de la ESCA Santo Tomás.

En el tercer capítulo se desarrolla el marco contextual, normativo y referencial, en donde se abordan los antecedentes del Instituto Politécnico Nacional, asimismo se describe la estructura organizacional actual de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, su oferta educativa y las diferentes modalidades que en ella se imparten, así como el área del conocimiento en donde se ubica, por otro lado, se menciona la clasificación de puestos establecidos por la Secretaría de Educación Pública situando al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación como la figura perteneciente al IPN, los diferentes tipos de nombramientos y la clasificación de grupos de categorías de plaza y la normatividad inherente a este personal.

En el cuarto capítulo, se aborda la estrategia metodológica que describe el tipo de investigación, siendo esta de tipo descriptiva misma que considera el fenómeno estudiado y sus componentes a partir de definir y visualizar las variables involucradas sobre que o quienes se recolectan los datos, analizado a partir de técnicas cuantitativas y de análisis estadístico en donde la muestra calculada es igual a (n=156) miembros del PAAE de la ESCA Santo Tomás, asimismo el instrumento consiste en un cuestionario cerrado, mediante una técnica de encuesta tipo Likert.

En el quinto capítulo, se hace referencia al tratamiento y análisis de la información procesada a través del software estadístico IBM SPSS Statics 20, centrado en un análisis estadístico – descriptivo.

Finalmente, la última sección de este estudio muestra el tratamiento y análisis de la información, los porcentajes agrupados, las conclusiones y las recomendaciones para promover un mejor ejercicio de este personal en las acciones de la gestión para el fortalecimiento de los procesos sustantivos institucionales y con ello robustecer la Satisfacción Laboral de éste en su cotidianeidad.

Capítulo 1
Problema de Investigación

1. Planteamiento del Problema de Investigación

Las organizaciones se definen por sus fines, dotados de uno o varios objetivos, algunos de ellos comunes a todas las organizaciones y otros específicos de cada una, lo que permite precisarlas y diferenciarlas; para su funcionamiento, identifica y clasifica una serie de actividades para alcanzar los objetivos (Koontz & Weihrich, 2007). En las organizaciones educativas se destacan sus normas y procesos de gestión que les permiten funcionar, asimismo dependen de los actores que en ella conviven, de un organigrama que determine la ubicación del personal y de un manual de funciones que indique que debe hacer cada quien. En el ámbito educativo, la Secretaría de Educación Pública (SEP) a través del Sistema de Administración de Recursos Humanos, conduce el funcionamiento de las instituciones de educación mediante “Cinco Modelos de Personal” establecidos en junio de 2009, cada modelo con características propias para atender la función educativa correspondiente siendo estos: Personal Docente de Educación Básica, Personal Docente de Educación Media Superior y Superior, Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación del Catálogo Institucional de Puestos, Servidores Públicos de Mando y el Modelo de Educación Media Superior y Superior al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE) (SEP, 2009).

El personal que integra al Instituto Politécnico Nacional (IPN), institución de educación superior en México, se compone de docentes, investigadores, estudiantes y personal administrativo, este último denominado “Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), personal que desempeña trabajos administrativos, técnicos y manuales coadyuvando en el desarrollo de los procesos que se realizan al interior de cada una de las áreas que comprenden las Unidades Académicas del IPN y que no resultan inherentes al proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes.

La Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás es conocida como ESCA Santo Tomás o ESCASTO, es una de las 28 unidades académicas¹ de Educación Superior del IPN; pertenece al área de conocimiento de Ciencias Sociales y

¹ Son Instituciones los Centros de Educación Superior integrados por las facultades y escuelas que imparten estudios de licenciatura, especialidad, maestría y doctorado, avalados por el Estado. Una institución apoya su funcionamiento con recursos humanos, materiales y financieros. (SEP, Historia de la Secretaría de Educación Pública, 2013)

Administrativas. Para su funcionamiento cuenta con un organigrama compuesto por una Dirección, tres Subdirecciones, una Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, 16 Departamentos, una Coordinación de enlace y Gestión Técnica y dos Unidades, una de Informática y otra de Tecnología y Campos Virtual. La escuela atiende a 8640 alumnos de ambos turnos en la modalidad escolarizada y 1749 alumnos en la modalidad no escolarizada, cuenta con una plantilla de personal de 598 Docentes, así como 260 elementos que componen al PAAE distribuidos entre el turno matutino y vespertino (IPN, 2018). En la ESCA Sto. Tomás los 260 PAAE se encuentran distribuidos en las áreas y departamentos de acuerdo al organigrama; la actitud de servicio del PAAE se determinó a partir de información que se obtuvo con la aplicación de entrevistas informales a este personal (ver anexo 1), acción que permitió presentar los hechos que dan sustento al objeto de estudio “La Satisfacción Laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación”.

De acuerdo a la dinámica institucional el PAAE es asignado con base en las necesidades de los departamentos acorde a la estructura. Personal que constantemente se cambia de área de trabajo sin razón aparente, rotación que se refleja en su estado de ánimo y que repercute en las funciones que tiene asignadas.

El 100% del personal entrevistado indicó:

- Que se desempeña en actividades diferentes a su perfil y formación profesional, actividades que desempeña sin mayor interés repercutiendo en el servicio que ofrece.
- Que no existen programas de inducción inherentes a las actividades que correspondientes al área donde se encuentran asignados, se guían de acuerdo a su experiencia y en función de las circunstancias requeridas.
- Que no consulta el Manual de Procedimientos sobre las actividades que le competen, provocando descoordinación en sus actividades.

- Que no tiene libertad de actuación en actividades específicas dentro del área asignada, es decir, actúan únicamente con el visto bueno de su supervisor inmediato provocando retraso en los procesos, resolución de problemas y atención inmediata.
- Que existe una limitada comunicación entre el personal que conforma los turnos matutino y vespertino, ya que no existen canales de comunicación adecuados que permitan estandarizar y homogenizar los procesos y el servicio que ofrecen en función de las actividades que realizan en sus áreas de adscripción, por falta de herramientas de control administrativo, documental y de interacción, así como por la diferencia de horarios que limita el encuentro entre el personal de ambos turnos.
- Que parte de la estandarización y homogenización de procesos también depende de los equipos e instrumentos de trabajo con los que cuenta para el desarrollo de sus funciones, por lo cual indicaron no contar con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones, tales como equipo de oficina, material de papelería y mobiliario adecuado para realizar sus actividades.
- Que la oferta de programas de actualización es insuficiente para capacitar al personal de ambos turnos, la existente por lo general se enfoca a temas de desarrollo humano y no al desarrollo de competencias para la función que se desempeña. Así mismo en ocasiones se enfrenta a la negativa de sus superiores para acudir a cursos o talleres ofertados en horario laboral y también a aquellos que se imparten en otras unidades académicas del IPN.
- Que derivado de la escasa oferta de actualización, se reducen sus oportunidades de participación en los procesos de promoción que les permiten alcanzar niveles altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello motivarlos a continuar con su profesionalización en otros niveles de formación.

De lo anterior se enlista en una sola oración los hechos que dan cuenta de los problemas que aquejan al PAAE, según su percepción:

- Asignación de funciones diferentes al perfil y formación profesional.
- Ausencia de programas de inducción inherentes a su función.
- Falta de libertad de actuación inmediata.
- Falta de conocimiento y uso de los manuales de procedimiento para la función.
- Ausencia de canales de comunicación entre el personal de ambos turnos para homogenizar procesos.
- Carencia de herramientas de trabajo como material de papelería, así como mobiliario y equipo de oficina para desempeñar sus funciones.
- Constante rotación de un área a otra.
- Oferta de capacitación insuficiente y carente de interés porque los temas, o bien, ya se cursaron o no se consideran de apoyo a labor que se realizan.
- Oportunidades limitadas de participación en procesos de promoción para ascenso escalafonario dentro del tabulador de puestos PAAE del IPN, que ha relacionado con la oferta de capacitación.

1.1 Problema de Investigación

Por lo antes expuesto el problema de investigación se expresa en la siguiente interrogante:

¿Cuáles factores organizacionales determinan la satisfacción e insatisfacción laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE) en la ESCA Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional?

1.2 Objetivo General

Analizar la manera en que los factores organizacionales influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás del IPN a fin de determinar la calidad del servicio que ofrecen.

1.3 Objetivos Específicos

1. Identificar los factores organizacionales que determinan las funciones del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación.
2. Analizar los factores organizacionales que determinan la satisfacción e insatisfacción del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación en la ESCA Sto. Tomás.
3. Proponer acciones en los factores que generan insatisfacción en el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación.
4. Afianzar los factores que generan satisfacción en el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación.

1.4 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las funciones del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación en las áreas o departamentos en los que se encuentra asignados?
2. ¿Cuáles son los factores organizacionales que determinan las funciones del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación?
3. ¿Cuáles factores organizacionales inciden en la satisfacción del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación?
4. ¿Cuáles factores organizacionales inciden en la insatisfacción del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación?
5. ¿Cómo se manifiesta el servicio que ofrece el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación en el ejercicio de la gestión?

1.5 Justificación

Al interior de las organizaciones educativas, el Personal Administrativo también conocido como Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de la calidad de las funciones institucionales, el cumplimiento de los procesos sustantivos y el desarrollo de actividades administrativas, técnicas y manuales que permiten la dinámica al interior de las mismas, por tanto, la importancia de su participación resulta trascendente al ser un reflejo propio de las de dichas organizaciones, manifestado en su actuar desde su formación, la ejecución de sus

funciones, su participación en los procesos que le competen, el trato que ofrece a los usuarios de los servicios que proporciona y que requiere su comunidad garantizando su eficiencia y calidad (Ibarra, 2008) proyectado en los resultados obtenidos de su labor.

Por lo anterior, el Instituto Politécnico Nacional el ser una de las instituciones de Educación Superior más importantes en México, la cual cuenta con una plantilla de 3952 (IPN, 2018) elementos PAAE que colaboran en este nivel educativo y de los cuales 260 elementos de este personal se encuentran adscritos a la ESCA Unidad Santo Tomás, se beneficia ya que a través de la presente investigación que tiene como objeto de estudio la Satisfacción Laboral del mismo, será posible dar cumplimiento a los procesos, misión, visión, objetivos institucionales, funciones educativas, especializadas, técnicas, administrativas y de servicios de manera adecuada para contribuir con el desarrollo económico, social, científico, tecnológico y de innovación que persigue la nación ; asimismo la presente investigación servirá como referente para otras Unidades Académicas del mismo Instituto como base para el análisis de su entorno laboral de acuerdo a su contexto para un mejor aprovechamiento del capital humano y mejora de la Satisfacción Laboral del PAAE que contribuye al ejercicio de la gestión al interior de IPN.

Como Unidad Académica, la ESCA Santo Tomás, se beneficia al obtener datos sobre los niveles de satisfacción del PAAE, atendiendo las condiciones laborales en las que el mismo se desempeña, generar alternativas que le permitan atender áreas de oportunidad que estén enfocadas a su aprovechamiento, asignación y desempeño, así como mejorar el entorno laboral que dé como resultado la optimización del personal y su funcionalidad desde su perfil y formación profesional, a través de herramientas que faciliten su trabajo y con ello propicien una actitud positiva que se vea reflejada en su cotidianeidad.

Con la investigación se beneficia principalmente al PAAE de la ESCA Santo Tomás, ya que permite identificar el contexto en el que desarrolla sus funciones de acuerdo a la normatividad vigente del IPN, así como los elementos para la mejora del entorno laboral en el que se desempeña y que inciden positivamente. De igual manera, en el proyecto se generan propuestas que permiten brindar mejores oportunidades de desarrollo de acuerdo a

los perfiles que llevan a resaltar el impacto de su labor en el ejercicio de la gestión en cada una de las áreas en las que se encuentra asignado.

Se beneficia a los Alumnos y al Personal Docente, ya que ambos son usuarios de los servicios que se ofrecen en cada una de las áreas que conforman esta Unidad Académica, en donde serán atendidos por PAAE especializado, mismo que les brinda apoyo y asistencia administrativa, atención personalizada adecuada, servicio oportuno, información homogenizada en cualquiera de los turnos de atención en los que se presenten, seguimiento a la gestión de sus trámites como inscripción, servicio social, becas, actividades extra curriculares y el desarrollo de procesos inherentes a su formación como seminarios, cursos propedéuticos, idiomas, titulación, atendiendo conforme a la normatividad los procesos que generan confianza en ellos para el cumplimiento de sus necesidades por parte de la Institución.

Asimismo, el beneficio social que traerá consigo dicho estudio radica en contribuir con el desarrollo que persigue el país, a través de la mejora en la calidad de la Institución Educativa mediante los servicios de gestión que ofrece el personal administrativo, cuya importancia implica dinamizar los procesos con eficiencia y calidad.

Finalmente, su implicación práctica radica en la necesidad de identificar y analizar los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral del PAAE en el desempeño de sus funciones, mismas que dependen de su contexto y necesidades, así como de su actitud frente a las condiciones en las que se desarrolla.

Capítulo 2
Satisfacción Laboral en el Ejercicio de la Gestión

En el presente capítulo se describen los antecedentes históricos sobre el concepto gestión y su desarrollo a través de las teorías clásicas de la administración como resultado de las múltiples transformaciones de los procesos industriales de finales del siglo XIX y Principios del siglo XX, al interior de las organizaciones como parte de la teoría organizacional haciendo énfasis en la concepción referente a las organizaciones educativas, asimismo se describe al personal administrativo, quien desempeña funciones al interior de las mismas dando cumplimiento al proceso administrativo para la consecución de los objetivos planteados a través de la determinación de los factores organizacionales que dan lugar a la satisfacción laboral en el ejercicio de su función.

2.1 Gestión

El término gestión surge a raíz de las teorías clásicas de la administración y como parte de los procesos industriales de finales del siglo XIX y principios del siglo XX, teniendo diversas perspectivas respecto de las visiones de teóricos como Fayol, quien menciona que la empresa se organiza a través de la planeación, organización, dirección, control para lograr los objetivos, Taylor hace referencia al énfasis en el trabajo y las capacidades de cada individuo en el ejercicio de sus labores y Max Weber quien refiere al modelo burocrático centrado en la planeación para adaptar las operaciones derivadas de la burocracia.

En la actualidad, la concepción de Gestión se ha replanteado, permitiendo su acción de manera multidisciplinaria e incidiendo en las diversas estructuras organizacionales, sin ser exclusiva del ámbito empresarial, siendo esta uno de los mayores desafíos en diversos ámbitos tales como el educativo, económico, político, etc., permitiendo el logro de objetivos institucionales y la selección de políticas y estrategias adecuadas para la asignación de recursos económicos, materiales, estructurales, tecnológicos y humanos, por lo tanto, la gestión es ideada desde diversas perspectivas por algunos autores de la siguiente manera:

La UNESCO (2011) define la gestión basada en la figura centrada en cinco elementos:

- Movilización de recursos, de manera que se pueda lograr lo que se desea.
- Priorización de procesos como la generación y manutención de recursos y procesos en una organización, para que ocurra lo que se ha decidido que ocurra.
- Interacción de los miembros como la capacidad de articular representaciones mentales de las personas dentro de una organización.
- Comunicación, vista como la capacidad de generar y mantener conversaciones para la acción.
- Procesos que vinculan la gestión con el aprendizaje, siendo este un proceso de aprendizaje de la adecuada relación entre estructura, estrategia, sistemas, estilo, capacidades, gente y objetivos superiores, tanto hacia el interior de la organización como hacia el entorno.

Para Casassus (2000) el concepto de gestión se define en función a la movilización de recursos, llámense económicos, humanos, materiales, tecnológicos, etc., que hacen posible la dinámica de trabajo en una organización; asimismo la define en relación a la supervivencia desde sus procesos a partir de la generación y manutención de recursos y métodos con la finalidad de que suceda lo que se ha decidido que ocurra a través del cumplimiento de los objetivos que se buscan conseguir; desde el enfoque lingüístico se focaliza hacia la comunicación haciendo posible la generación y sustento de conversaciones orientadas para la acción a través de estrategias, propuestas, entre otras, encaminadas a sostener una comunicación efectiva. Otra contribución de Casassus (2000) señala la interacción entre los miembros de una organización respecto al contexto en el que operan, resaltando las funciones del personal y su relación con su entorno de trabajo. En la educación define a la gestión como la capacidad de articular representaciones mentales de los miembros de una institución, reflejadas a través de la aplicación de normas, principios, estrategias, supuestos y modelos que harán posible su óptimo funcionamiento, a través de procesos vinculados con el aprendizaje que permitan incidir en la toma de decisiones para el fortalecimiento de la comprensión, análisis, reflexión, transferencia y construcción del conocimiento.

2.2 Organizaciones

La Teoría organizacional bajo los ideales de Fayol, Taylor, Weber entre otros, constituye la disciplina científica que se encarga de estudiar a las organizaciones, proporcionando instrumentos de observación y análisis aplicables a todo tipo de organizaciones, asimismo, estudia las estructuras organizacionales y su diseño (UNAM, 2006), de esta manera, una organización se concibe como una colectividad bajo un orden normativo, rangos de autoridad, sistemas de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados para la realización de actividades que están relacionadas por lo general con un conjunto de objetivos (INAP, 2018).

Las organizaciones se dividen de acuerdo a sus características de la siguiente manera: (Ibarra, 1999).

- **Organización formal:** Comprende las normas, políticas y reglamentos que definen el comportamiento esperado dentro de una organización, en este ámbito considera a las Instituciones educativas ya que están determinadas por un organigrama de funciones y puestos que permiten el desarrollo de la alineación vertical, es decir de arriba hacia debajo de acuerdo a las jerarquías de trabajo, comprendida a través de normas, políticas y reglamentos para su funcionamiento
- **Organización Informal:** Es en la que se ubican las relaciones interpersonales gobernadas por la lógica de los sentimientos, es decir por los sistemas de ideas y creencias que expresan valores propios de los grupos de trabajo

2.2.1 Organizaciones Educativas

Asimismo, Parsons citado por Ibarra Colado (1999) considera a las organizaciones como sistemas sociales orientados al cumplimiento de funciones sociales, identificando cuatro tipos fundamentales de organizaciones:

- Organizaciones orientadas a la producción económica: empresas.
- Organizaciones con finalidades políticas: organismos gubernamentales y militares.
- Organizaciones de integración: tribunales y partidos políticos.
- Organizaciones de mantenimiento de normas: iglesias y centros de enseñanza, dentro de las cuales encontramos a las instituciones educativas en cualquiera de sus niveles, básico, medio, superior y posgrado.

Soto y Filho citados por (Reales et al. 2008), definen a la organización educativa como la observación, caracterización, clasificación y relación de los hechos de la estructuración de los servicios regulares de enseñanza, así como los modos de organizarlos y dirigirlos articuladamente, en este orden de ideas, Soto en (Reales et al. 2008) señala que la organización educativa comprende un aspecto político y un aspecto pedagógico caracterizado de la siguiente manera:

- Aspecto político: incluye la legislación escolar y administración escolar.
- Aspecto pedagógico: se refiere a las cuestiones y elementos de interés puramente técnico-docente, ciclos escolares, instituciones escolares, a los contenidos formativos, materiales de enseñanza, horarios, entre otras.

El propósito básico de las organizaciones educativas, será el de garantizar la transmisión, adquisición y producción del saber a través de la organización de los sujetos que en ella intervienen, tales como los estudiantes, docentes, directivos y el personal administrativo y de servicios asumiendo roles diferentes de acuerdo a sus funciones.

2.3 Personal Administrativo

Toda organización para su funcionamiento requiere de personal para dar cumplimiento al desarrollo de sus actividades, dicho personal está definido como el conjunto de personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia o centro de trabajo, se desempeña de acuerdo a las funciones que le fueron conferidas; a este personal la SEP (2008) lo define como el encargado del funcionamiento y mantenimiento de un centro educativo y lo divide

en personal administrativo², auxiliar y de servicios³. En las organizaciones educativas el personal administrativo contribuye al ejercicio de la gestión a través de la aplicación de un enfoque sistémico integral que engloba todas las áreas organizacionales basadas en las teorías clásicas de la administración, definido a partir de una estructura conocida como proceso administrativo, modelo que estandariza la función del administrador, desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol (UNAM, 2006) y que se construye a partir de una serie de etapas que constituyen cada uno de los pasos que permiten el desarrollo de las instituciones como guía para el desempeño de funciones en la práctica administrativa, a través de la planeación mediante el establecimiento de metas y objetivos de acción a seguir, la organización a partir del orden y distribución del trabajo de manera estructurada y sistematizada, la dirección para la realización de tareas por los miembros de la organización contribuyendo al logro de objetivos y finalmente el control que permitirá comparar resultados con lo planeado con la finalidad de verificar que las actividades se realizaron de acuerdo a lo planeado (UNAM, 2012), lo anterior mediante el análisis de puestos de trabajo y operaciones, en busca de la eficiencia y productividad laboral, permitiendo conocer los tiempos requeridos para cada una de las tareas, conocer las competencias de cada individuo e incluso establecer los rangos salariales en función de la producción promoviendo la motivación laboral generada a partir de los intereses de cada persona que no necesariamente suelen ser económicas sino también de carácter social, permitiendo la interacción en grupos de trabajo para el cumplimiento de las metas y objetivos que se le han planteado a partir de la necesidad de asistir con el desarrollo de la organización y los elementos que participan dentro de ella como el personal, los procesos y los recursos vistos bajo el contexto de la Gestión.

² Se refiere a personal con actividades de coordinación: secretaria, jefes de servicios administrativos, auxiliares contables, médicos,

³ Orientado al personal con actividades operativa: jardinería, vigilancia, intendencia, mantenimiento, choferes entre otros.(SEP, 2013)

2.4 Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral, es un tema inherente en las organizaciones ya que se asocia con la calidad de servicio⁴, es a través de ella que se identifican las necesidades básicas del personal para el desempeño de sus funciones, definir cuáles son las metas o aspiraciones que persigue y que pretende conseguir frente a lo que realmente ha obtenido como resultado de su labor, permitiendo la ejecución adecuada de sus actividades que están relacionadas con los procesos de gestión en su espacio laboral. En el ámbito educativo, las instituciones de educación buscan sistemas, métodos y procedimientos adecuados que contribuyan a mejorar las condiciones operativas desde el interior de la misma (Ramírez & Benítez,2012).

El término de Satisfacción laboral, desde el punto de vista de la teoría de la organización se define como la actitud de la persona hacia su trabajo, es decir, lo que piensa de su empleo y si está satisfecho o no con el mismo, otra definición se precisa como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo (Newstrom, 2007), visto desde diversos ángulos y en contraste con los factores que inciden de manera directa en el ejercicio de su función, considerando al factor como el elemento o causa que actúan junto con otros (RAE, 2018).

Otra definición de Satisfacción Laboral es la de (Martínez, 2004), quién la define como la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, la realización de tareas, así como la pertinencia a la organización y la consecución de objetivos y logros profesionales, en donde los Factores Organizacionales, Intrínsecos y Extrínsecos (Tabla 2.1), el Número de horas de trabajo, la Retribución e Incentivos Económicos, Sociales y Derivados de la empresa, las Expectativas, la Motivación, la Implicación con el Trabajo, así como el Compromiso con la organización determinan las Fuentes de la Satisfacción Laboral.

⁴ Calidad de servicio: el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas (Lewis & Booms, 1983).

Tabla 2.1 Factores Organizacionales, Intrínsecos y Extrínsecos.

No.	Factores	Organizacionales	Intrínsecos	Extrínsecos
1	Formación Académica y Perfil Profesional	X	X	
2	Conocimientos e intereses laborales	X	X	
3	Programa de inducción	X		X
4	Toma de decisiones	X		X
5	Canales de comunicación	X		X
6	Consulta de manuales de procedimiento	X		X
7	Herramientas y equipo de trabajo para la función	X		X
8	Rotación de personal	X		X
9	Capacitación	X	X	X
10	Pertinencia de los programas de capacitación	X		X
11	Facilidades para acudir a capacitación	X		X
12	Promoción Laboral	X		X

Nota: Tabla que muestra los factores organizacionales, intrínsecos y extrínsecos identificados, derivado de la revisión teórica.

2.5 Fuentes de la Satisfacción laboral

Son aquellas que inciden de manera directa en la satisfacción laboral y dependen del estilo de dirigir, reflejado en el comportamiento de los grupos de trabajo, dichas fuentes determinan el entorno profesional y su relación con las tareas desempeñadas y las responsabilidades inherentes a cada trabajador, así como el conocimiento e identificación con los procesos sustantivos que den cumplimiento a las políticas de la organización (Martínez, 2004).

2.5.1 Factores Organizacionales

Por lo anterior y de acuerdo a su naturaleza extrínseca o intrínseca, la satisfacción laboral se relaciona con los Factores organizacionales, los cuales se refieren a las circunstancias que se generan por la propia estructura y que actúan junto con otros elementos, por ejemplo, falta de tiempo o excesos burocráticos, es decir, se identifican los factores de acuerdo a las circunstancias a analizar dentro de la organización (UNIVERSIA, 2018) como elementos que inciden en la función del personal administrativo.

2.5.2 Factores Intrínsecos

Son aquellos que establecen características individuales, a saber, edad, antigüedad, género, nivel de educación, inteligencia, personalidad y seguridad (Ramírez & Benítez, 2012). Aunque a las características personales no se les puede modificar, sirven para prever el grado de satisfacción que se esperaría en diferentes grupos de trabajadores. Por lo anterior, la Satisfacción Laboral será el resultado de diversos factores que posee el personal

administrativo en relación a su trabajo dentro de la organización, por lo que es necesario conocer a este personal en lo relativo a sus funciones y clasificación en relación a la función que desempeña.

2.5.3 Factores Extrínsecos

Son aquellos que especifican las características del puesto, tales como nivel jerárquico, antigüedad, clima laboral, desempeño, rotación y ausentismo, oportunidades de promoción, remuneraciones económicas, reconocimiento, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo y, finalmente, políticas y administración de la empresa (Ramírez & Benítez,2012).

2.5.4 Número de horas de trabajo

Implica la Distribución justa y equitativa de las horas de trabajo en la jornada de acuerdo con lo establecido en las leyes y estatutos inherentes a lo laboral, dicho horario laboral implica una retribución e incentivos económicos resultado del trabajo.

2.5.5 Retribución e incentivos económicos

Se refiere al Sueldo, bonos, premios económicos y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación, de promoción y desarrollo personal y carrera profesional en donde existe un reconocimiento por el trabajo que se realiza en donde se fortalece la relación y socialización con el personal directivo y pares al interior de la organización.

2.5.6 Factores Sociales

Son aquellas relaciones y oportunidades de interacción con otros miembros de la organización, el reconocimiento de la dirección y el sentimiento de cohesión o de pertenencia a un grupo y su relación con el mismo en donde se robustecen aquellos factores que emanan de la misma empresa.

2.5.7 Factores Derivados de la empresa

Son aquellos factores como la comunicación interna, las oportunidades de participación en los procesos en donde las opiniones sean escuchadas y tomadas en cuenta en los procesos para la toma de decisiones.

2.6 Factores que intervienen en la mejora del rendimiento para la realización de tareas

De acuerdo con Martínez (2004), existen cuatro factores que intervienen en la mejora del rendimiento en la realización de las tareas: Expectativas, Motivación y Compromiso con la organización e Implicación con el Trabajo.

2.6.1 Expectativas

Son aquellas que generan una percepción del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se logran los objetivos que se le han trazado, dichas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de las mismas sobre los objetivos personales y organizacionales que propician en el empleado motivación para la ejecución de sus actividades.

2.6.2 Motivación

Se Refleja en los empleados cuando reciben autonomía y retroalimentación de la tarea realizada, en donde se reconoce su valor y la significación de la misma, la autonomía refuerza el interés y la responsabilidad personal y la retroalimentación permite obtener información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo y el compromiso del empleado con la organización.

2.6.3 Compromiso con la organización

Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con la organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la misma, reflejados en los resultados de su trabajo y el sentido de pertinencia que implica la realización de sus labores.

2.6.4 Implicación con el Trabajo

Se describe como el “Ego” del empleado y se funde en el rol de su trabajo, se presenta frecuentemente en empresarios y directivos y ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial en sus vidas.

2.7 Insatisfacción Laboral

La Insatisfacción Laboral se define como el grado de malestar que experimenta un trabajador como producto de su actividad, (Peniche, 2012), dicho concepto está relacionado con aspectos que van desde elementos físicos tales como herramientas de trabajo y equipo de trabajo para la función, hasta factores psicosociales que implican su formación académica y perfil profesional, conocimientos e intereses laborales, rotación de personal, capacitación y sus actividades. Otra percepción sobre este concepto se define como el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, dentro del ámbito de una organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones económicas y sociales no acordes con sus expectativas (Muñoz, 1990).

Capítulo 3

Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación en la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Sto. Tomás del Instituto Politécnico Nacional

El presente capítulo hace referencia al Instituto Politécnico Nacional (IPN), sus orígenes, Unidades Académicas que lo componen, su oferta educativa, las modalidades educativas que en él se imparten sus programas académicos, aborda el contexto de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, su origen e incorporación al IPN, su organigrama, los Programas de Licenciatura y Posgrado que en ella se imparten, así como las modalidades que ahí se imparten, asimismo hace referencia al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), su clasificación, nombramiento, categorías, proceso de reclutamiento y selección, sus grados académicos, la normatividad inherente a dicho personal y los programas de capacitación en los que participa.

3.1 Instituto Politécnico Nacional

En 1936, el General Lázaro Cárdenas del Río, Presidente de la República, da vida al Instituto Politécnico Nacional (IPN), institución de educación Superior Pública, con la finalidad de atender a las necesidades técnico-industriales que el país requería (POI-IPN, 2018), su tarea primordial surgió con la finalidad de generar a través de la integración y estructura de un sistema de enseñanza técnica, proyecto en el cual participaron destacadamente el licenciado Narciso Bassols y los ingenieros Luis Enrique Erro y Carlos Vallejo Márquez. Sus conceptos se cristalizaron el 1° de enero de 1936, gracias a Juan de Dios Bátiz, entonces senador de la República y al general Lázaro Cárdenas del Río, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, proponiendo llevar a cabo los postulados de la Revolución Mexicana en materia educativa, sus fundadores concibieron al Politécnico como un motor de desarrollo y espacio para la igualdad a través del proceso de industrialización del país, brindando alternativas educativas a todos los sectores sociales, en especial a los menos favorecidos (UNIVERSIA, 2013). el IPN llevó a cabo la incorporación de varias escuelas superiores y vocacionales de carácter técnico, actualmente las Unidades Académicas del IPN suman un total de 18 Unidades Académicas de Nivel Medio Superior conocidas como Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyT), 1 Centro de Estudios Tecnológicos (CET), 28 Unidades Académicas de Nivel Superior, 20 Centros de Investigación Científica y Tecnológica, 17 Centros de Educación Continua, 4 Unidades de Apoyo educativo, 3 de Innovación Educativa, 9 de Investigación y 2 Vinculadas a Ciencia, Tecnología y Desarrollo Empresarial.(IPN, 2018) (Tabla 3.1).

Tabla 3.1 Unidades Académicas del Instituto Politécnico Nacional

Unidades Académicas de Nivel Medio Superior del IPN	Unidades Académicas de Nivel Superior del IPN	Centros de Investigación Científica y Tecnológica	Unidades de Apoyo Educativo	Centros de Educación Continua
CET No. 1 Walter Cross Buchanan CECyT No. 1 Gonzalo Vázquez Vela CECyT No. 2 Miguel Bernard CECyT No. 3 Estanislao Ramírez Ruiz CECyT No. 4 Lázaro Cárdenas del Río CECyT No. 5 Benito Juárez García CECyT No. 6 Miguel Othón de Mendizábal CECyT No. 7 Cuauhtémoc CECyT No. 8 Narciso Bassols CECyT No. 9 Juan de Dios Bátis CECyT No. 10 Carlos Vallejo Márquez CECyT No. 11 Wilfrido Massieu CECyT No. 12 José María Morelos CECyT No. 13 Ricardo Flores Magón CECyT No. 14 Luis Enrique Erro CECyT No. 15 Diodoro Antúnez Echegaray CECyT No. 16 Hidalgo CECyT No. 17 León, Guanajuato CECyT No. 18 Zacatecas	CICS Unidad Milpa Alta CICS Unidad Santo Tomás ENBA ENCB ENMyH ESCA Unidad Santo Tomás ESCA Unidad Tepepan ESCOM ESE ESEO ESFM ESIME Unidad Zacatenco ESIME Unidad Ticomán ESIME Unidad Culhuacán ESIME Unidad Azcapotzalco ESQUIE ESIT ESIA Unidad Tecamachalco ESIA Unidad Ticomán ESIA Unidad Zacatenco ESM EST UPIBI UPIIG Campus Guanajuato UPIIZ Campus Zacatecas UPIIH Campus Hidalgo UPIICSA UPIITA	CIC CITEDI CICATA Unidad Legaría CICATA Unidad Altamira CICATA Unidad Querétaro CIBA Unidad Tlaxcala CIITEC CIDETEC CMP+L CRP+L Tabasco CICIMAR CIEMAD CEPROBI CIIDIR Unidad Durango CIIDIR Unidad Michoacán CIIDIR Unidad Oaxaca CIIDIR Unidad Sinaloa CBG CIECAS CITEDI Unidad Tijuana CENTRO NANO TECHNOLI	CENLEX Unidad Santo Tomás CENLEX Unidad Zacatenco CGFIE	CEC Unidad Allende Ing. Eugenio Méndez Docurro CEC Unidad Cajeme Sonora CEC Unidad Campeche CEC Unidad Cancún CECUC Unidad Culiacán CEC Unidad Durango CECUHI Unidad Hidalgo CEC Unidad Los Mochis CECUMAZ Unidad Mazatlán CECUM Unidad Morelia CEC Unidad Morelos CEC Unidad Oaxaca CEC Unidad Reynosa CECUT Unidad Tampico CEC Unidad Tijuana CECUTLAX Unidad Tlaxcala CLUSTER POLITÉCNICO Unidad Chihuahua CLUSTER POLITÉCNICO Unidad Veracruz

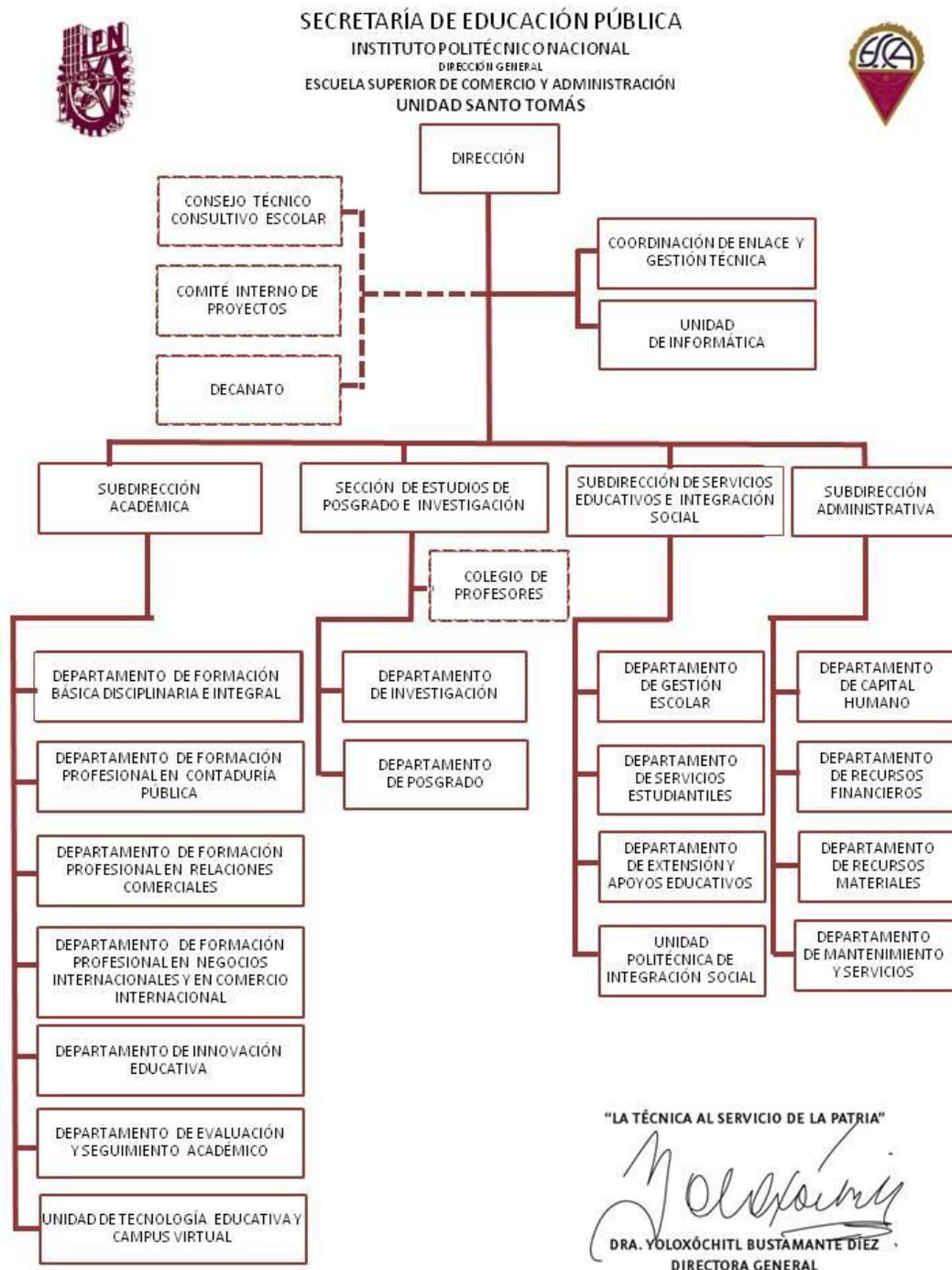
Nota: La presente tabla muestra las Unidades que conforman el IPN, derivado de la revisión teórica, adaptado de IPN (2018).

En este sentido, una de las Unidades Académicas de nivel superior que se incorporaría al recién nacido IPN es la Escuela Superior de Comercio y Administración, unidad académica de educación superior, también conocida como ESCA Santo Tomás, perteneciente al área del conocimiento de las Ciencias Sociales y Administrativas, la cual pasó a formar parte del Politécnico, constituyéndose como la más antigua, dicha escuela abrió sus puertas el 6 de octubre de 1845 bajo el nombre de Escuela Nacional de Comercio y posteriormente cambiaría su nombre por el de Escuela Superior de Comercio y Administración el 14 de enero de 1869 a través de un Decreto expedido por la Cámara de Diputados (ESCA-IPN, 2018).

3.2 Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás

Actualmente la ESCA Santo Tomás está organizada por una Dirección, una Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, una Subdirección Académica, una Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social y una Subdirección Administrativa, (Figura 1). cuenta con una plantilla de 598 Docentes distribuidos en los turnos matutino y vespertino en las cuatro licenciaturas que ahí se imparten en la modalidad presencial y a distancia tales como Contador Público, Relaciones Comerciales, Negocios Internacionales y Administración y Desarrollo Empresarial, así como la licenciatura en Comercio Internacional que se imparte únicamente en la modalidad a distancia, cuatro Maestrías en los Programas de Administración en Gestión y Desarrollo de la Educación, Ciencias en Administración de Negocios, Administración de Empresas para la Sustentabilidad y Administración y Políticas Públicas, dos Doctorados en los Programas de Ciencias Administrativas y Gestión y Políticas de Innovación, y una Especialidad en Gestión de Instituciones Educativas y finalmente cuenta con un total de 260 miembros del PAAE.

Figura 3.1 Organigrama de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás del IPN.



Nota: Muestra el organigrama de la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás autorizado por la entonces Directora General del IPN en su periodo de gestión de 2009 – 2014 (IPN, 2018).

3.2.1 Oferta educativa, Modalidad Escolarizada y Modalidad No Escolarizada

El IPN, como parte de su oferta educativa, ofrece distintos programas académicos de licenciatura y posgrado en tres modalidades (IPN, 2018):

- Escolarizada: Estudios de bachillerato, licenciatura, posgrado y servicios educativos complementarios de manera presencial.
- No escolarizada: Estudios de bachillerato, licenciatura, posgrado y servicios educativos complementarios en modalidades alternativas, innovadoras y flexibles con apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Mixta: Combinación de las modalidades anteriores.

Respecto a la ESCA Santo Tomás la oferta educativa está enfocada única y exclusivamente a las modalidades escolarizada y no escolarizada, al presente la ESCA Santo Tomás cuenta con una población de 10892 alumnos, de los cuales 8640 corresponden a la modalidad escolarizada, 1749 alumnos a la modalidad no escolarizada y 503 alumnos al nivel Posgrado, el cual solo se imparte en modalidad escolarizada. La oferta educativa de esta unidad académica se presenta de la siguiente manera (IPN, 2018 – 2019) (Tablas 3.2, 3.3 y 3.4)

Tabla 3.2 Licenciaturas en Modalidad Escolarizada que se imparten en la ESCA Santo Tomás.

Modalidad	Licenciaturas	Total de Alumnos
Licenciaturas Modalidad Escolarizada	Contador Público	3395
	Relaciones Comerciales	3424
	Negocios Internacionales	1656
	Administración y Desarrollo Empresarial	165

Nota. Tabla que muestra las Licenciaturas y matrícula de la Modalidad Escolarizada, impartidas en la ESCA Santo Tomás, derivado de la revisión teórica, adaptado de Estadística Básica del IPN (2018 – 2019).

Tabla 3.3 Programas de Posgrado que se imparten en la ESCA Unidad Santo Tomás.

Modalidad	Posgrado	Total de Alumnos
Posgrado	Curso Propedéutico	106
	Especialidad en Gestión de Instituciones Educativas.	9
	Maestría en Administración en Gestión y Desarrollo de la Educación	26
	Maestría en Ciencias en Administración de Negocios	213
	Maestría en Administración de Empresas para la Sustentabilidad	50
	Maestría en Administración y Políticas Públicas	66
	Doctorado en Ciencias Administrativas	26
	Doctorado en Gestión y Políticas de Innovación	7

Nota. Tabla que muestra la matrícula y Programas del Nivel Posgrado, impartidos en la ESCA Unidad Santo Tomás, derivado de la revisión teórica, adaptado de Estadística Básica del IPN (2018 – 2019).

Tabla 3.4 Licenciaturas en Modalidad No Escolarizada que se imparten en la ESCA Unidad Santo Tomás.

Modalidad	Licenciaturas	Total de Alumnos
Licenciaturas Modalidad Escolarizada	Contador Público	3395
	Relaciones Comerciales	3424
	Negocios Internacionales	1656
	Administración y Desarrollo Empresarial	165

Nota. Tabla que muestra las Licenciaturas y matrícula de la Modalidad No Escolarizada, impartidas en la ESCA Santo Tomás, derivado de la revisión teórica, adaptado de Estadística Básica del IPN (2018 – 2019).

3.2.2 Área del conocimiento

El IPN respecto a su oferta educativa, ofrece programas académicos de nivel medio superior, superior y posgrado de las siguientes áreas del conocimiento (IPN, 2018):

- **Ingeniería y Ciencias Físico Matemáticas:**
 Basan su estudio en las ciencias exactas tales como la física, las matemáticas y la química que en conjunto con otras ramas del saber forman a un profesional con competencias integrales con una oferta educativa de 24 carreras de nivel medio superior en modalidad escolarizada de las cuales 5 de ellas se imparten también en la modalidad no escolarizada y 3 en modalidad mixta, así como 34 carreras de nivel superior en modalidad escolarizada.
- **Ciencias Medico Biológicas:**
 Basan su estudio en ciencias tales como la Biología, Medicina y Química que en conjunto con otras ramas del saber forman a un profesional con competencias integrales, con una oferta educativa de 6 carreras de nivel medio superior en modalidad escolarizada de las cuales 2 se imparten también en modalidad no escolarizada y 14 carreras de nivel superior en modalidad escolarizada.
- **Ciencias sociales y Administrativas:**
 Basa su estudio en ciencias sociales tales como la Psicología, Historia y Sociología que en conjunto con otras ramas del saber forman a un profesional con competencias integrales, con una oferta educativa de 6 carreras de nivel medio superior en modalidad escolarizada de las cuales 5 se imparten también en modalidad no escolarizada y 7 carreras de nivel superior en modalidad escolarizada, 5 carreras en modalidad no escolarizada y 1 carrera en modalidad mixta.

Para el caso de la ESCA Santo Tomás, esta unidad académica ofrece sus programas académicos de nivel superior correspondientes al área de las Ciencias Sociales y Administrativas en las modalidades escolarizada y no escolarizada.

3.2.3 Clasificación de puestos establecidos por la Secretaría de Educación pública

La Secretaría de Educación pública (SEP) además de atender las necesidades del ámbito educativo y pedagógico, crea condiciones en materia de administración para su funcionamiento mediante documentos normativos que contengan los procesos y conceptos

derivados de la relación laboral de la dependencia y sus colaboradores acorde al modelo educativo y respecto al nivel del que se trate, es así que la Oficialía Mayor por conducto de la Dirección General de Personal, a través del Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos, establece 5 modelos de personal con características propias para atender la función educativa con el objetivo de facilitar y orientar la administración de recursos humanos en las áreas reguladas por las Direcciones de Personal de la Dependencia (SEP, 2009), tales como:

- Personal Docente de Educación Básica
- Personal Docente de Educación Media Superior y Superior
- Personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos
- Servidores Públicos de Mando.
- Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación.

Para la definición de los distintos puestos del personal del nivel medio superior y superior corresponde Modelo Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación, el cual consiste en desempeñar funciones que den soporte a la práctica administrativa en el ejercicio de la gestión.

3.2.4 Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE)

La Guía de Prestaciones y Servicios para el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), define al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), como la persona que presta sus servicios al IPN, desempeñando trabajos en los términos del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal no Docente del IPN (IPN, 2015 - 2017). Por su parte, el Reglamento de las condiciones generales de trabajo del Personal No Docente del IPN, artículo 7º fracción XV define al Personal No Docente como la persona que presta sus servicios al Instituto Politécnico Nacional, desempeñando trabajos administrativos, técnicos y manuales, es decir, aquel personal que no participa en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los alumnos (IPN, 1998).

Para su ingreso a laborar al IPN, el PAAE, deberá cumplir, con una etapa de reclutamiento y selección que consiste en obtener, ubicar y evaluar al personal que se considera adecuado para ocupar un puesto dentro de la Dependencia, apegado a los lineamientos de reclutamiento y selección de personal que emita la Dirección General de Personal y a la normatividad emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública, a través de un proceso que permite proveer a las instituciones de candidatos internos y/o externos, para someterlos al proceso de selección conforme a los requisitos establecidos por la normatividad respectiva, a través del proceso de selección será posible evaluar las cualidades, intereses, conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes y personalidad de los candidatos a ocupar un puesto vacante, con base en los requerimientos y perfil del puesto (SEP, 2004).

Para el caso del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación, los candidatos a ocupar un puesto vacante deben presentar la documentación que acredite que cumplen con el perfil indicado en el Catálogo Institucional de Puestos del PAAE (SEP, 2004).

Una vez seleccionado el personal se llevará a cabo la creación de la plaza correspondiente como parte del quehacer administrativo, mediante el cual se autoriza la asignación de recurso presupuestal para el pago en un puesto-plaza determinado, creándose plazas que sean estrictamente indispensables desde el punto de vista técnico, funcional, organizacional u operacional, y que los recursos presupuestales estén previstos en el presupuesto autorizado, en este sentido, las Direcciones de Personal, asignarán el número de plaza correspondiente y operarán los movimientos para realizar las adecuaciones a los registros y controles del analítico de puestos-plazas de la Unidad Administrativa respectiva, de esta manera será posible otorgar un nombramiento al personal para ubicarlo en su área de trabajo, es decir, asignarle una plaza mediante un nombramiento que formaliza la relación de trabajo entre el Titular de la Dependencia y el trabajador, la cual debe estar suscrita por la autoridad facultada para autorizar el nombramiento, por el trabajador, así como por el servidor público facultado para verificar los datos contenidos en la misma. Todo aspirante a ocupar un cargo, puesto o comisión en la Dependencia, debe manifestar bajo protesta de decir verdad que no se encuentra inhabilitado y si desempeña o no otro empleo dentro de la

misma o en otra Dependencia o Entidad del Gobierno Federal; en caso de desempeñar otro empleo, debe tramitar la compatibilidad de empleos correspondiente, dicha protesta de Ley se pondrá en la Constancia de Nombramiento del personal y se expedirán conforme a lo siguiente (SEP, 2004):

Nombramiento Inicial

Se expide a favor de un trabajador para ocupar una plaza de base inicial de nueva creación o que haya quedado definitivamente vacante por las causas señaladas en la Ley, los criterios para su otorgamiento se precisan cuando sea plaza de base inicial de nueva creación o vacante definitiva se otorga una alta inicial durante los primeros 6 meses de servicio y se identifica con la clave “09 Alta Inicial”, bajo el fundamento legal de los artículos 15 y 16 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo.

Nombramiento Interino

Se expide en favor de un trabajador para ocupar una plaza de base vacante temporal por un periodo que no exceda de 6 meses, los criterios para el otorgamiento de este nombramiento depende del Titular de la Dependencia o de los funcionarios facultados para ello, quienes nombrarán y removerán libremente en cualquier momento al trabajador interino, dicho nombramiento se identifica con la clave “20 Alta Interina”, bajo el fundamento legal del artículo 63 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado y los artículos 17 y 18 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo.

Nombramiento Provisional

Se otorga al personal que cubre una plaza de base vacante temporal mayor de 6 meses y se identifica con la clave “95 Alta Provisional”, bajo el fundamento legal del artículo 64 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, el artículo 23 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo y el artículo 20 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo, los criterios para su otorgamiento son los siguientes:

- a) Cuando la plaza tenga titular, la vigencia del nombramiento se podrá otorgar hasta por el periodo por el que se otorgue la licencia respectiva.
- b) Cuando se trate de una vacante sin titular en plaza escalafonaria, la vigencia del nombramiento provisional se podrá otorgar con efectos abiertos hasta que se expida el dictamen de la comisión nacional mixta de escalafón.
- c) Las plazas escalafonarias vacantes serán ocupadas por riguroso escalafón, por tal motivo, si quien disfruta de una licencia reanuda labores, automáticamente se correrá el escalafón en forma inversa, por lo que el último trabajador designado dejará de prestar sus servicios, sin responsabilidad para la Dependencia.
- d) Para que el trabajador provisional pueda seguir con la plaza sin necesidad de hacer la baja y el alta del movimiento respectivo, se hará en la base de datos un movimiento de alta mediante una prórroga de nombramiento, en la misma filiación-plaza y sin interrupción en el servicio.

Nombramiento Definitivo

Se expide al trabajador después de 6 meses de servicio en plaza inicial, sin nota desfavorable en su expediente o por dictamen escalafonario y se identifica con la clave “10 Alta Definitiva”, los criterios para su otorgamiento son los siguientes:

- a) Se otorgará alta definitiva al trabajador, una vez transcurridos los primeros 6 meses de su ingreso a la Dependencia, en plaza de base inicial de nueva creación o vacante definitiva, sin nota desfavorable en su expediente.
- b) Cuando se trate de vacantes definitivas en plazas escalafonarias, el movimiento se otorgará cuando el personal obtenga una promoción de ascenso por dictamen de la Comisión Nacional Mixta de Escalafón o por resolución de la Comisión Dictaminadora de los planteles del Modelo de Educación Media Superior y Superior.

c) En el caso de Educación Media Superior y Superior cuando se trate de una promoción por concurso cerrado o cancelación-creación con base en las normas específicas aplicables en cada Dirección General.

Nombramiento de Confianza

Se otorga al personal al que hace referencia el Artículo 5o. de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado y se identificará con la clave “96 Alta en Confianza”.

Contrato por Honorarios

Es un modelo de contrato autorizado por la Secretaría de la Función Pública que atiende los lineamientos para la prestación de servicios profesionales por honorarios, los contratos para la prestación de servicios profesionales por honorarios son sujetos de la legislación civil, por lo que únicamente deben consignar la realización o prestación de servicios no subordinados y en ningún caso, deben contener cláusulas que presuman la existencia de una relación de carácter laboral entre la Dependencia y el prestador de servicios.

3.2.5 Clasificación de Grupos de Categorías de Plaza

El PAAE se desempeña de acuerdo a su función y de acuerdo a la clasificación del Catálogo de puestos del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación, de la Secretaria de Administración y la Dirección de Capital Humano, que contiene información basada en las plazas autorizadas y vigentes del IPN sobre las habilidades, formación, experiencia y otros factores importantes a considerar, así como las condiciones laborales y responsabilidades de cada puesto y que contiene la descripción de 63 plazas de orden genérico apegadas al tabulador autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y está a disposición de todas las Unidades Académicas y Administrativas del IPN, como punto de partida para contribuir a la toma de decisiones en cuanto a la especificación de puestos, a efecto de determinar el perfil de las personas que se podrán seleccionar y contratar (IPN, 2015), de esta manera la clasificación de puestos de acuerdo a su función se cataloga respecto a los siguientes grupos de categorías de plazas:

Grupo A “Administrativo”

Incluye las siguientes plazas: Asistente Ejecutivo “A”, Asistente Ejecutivo “B”, Asistente Ejecutivo “C”, Oficinista “A”, Oficinista “B”, Auxiliar de Oficina “A”, Auxiliar de Oficina “B”, Jefe de Área Administrativa y Técnica “A”, Jefe de Área Administrativa y Técnica “B”, Promotor de Servicios Educativos y Tecnológicos y Promotor Especializado.

Sus funciones consisten en brindar asistencia personal y apoyo secretarial a un jefe de departamento, división o subdirección de alguna unidad académica o administrativa, mediante el desarrollo de actividades de comunicación, documentación y coordinación de la gestión interna, tanto en español como en otro idioma.

Grupo E “Educación”

Incluye únicamente la plaza de Facilitador y su función radica en brindar formación con fines educativos en la modalidad no escolarizada, en los niveles básico y medio superior, así como elaborar programas de capacitación dirigidos al personal de apoyo y asistencia a la educación del Instituto.

Grupo P “Profesional”

Incluye las siguientes plazas: Profesional en el Área de Salud, Profesional Especializado en el Área de Salud, Analista de Sistemas y Procesos “A”, Analista de Sistemas y Procesos “B”, Analista de Sistemas y Procesos “C”, Analista de Sistemas y Procesos “A”, Analista de Sistemas y Procesos “B”, Auxiliar de Analista de Sistemas y Procesos “A”, Auxiliar de Analista de Sistemas y Procesos “B” y Auxiliar de Analista de Sistemas y Procesos “C”.

La función del personal de este grupo reside en dar atención de primer nivel a los usuarios para la prevención y cura de enfermedades, así como realizar actividades relacionadas con educación para la salud, proporcionar atención médica especializada a los pacientes, así como promover actividades dirigidas a la educación para la salud, en el campo de su especialidad, aplicar conceptos, teorías, métodos o técnicas pertinentes dentro de su ámbito ocupacional para desarrollar actividades de asesoría, diseño, análisis y dictaminación de documentos, sistemas, procesos, proyectos, programas y trámites, apoyar en la

investigación, desarrollo y análisis de documentos e información relativos a programas, proyectos y actividades institucionales, así como en la propuesta de alternativas de mejora y solución de problemas.

Grupo S “Servicios”

Incluye las siguientes plazas: Auxiliar de Oficial de Servicios de Mantenimiento, Auxiliar de Oficial de Servicios, Oficial de Servicios, Oficial de Servicios de Mantenimiento, Prefecto, Supervisor de Servicios, Supervisor de Servicios de Mantenimiento, Supervisor de Vigilancia, Conductor de Vehículo “A”, Conductor de Vehículo “B”, Conductor de Vehículo “C”, Operador de Máquina de Imprenta y Técnico de Servicios Mecánicos y Eléctricos.

Su función consiste en Apoyar en la realización de actividades de mantenimiento general preventivo y correctivo, solucionar fallas y desperfectos de equipos e instalaciones, controlar y reportar incidencias del personal docente frente a grupo en las unidades académicas, así como vigilar el orden y mantener la disciplina entre los estudiantes, por otro lado, supervisar y programar la atención de las demandas de mantenimiento preventivo y correctivo, coordinar al personal a su cargo, vigilar el seguimiento de instrucciones y hacer cumplir las normas de seguridad e higiene establecidas, coordinar y supervisar la vigilancia y resguardo de instalaciones en el área a su cargo, accionar, conducir y mantener en buen estado vehículos terrestres para el transporte de personas, correspondencia o materiales diversos, Accionar, realizar trabajos y vigilar el buen funcionamiento de máquinas y prensas de impresión, litografía offset, impresión litográfica y otras semejantes, Instalar, reparar, regular, ajustar y dar mantenimiento a vehículos de motor, instalaciones eléctricas y equipos electrónicos y apoyar en la realización de diversos tipos de trabajos relacionados con la preparación de alimentos y limpieza de instalaciones.

Grupo T “Técnico”

Incluye las siguientes plazas: Técnico en Salud, Analista Técnico Especializado, Auxiliar Técnico en Artes, Técnico en Artes, Bibliotecónomo “A”, Bibliotecónomo “B”, Auxiliar Técnico en Programación y Equipos Informáticos “A”, Técnico en Programación y Equipos

Informáticos “A”, Técnico en Programación y Equipos Informáticos “B”, Técnico en Artes Gráficas “A”, Técnico en Artes Gráficas “B”, Auxiliar Técnico de Guardería, Técnico de Guardería, Auxiliar Técnico de Laboratorio, Técnico Especializado de Laboratorio “A”, Técnico Especializado de Laboratorio “B”, Técnico Especializado de Laboratorio “C”, Técnico Especializado en Salud, Músico Segunda Plaza, Músico Tercera Plaza, Músico Concertino, Músico Principal, Redactor y Corrector de Textos “A”, Redactor y Corrector de Textos “B”, Redactor y Corrector de Textos “C”, Auxiliar Técnico de Equipos Ópticos y de Grabación “A”, Auxiliar Técnico de Equipos Ópticos y de Grabación “B”, Técnico de Equipos Ópticos y de Grabación “A”, Técnico de Equipos Ópticos y de Grabación “B” y Técnico de Equipos Ópticos y de Grabación “C”.

Sus funciones dependen de la plaza que corresponda y en general consisten en asistir en la realización de curaciones, aplicación de medicamentos y toma de signos vitales, así como verificar que las instalaciones médicas, equipo e instrumentos se encuentren en óptimas condiciones de uso, realizar investigaciones, desarrollo y análisis de información relativa al desempeño de las actividades propias de su área de trabajo, Apoyar en el montaje escenográfico de obras, exposiciones y eventos artísticos y culturales en su área de trabajo, Planear y supervisar la iluminación y el montaje escenográfico de obras, exposiciones y eventos artísticos y culturales, así como investigar y diseñar el vestuario requerido por las obras a presentarse a través de su unidad, catalogar, clasificar, elaborar índices y condensar material bibliográfico, documental y audiovisual a su cargo, así como administrar el préstamo de éste a usuarios del servicio de biblioteca, apoyar en la instalación y mantenimiento de equipos y programas de cómputo, comunicaciones y periféricos, brindar asesoría sobre la correcta utilización y cuidado que deben observar los usuarios de los mismos, así como en el diseño y mantenimiento de bases de datos, dar asistencia técnica a los usuarios de equipo informático y soportes lógicos normalizados, efectuar tareas de programación para el desarrollo de programas, así como realizar instalación y mantenimiento de equipos de cómputo y comunicaciones, realizar diseños de diversa índole, armonizando las consideraciones estéticas con los requisitos y posibilidades de orden técnico, apoyar a personal especializado en el desarrollo de actividades pedagógicas, de aseo y alimentación de menores, de acuerdo con los programas y manuales establecidos,

emprender y llevar a cabo labores técnicas relacionadas con la aplicación de conceptos y métodos pedagógicos, de alimentación y puericultura en el área a su cargo, apoyar en la preparación y manejo de sustancias, materiales, instrumentos, equipos y animales necesarios para la realización de prácticas e investigaciones en los talleres y laboratorios de las unidades académicas en que se requiere, reunir y preparar muestras, materiales, instrumentos, animales y equipos para el desarrollo de experimentos, pruebas y análisis, así como realizar registros y cálculos diversos, Supervisar que las instalaciones e instrumental médico se encuentren en óptimas condiciones de uso, así como brindar orientación en educación para la salud y en la estructuración e interpretación de la información de su área de trabajo, coadyuvar al correcto funcionamiento de la orquesta de la que forma parte, ya sea en instrumentos de cuerda, alientos madera, alientos metales o percusiones, con el fin de obtener siempre el mejor resultado artístico de las obras que se ejecuten, en la preparación de todos los aspectos técnicos necesarios para que desde el primer ensayo se tenga la planeación adecuada de las obras musicales, con el propósito de lograr el ensamble requerido para lograr un trabajo orquestal de calidad, vigilar el correcto funcionamiento de la sección orquestal que le corresponda, ya sea instrumentos de cuerda, alientos madera, alientos metales o percusiones, así como dar indicaciones técnicas y brindar apoyo constante a los miembros de su sección, concebir, preparar y escribir textos de carácter académico y científico para su publicación, así como revisar, corregir y dar forma definitiva a artículos sobre la materia y demás material para su publicación o presentación, apoyar en la instalación, ajuste, emplazamiento y operación de cámaras de cine, televisión, video, fotográficas y otros aparatos de grabación de imágenes y sonido, emplazar, ajustar y operar cámaras de cine, televisión, video, fotográficas y otros aparatos de grabación de imágenes y sonido para el diseño y producción de materiales audiovisuales con fines educativos.

Al respecto de la descripción de grupos de categorías de plazas, el IPN cuenta con una matrícula de 9480 elementos PAAE, de los cuales 3952 corresponden al nivel Superior y de Posgrado, actualmente la ESCA Santo Tomás cuenta con una plantilla de 260 PAAE distribuidos entre el turno matutino y vespertino asignados en las diversas áreas o departamentos que la componen, el PAAE de la ESCA está compuesto por 123 elementos

del sexo masculino y 137 elementos del sexo femenino (IPN, 2018). Este personal se clasifica de acuerdo a su categoría de la siguiente manera (Tabla 3.5).

Tabla 3.5 Clasificación de Categorías del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás.

Categoría	No. De PAAE de la ESCA Santo Tomás
Grupo A “Administrativo”	124
Grupo E “Educación”	2
Grupo P “Profesional”	24
Grupo S “Servicios”	38
Grupo T “Técnico”	72
	Total: 260

Nota. Tabla que muestra el número de PAAE que labora en la ESCA Santo Tomás, derivado de la revisión teórica, adaptado de Estadística Básica del IPN (2018 – 2019).

Asimismo, el PAAE que labora en la ESCA Santo Tomás posee los siguientes grados académicos de acuerdo al informe estadístico institucional generado por la Secretaría de Gestión Estratégica del IPN (2018) (Tabla 3.6):

Tabla 3.6 Grados Académicos del PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Grado Académico	No. De PAAE de la ESCA Santo Tomás
Primaria	21
Secundaria	36
Comercio técnico o equivalente	23
Bachillerato	93
Técnico Superior	0
Licenciatura (no titulados)	15
Licenciatura (titulados)	64
Especialización	0
Maestría	8
Doctorado	0
	Total: 260

Nota: Tabla que muestra el grado académico del PAAE que labora en la ESCA Santo Tomás, derivado de la revisión teórica, adaptado de Estadística Básica del IPN (2018 – 2019).

3.3 La normatividad inherente al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación

La normatividad también conocida como normativa, es un elemento presente en toda organización formal aplicable a cualquier sector de la sociedad, llámese económico, político, social o de servicios, mediante una serie de medidas que permiten la sana convivencia, el buen comportamiento y el cumplimiento de los objetivos establecidos a través de reglas de carácter obligatorio, promovidas por una autoridad normativa cuya finalidad es regular las relaciones sociales entre los individuos y su actuar, en este sentido la normatividad será quién regula incluso, el quehacer de los sujetos que intervienen en los procesos sustantivos al interior de las instituciones educativas, dentro de las cuales figura el Personal Directivo, El Personal Docente o Académico y por supuesto el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE).

En este orden y en cumplimiento con en el Artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual suscribe que toda persona tiene derecho a recibir educación, la cual en concordancia con la Fracción IV del artículo citado, será gratuita por parte del Estado, mismo que en materia de Educación Superior apoyará la investigación científica y tecnológica y alentará el fortalecimiento y difusión de nuestra cultura; en concordancia con la Fracción VII de este artículo en lo correspondiente con la función del Personal administrativo y respecto de sus relaciones laborales, las cuales se normarán por el apartado A del artículo 123 de esta Constitución, en los términos y con las modalidades que establezca la Ley Federal del Trabajo conforme a las características propias de un trabajo, de manera que concuerden con los fines de las instituciones a que esta fracción se refiere, incluso en las instituciones educativas como las reguladas por la Secretaría de Educación Pública, máximo órgano encargado de regular crear condiciones que permitan asegurar el acceso de todas las mexicanas y mexicanos a una educación de calidad, en el nivel y modalidad que la requieran y en el lugar donde la demanden (SEP, 2018).

3.1 Secretaría de Educación Pública (SEP)

En la Secretaría de Educación Pública (SEP) la normatividad se refiere a un conjunto de lineamientos que establecen las reglas para realizar cualquier función o servicio (SEP, 2013) en las instituciones educativas en cualquiera de sus niveles, básico, medio y superior, atendiendo las disposiciones que determina la Secretaría de la Función Pública encargada de vigilar las actividades de los servidores públicos federales, determinar la política de compras de la Federación, auditar el gasto de recursos federales y coordinar a los órganos internos de control en cada dependencia federal, entre otras funciones, asimismo regula el ejercicio del Servidor Público, que es la persona que desempeña un empleo, cargo o comisión subordinada al Estado y está obligada a apegar su conducta a los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia establecidos en el Diario Oficial de la Federación Oficio Circular No. SP/100/0762/02, 2002 y que además constituye la base para regular el actuar del Personal en el IPN, a través de sus códigos de Ética y de Conducta.

3.3.2 Código de conducta y ética

El IPN regula la conducta social a través del comité de ética y de prevención de conflictos de interés e instituye los códigos de Ética y de Conducta del Gobierno Federal y las Reglas de Integridad para las servidoras y los servidores públicos como referente en el actuar ético de éste personal. Ambos códigos sirven de guía para definir la forma en que deben enfrentar el quehacer cotidiano, las relaciones interpersonales y el compromiso en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la Institución. Estos documentos tienen la finalidad de prevenir conflictos de interés, y delimitar la actuación en situaciones específicas que pueden presentarse conforme a las tareas, funciones o actividades que involucran la operación y el cumplimiento de los planes y programas del IPN, así como las áreas y procesos que involucren riesgos de posibles actos de corrupción, en ese sentido, el personal deberán conocer y comprender los valores y principios contenidos en dichos códigos para aplicarlos en el desempeño de su labor, cargo o comisión guiados por los principios constitucionales (IPN, 2017).(DOF, 2002) (IPN, 2019).

Código de Conducta

Es el instrumento deontológico en el que se especifica de manera puntual y concreta, la manera en que las personas servidoras públicas, en su respectiva dependencia, entidad o empresa productiva del Estado, aplicarán los principios, valores y reglas de integridad contenidas en el Código de Ética (SFP, 2019). En este orden los principios constitucionales y legales que rigen el servicio público son los siguientes:

Legalidad

Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo, o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

Honradez

Los servidores públicos se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

Lealtad

Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

Imparcialidad

Los servidores públicos dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que

influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

Eficiencia

Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

Economía

Las personas servidoras públicas en el ejercicio del gasto público, administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo estos de interés social.

Disciplina

Las personas servidoras públicas desempeñarán su empleo, cargo o comisión, de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.

Profesionalismo

Las personas servidoras públicas deberán conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuibles a su empleo, cargo o comisión, observando todo en todo momento disciplina, integridad y respeto, tanto a las demás personas servidoras públicas como a las y los particulares con los que llegare a tratar.

Objetividad

Las personas servidoras públicas deberán preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general,

actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán ser informadas en estricto apego a la legalidad.

Transparencia

Las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos que estén bajo su custodia.

Rendición de cuentas

Las personas servidoras públicas, asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

Competencia por mérito

Las personas servidoras públicas deberán ser seleccionados para sus puestos de acuerdo a su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidad, atrayendo a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos.

Eficacia

Las personas servidoras públicas, actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

Integridad

Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo o comisión o función, convencidas en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar.

Equidad

Las personas servidoras públicas procurarán que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.

Así mismo todos servidores públicos habrán de anteponer en el desempeño de sus funciones los siguientes valores⁵:

Interés Público

Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.

Respeto

Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

Respeto a los Derechos Humanos

Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el

⁵ Valor: Cualidad o conjunto de cualidades por las que una persona o cosa es apreciada o bien considerada.

simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

Igualdad y no discriminación

Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

Equidad de género

Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.

Entorno Cultural y Ecológico

Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

Cooperación

Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

Liderazgo

Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

Código de Ética

Así mismo, el IPN a través de la Dirección General y la Presidencia del Decanato, en su Código de Ética refiere la responsabilidad de la comunidad politécnica integrada por directivos, docentes, alumnos y personal de apoyo y asistencia a la educación, a dar cumplimiento a los valores éticos necesarios para una convivencia que garantice el orden, la seguridad y el perfeccionamiento físico y moral para lograr el progreso de la nación. Dicho código establece para el PAAE como servidor público, los deberes esenciales para desarrollar y mantenerse actualizado en los conocimientos, habilidades y experiencia requeridos para hacer su trabajo con eficiencia, evitar caer en cualquier práctica o situación que pueda involucrar un conflicto de intereses, tratar con cortesía y respeto a las autoridades, maestros, estudiantes y al personal de la institución, así como a las personas que acudan a la misma en busca de información para realizar algún trámite y trabajar en armonía con sus compañeros de departamento y área para que en conjunto cumplan con sus responsabilidades ante la institución, dentro de una agradable convivencia. a través de los principios de legalidad, imparcialidad, honradez, lealtad, eficiencia y eficacia, fortalecidos mediante valores como el liderazgo, el respeto a los derechos humanos, interés público, entorno cultural y ecológico, equidad de género, igualdad y no discriminación, economía y disciplina por medio de reglas de integridad que implican cooperación, desempeño permanente y comportamiento digno.

Asimismo y para el caso del IPN, el PAAE se regula a través de la Ley Orgánica de dicho Instituto.

3.3.2 Ley Orgánica Del Instituto Politécnico Nacional

En su capítulo I, la Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional define la Naturaleza, las finalidades y las atribuciones que le competen a dicha institución que en concordancia con su artículo 1º, el IPN es la institución educativa del Estado creada para consolidar, a través de la educación, la Independencia Económica, Científica, Tecnológica, Cultural y Política para alcanzar el progreso social de la Nación, de acuerdo con los objetivos Históricos de la Revolución Mexicana, contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (IPN, 1981) En su artículo 2º la presente Ley define al IPN como órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, cuya orientación general corresponde al Estado; con domicilio en el Distrito Federal y representaciones en las Entidades de la República donde funcionen Escuelas, centros y unidades de Enseñanza y de Investigación que dependan del mismo. (IPN, 1981).

De acuerdo al artículo 4º Fracción I, las atribuciones del IPN serán las de adoptar la organización administrativa y académica que estime conveniente, de acuerdo con los lineamientos generales previstos en esta Ley; asimismo la Fracción II refiere a la Planeación, ejecución y evaluación sistemáticamente sus actividades que en concordancia con la Fracción XV promoverá la Capacitación y procurará el mejoramiento profesional de su personal docente, técnico y administrativo; al cual de acuerdo con la Fracción XXII, se le otorgarán estímulos y recompensas de acuerdo con las disposiciones aplicables (IPN, 1981).

En consecuencia, de acuerdo con el artículo 33º El personal del Instituto Politécnico Nacional queda sujeto al régimen de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional y al de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (IPN, 1981), lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento Interno del IPN.

3.3.3 Reglamento Interno del IPN

Para efectos del presente Reglamento y de acuerdo con el artículo 126°, se entenderá por Personal No Docente al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), mismo que en función del artículo 127° de este Reglamento y para el cumplimiento de sus funciones adjetivas, el Instituto contará con este personal, cuyas relaciones laborales se rigen por el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal No Docente del Instituto Politécnico Nacional, que establece las categorías y niveles en que se clasifica el personal, así como los procedimientos de admisión y evaluación, la descripción de funciones, derechos, obligaciones, sanciones y condiciones de permanencia y promoción (IPN, 1983).

Por otro lado de acuerdo con el artículo 128°, el PAAE además del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo respectivo, deberá observar las siguientes (IPN, 1983):

- I.** Guardar el orden y la disciplina en su centro de trabajo;
- II.** Conservar en buen estado el mobiliario, equipo y demás material que utilice en el desempeño de sus labores;
- III.** Cumplir con las funciones y tareas que le asignen sus superiores jerárquicos;
- IV.** Apoyar, de acuerdo con sus funciones, las labores académicas y de investigación que se realicen en su centro de trabajo;
- V.** Apoyar la función docente en la elaboración, conservación y mantenimiento de los medios didácticos;
- VI.** Coadyuvar, dentro del ámbito de sus funciones, en la realización de las actividades de vinculación académica y tecnológica;
- VII.** Apoyar las funciones de extensión y difusión que lleve a cabo el Instituto, y
- VIII.** En general, realizar todas aquellas actividades que dentro de sus funciones y puestos contribuyan a la consecución de las finalidades del Instituto.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a dichas obligaciones, se atenderá en conjunto lo dispuesto por el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal No Docente del Instituto Politécnico Nacional.

3.3.4 Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal No Docente del Instituto Politécnico Nacional

La Guía de Prestaciones y Servicios para el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), define a este personal como la persona que presta sus servicios al IPN, desempeñando trabajos en los términos del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal no Docente del IPN (IPN, 2015 - 2017). Por su parte, el Reglamento de las condiciones generales de trabajo del Personal No Docente del IPN, artículo 7° fracción XV define al Personal No Docente como la persona que presta sus servicios al Instituto Politécnico Nacional, desempeñando trabajos administrativos, técnicos y manuales, es decir, aquel personal que no participa en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los alumnos. (IPN, 1988).

Capítulo 4
Estrategia Metodológica

El presente capítulo presenta la descripción metodológica en el que se muestra la forma en que se desarrolló la investigación. El tipo de estudio que se presenta es de corte descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo en donde se realizó una encuesta tipo Likert como parte de la técnica y un cuestionario cerrado como instrumento para el análisis de la información recabada.

4.1 Tipo de Investigación

El trabajo se desarrolla con el diseño de investigación descriptivo, son los que consideran al fenómeno estudiado y sus componentes a partir de definir y visualizar las variables involucradas y sobre qué o quiénes se recolectan los datos (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

4.1.1 Descriptivo

La investigación que se presenta en el trabajo es de tipo Descriptivo ya que el tema de Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás, es el fenómeno estudiado, siendo exiguos los trabajos relacionados con la temática (Tabla 4.1).

Tabla. 4.1 Trabajos realizados acerca del tema de Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en Instituciones Educativas.

Tipo de Documento	Tema de Investigación	Problema de investigación
Tesis de Maestría en el Instituto Politécnico Nacional	Servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la ESCA Santo Tomás de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás. (Genis, 2013)	La percepción de satisfacción que tienen los estudiantes de la ESCA Santo Tomás del IPN en relación a los servicios educativos que reciben, es decir, la satisfacción obtenida al concluir un trámite y su relación con la calidad de éstos.
Artículo	Satisfacción Laboral de los empleados administrativos de la Comisión de Operación y Fomento a Actividades Académicas (COFAA) del IPN y que está relacionada con el compromiso de este personal con la organización, el reconocimiento de su trabajo y un entorno amigable de trabajo. (Herrera Caballero & Sánchez Guevara, 2012)	La satisfacción laboral y el compromiso con la organización por parte de empleados administrativos de la Comisión de Operación y Fomento a Actividades Académicas, del Instituto Politécnico Nacional (COFAA-IPN).
Ponencia	Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. (Ramírez Roja et al., 2011)	Conocer la satisfacción laboral en los trabajadores a través de las sub escalas de evaluación institucional del personal; desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal; comunicación y salud y condiciones laborales.
Artículo	La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza Media Superior. (Hernandez, 2011)	Estudio comparativo de la motivación y satisfacción laboral en dos escuelas que pertenecen al subsistema de enseñanza media superior aplicado a los docentes de un CECyT del IPN y un CETIS.
Artículo	Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad autónoma de Zacatecas (Ramos Rudales & Padilla Bernal, 2016)	Identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral del personal administrativo de la Administración Central de la Universidad Autónoma de Zacatecas
Nota. La siguiente tabla muestra algunos trabajos realizados sobre el tema de Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en Instituciones Educativas. Derivado de la revisión de investigaciones sobre el tema relacionado con la satisfacción laboral.		

La coincidencia con el tema desarrollado, radica en la Satisfacción Laboral como uno de sus componentes en relación con: a) Estudiantes referente a la calidad de los servicios al interior de las instituciones, b) Personal Docente en el ejercicio de su función, y c) Personal Administrativo de otras instituciones educativas.

4.1.2 Variables de la investigación

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Las variables seleccionadas son producto de la revisión teórica, se presentan en las tablas (4.2 y 4.3).

Tabla 4.2 Variables identificadas

Variables	
1. Formación Académica y Perfil Profesional	7. Herramientas y equipo de trabajo para la función
2. Conocimientos e intereses laborales	8. Rotación de personal
3. Programa de inducción	9. Capacitación
4. Toma de decisiones	10. Pertinencia de los programas de capacitación
5. Canales de comunicación	11. Facilidades para acudir a capacitación
6. Consulta de manuales de procedimiento	12. Promoción Laboral

Nota: La tabla muestra las variables identificadas en la descripción teórica, derivado de la revisión teórica.

Tabla 4.3 Descripción teórica de las variables.

Variables	Descripción teórica
Formación Académica y Perfil Profesional	El PAAE se desempeña en actividades diferentes a su perfil y formación profesional.
Conocimientos e intereses laborales	Las actividades que realiza el PAAE, al no corresponder con su formación académica y perfil profesional podrían ser o no de su conocimiento o de su interés, incidiendo en su actitud -
Programa de inducción	Son existentes los programas de inducción inherentes a las actividades que correspondientes al área donde el PAAE se encuentra asignado, se guían de acuerdo a su experiencia y en función de las circunstancias requeridas.
Toma de decisiones	El PAAE indicó no tener libertad de actuación inmediata en actividades específicas dentro del área asignada, es decir, actúan únicamente con la autorización de algún superior, de lo contrario no tienen posibilidad de actuación.
Canales de comunicación	EL PAAE indicó que existe una limitada comunicación entre el personal que conforma los turnos matutino y vespertino, ya que no existen canales de comunicación adecuados que permitan estandarizar y homogenizar los procesos y el servicio que ofrecen en función de las actividades que realizan en sus áreas de adscripción.
Consulta de manuales de procedimiento institucionales.	El PAAE indicó usar en menor medida los Manuales de procedimiento institucionales sobre las actividades que le competen y que den cumplimiento a la Normatividad.
Herramientas y equipo de trabajo para la función	El PAAE indicó no contar con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones, tales como equipo de oficina, material de papelería y mobiliario adecuado para realizar sus actividades.
Rotación de personal	La rotación de un área a otra en la que contantemente se ve involucrado este personal repercute en su actuar reflejado en la satisfacción o insatisfacción en las funciones que tiene asignadas.
Capacitación	La oferta de capacitación es insuficiente para capacitar al personal de ambos turnos.
Pertinencia de los programas de capacitación	La oferta de capacitación existente se enfoca por lo general a temas de desarrollo humano y no al desarrollo de competencias para la función que desempeña, por lo cual los contenidos no resultan pertinentes para su función.
Facilidades para acudir a capacitación	Los horarios en los que se ofertan los programas de capacitación resultan complicados para que este personal tenga la facilidad de acudir, en su mayoría se imparten dentro de su horario laboral impidiendo su asistencia a los mismos.
Promoción Laboral	Derivado de la reducida oferta para capacitación y actualización, se reducen sus oportunidades de participación en los procesos de promoción que les permitan alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida motivándolos a continuar con su profesionalización en otros niveles de formación.

Nota: La tabla muestra la descripción teórica que da soporte a las variables identificadas, con relación a las funciones que realiza el PAAE en la ESCA Sto. Tomás del IPN, derivado de la revisión teórica.

4.2 Muestra

La ESCA Santo Tomás está integrada por 260 elementos de Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE) distribuidos en las áreas y departamentos de acuerdo con el organigrama de dicha Unidad Académica en los turnos matutino y vespertino respectivamente. (Ver figura 3.1 en capítulo 3).

La muestra se determinó con el software informático Decision Analyst Stats 2.0, se ingresaron los siguientes datos en la opción Sample Size Determination para calcular la muestra, se representa de la siguiente manera:

Tamaño del Universo, equivale al total del PAAE de la ESCA Santo Tomás y se representa con **n**.

Error máximo aceptable, siendo el más usual en las ciencias sociales con el cual puede definirse un posible nivel.

Porcentaje estimado de la Muestra, en donde se asume que se tiene una probabilidad de 50/50 que ocurra o no siendo esta una probabilidad igualitaria en términos de proporciones.

Nivel deseado de confianza, complemento del porcentaje máximo de error aceptable, de acuerdo con lo anterior el tamaño de la muestra se calculó con base en la siguiente información (Tabla 4.4):

Tabla 4.4 Elementos utilizados para calcular el tamaño de la Muestra.

Tamaño del Universo	Error Máximo Aceptable	Porcentaje estimado de la Muestra	Nivel deseado de confianza	Tamaño de la muestra
n= 260	5%	50%	95%	n=156

Nota: Resultado del análisis de datos ingresados en el Software Decision Analyst Stats 2.0, opción Sample Size Determination para determinar el tamaño de la muestra, derivado del análisis de la muestra.

4.4 Levantamiento de información

Una vez seleccionado el diseño de la investigación y la muestra acorde al problema de estudio, los datos se recolectaron sobre las variables de las unidades de muestreo respecto de los participantes (PAAE de la ESCA Santo Tomás), en este sentido, el levantamiento de la información se basó en un instrumento que demostró ser válido y confiable, el cual se piloteo y ajusto para definir las preguntas con posibilidades de respuesta de acuerdo a la escala Likert.

4.4.1 Técnica

La técnica que se utiliza en esta investigación para levantar la información es una encuesta tipo Likert construida a partir de las variables identificadas que expresan el grado de acuerdo o desacuerdo con cuatro opciones de respuesta, mismas que se presentan de manera directa (Maldonado, 2007) y sin respuestas de tipo neutral (Anexo 1):

.1) Nunca | .2) Muy pocas veces | .3) Casi siempre | .4) Siempre

4.4.2 Instrumento

El instrumento fue un cuestionario cerrado con 10 ítems previamente elaborados para medir la reacción del sujeto, preguntas que tienen afirmaciones favorables o positivas y desfavorables o negativas respecto a las opciones de respuesta integrada en la Encuesta Likert (Tabla 4.5):

Tabla 4.5 Tabla de Congruencia.

OBJETIVOS	PREGUNTA GENERAL	VARIABLES	PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO
<p>GENERAL</p> <p>Analizar la manera en que los factores organizacionales influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás del IPN a fin de determinar la calidad del servicio que ofrecen</p>	<p>GENERAL</p> <p>¿Cuáles factores organizacionales determinan la satisfacción e insatisfacción laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE) en la ESCA Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional?</p>	Asignación de acuerdo a las necesidades de las áreas.	¿Como PAAE de la ESCA Santo Tomás es asignado a un área de trabajo de acuerdo a sus conocimientos e intereses laborales?
		Desempeño de funciones diferentes al perfil y formación profesional	¿Cómo Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás, es asignado a un área de trabajo de acuerdo a su grado académico o formación profesional?
		Ausencia de programas de inducción inherentes a su función	¿Al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás, se le brinda algún programa de inducción inherente a las funciones que desempeñará en el departamento o área que ha sido asignado?
		Falta de libertad de actuación inmediata para la toma de decisiones	¿En el desarrollo de sus funciones, usted tiene libertad de actuación inmediata para la toma de decisiones en actividades específicas dentro de su área?
		Ausencia de canales de comunicación entre el personal de ambos turnos para homogenizar procesos	¿Existe comunicación con sus compañeros de departamento de ambos turnos para la estandarización de procesos y el manejo de información referente a las actividades que se realizan en su área de trabajo?
		Uso de manuales de procedimiento para la función	¿Con que frecuencia consulta los manuales de procedimiento institucionales para el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos de su área o departamento?
		Cuenta con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones	¿En su área de trabajo usted cuenta con herramientas y equipo de trabajo como equipo informático, mobiliario de oficina y material de papelería adecuados para el desempeño de sus funciones?
		Constante rotación de un área a otra	¿En la ESCA Santo Tomás, con qué frecuencia se presenta la rotación de PAAE de un área a otra?
		Oferta de capacitación insuficiente y carente de interés porque los temas, o bien, ya se cursaron o no se consideran de apoyo a labor que se realizan	¿Con que frecuencia la ESCA Santo Tomás ofrece programas de capacitación dirigidos al PAAE para el desarrollo competencias necesarias para su función?
			<p>¿Los programas de capacitación que ofrece la ESCA Santo Tomás para el PAAE, brindan contenidos pertinentes para el desarrollo de sus actividades?</p> <p>¿Los horarios ofertados para los programas de capacitación que ofrece la ESCA Santo Tomás para el PAAE son adecuados para que usted pueda acudir a capacitarse</p>
Oportunidades limitadas de participación en procesos de promoción para ascenso escalafonario dentro del Tabulador de puestos PAAE del IPN.	¿Ha participado en los procesos de promoción para alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida?		

Nota: Esta tabla muestra la congruencia entre los objetivos, las preguntas de investigación y las variables que dan validez a las preguntas formuladas para elaborar el instrumento, derivado de la revisión teórica.

4.4.3 Pilotaje del instrumento

La validación se realizó por pares con una prueba piloto en donde se aplicaron 10 encuestas al personal administrativo (PAAE), divididas en el turno matutino y vespertino, las observaciones emitidas por este personal se atendieron para mejora y comprensión de las preguntas, las cuales se muestran en la (Tabla 4.6).

Tabla 4.6 Validación por pares como prueba piloto a 10 PAAE.

Preguntas Originales	Observaciones	Preguntas Modificadas
¿Es asignado a un área de trabajo de acuerdo a su perfil o con base a las necesidades de la Institución?	El PAAE piloteado considero que la pregunta podría formularse considerando sus conocimientos e intereses laborales, así como su grado académico y formación profesional, más que las necesidades de la propia Institución.	¿Como PAAE de la ESCA Santo Tomás es asignado a un área de trabajo de acuerdo a sus conocimientos e intereses laborales? ¿Cómo Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás, es asignado a un área de trabajo de acuerdo a su grado académico o formación profesional?
¿Al ingresar a sus labores se le brinda un programa de inducción inherente al departamento y las funciones que desempeñará de acuerdo a su perfil y formación profesional?	Se reformuló la pregunta resaltando al sujeto de estudio, siendo este el PAAE de la ESCA Santo Tomás.	¿Al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás, se le brinda algún programa de inducción inherente a las funciones que desempeñará en el departamento o área que ha sido asignado?
¿En el desarrollo de sus funciones, tiene libertad de actuación inmediata en actividades específicas dentro de su área?	Se reformuló la pregunta haciendo énfasis en la toma de decisiones para el desarrollo de actividades específicas dentro de su área de trabajo.	¿En el desarrollo de sus funciones, usted tiene libertad de actuación inmediata para la toma de decisiones en actividades específicas dentro de su área?
¿La comunicación con sus colaboradores de contra turno es efectiva o limitada?	Se reformuló la pregunta haciendo referencia a los canales de comunicación existentes para el manejo de la información y la estandarización de procesos en su área de trabajo.	¿Existen canales de comunicación con sus compañeros de departamento de ambos turnos para la estandarización de procesos y el manejo de información referente a las actividades que se realizan en su área de trabajo?
¿Para el ejercicio de sus funciones consulta los manuales de procedimiento institucionales para su ejecución?	Se reformuló la pregunta para definir la frecuencia con la que consulta los manuales de procedimiento para el ejercicio de sus funciones.	¿Con que frecuencia consulta los manuales de procedimiento institucionales para el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos de su área o departamento?
¿Cuenta con herramientas y equipos de trabajo adecuados para el desempeño de sus funciones?	Se reformuló la pregunta, especificando a qué tipo de herramientas y equipo de trabajo se hace referencia.	¿En su área de trabajo usted cuenta con herramientas y equipo de trabajo como equipo informático, mobiliario de oficina y material de papelería adecuados para el desempeño de sus funciones?
¿Lo anterior repercute en su estado de satisfacción laboral?	El PAAE considero que es una pregunta general y ambigua que no puede contestarse con las opciones de respuesta de la encuesta por su subjetividad debido a que puede contestarse con un sí o un no por lo cual queda descartada	Descartada
¿Considera que existe rotación de personal constante de un área a otra?	Se reformuló la pregunta para definir la frecuencia con la que se presenta la rotación de personal del PAAE en la ESCA Santo Tomás.	¿En la ESCA Santo Tomás, con qué frecuencia se presenta la rotación de PAAE de un área a otra?
¿Considera que la oferta de capacitación es suficiente o insuficiente para el desarrollo competencias necesarias para su función?	Se reformuló la pregunta para definir la frecuencia con la que se ofrecen programas de capacitación, conocer si los contenidos de dicha capacitación son pertinentes para el desarrollo de competencias para la función y si los horarios en que son ofertados son adecuados para que el PAAE acuda a capacitarse.	¿Con que frecuencia la ESCA Santo Tomás ofrece programas de capacitación dirigidos al PAAE? ¿Los programas de capacitación que ofrece la ESCA Santo Tomás para el PAAE, brindan contenidos pertinentes para el desarrollo de competencias necesarias para el ejercicio de sus funciones? ¿Los horarios ofertados para los programas de capacitación que ofrece la ESCA Santo Tomás para el PAAE son adecuados para que usted pueda acudir a capacitarse?
¿Por lo anterior, considera que tiene oportunidades de participación en los procesos de promoción para alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida?	Se reformuló la pregunta para conocer la frecuencia con la que este personal participa en los procesos de promoción derivado de la ausencia o constancia de la toma de programas de capacitación.	¿Con que frecuencia participa en los procesos de promoción para alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida?

Nota: La encuesta final con las modificaciones se encuentra en el anexo No. 2., derivado de la revisión teórica

4.5 Análisis de la información

El análisis de la información obtenida del trabajo de campo se realizó en el software estadístico IBM SPSS Statistics 20.

Capítulo 5
Tratamiento y análisis de la información

El presente capítulo describe el procedimiento que se empleó para el tratamiento y análisis de la información desde un enfoque cuantitativo, en donde se detalla la manera en la cual se recolectaron los datos a partir de la aplicación de un instrumento de tipo Likert para determinar la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás desde su percepción, partiendo de cuatro posibles opciones de respuesta que permitieron medir los datos obtenidos de la muestra aplicada, los cuales se analizaron mediante el uso del software estadístico IBM SPSS Statics 20 para examinar de manera profunda las variables y establecer la relación entre las mismas mediante el manejo de datos para la creación de gráficos, tablas, la formulación de propuestas de mejora y con ello emitir una conclusión. Cabe mencionar que el total de la muestra calculada equivale a $n= 156$, los cuales representan el número de instrumentos aplicados, en donde el análisis e interpretación de los resultados se realizó por cada uno de los encuestados.

5.1 Tratamiento de la información

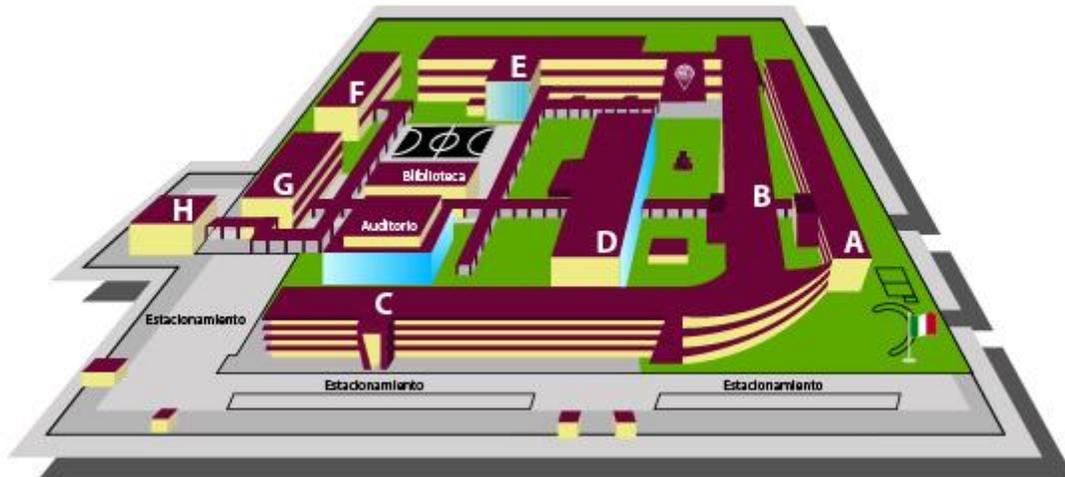
En esta etapa del proceso de la investigación, la recolección de los datos pertinentes a las variables involucradas se realizó a partir de la aplicación de un instrumento de tipo Likert utilizado para medir actitudes (Albert, 2007), siendo la Satisfacción Laboral desde su concepción una de estas, dicho instrumento se definió por una serie de ítems que expresan una idea positiva o negativa respecto del objeto de estudio que se pretende conocer a través de un conjunto de reactivos considerados con un valor de actitud, el cual se aplicó a 156 miembros del PAAE de la ESCA Santo Tomás para obtener información y medirla a través de un proceso de vinculación de conceptos abstractos con indicadores empíricos, visto desde un enfoque cuantitativo realizado mediante un plan explícito y organizado empleado en las Ciencias Sociales para clasificar los datos obtenidos (Albert, 2007). En este sentido el tratamiento de la información se realizó en tres etapas:

Etapa 1: Ubicación

De manera inicial se localizó en el plano de zonificación los edificios que conforman la infraestructura de la ESCA Santo Tomás (figura 5.1), en los cuales se ubicaron las áreas y departamentos que conforman la estructura organizacional de la misma, siendo estos los

edificios A, C, D, E, F, G, H y la Biblioteca de licenciatura, omitiendo el edificio B por ser de uso exclusivo para aulas escolares.

Figura 5.1 Plano de zonificación de la ESCA Santo Tomás.



Nota: Muestra la infraestructura de la ESCA Santo Tomás: Fuente: IPN (2019).

Etapa 2: Presentación

Una vez que se ubicaron físicamente las áreas y departamentos de la ESCA Santo Tomás, se procedió a visitar al PAAE en sus lugares de trabajo, considerando hombres y mujeres sin distinción pertenecientes al turno matutino y vespertino respectivamente, a los cuales después de una breve presentación del aplicador, se le indicaron los propósitos de la investigación, resaltando la importancia de su participación como pieza importante en los procesos de gestión, relacionado con la satisfacción laboral del mismo, asegurando la confidencialidad y protección de sus datos y de sus respuestas.

Etapa 3: Aplicación

Al PAAE consultado se le proporcionó una encuesta impresa con las instrucciones para su llenado para responderla al momento de acuerdo a su experiencia y trayectoria laboral en la ESCA Santo Tomás, con lo cual fue posible recolectar información derivada de sus respuestas para su posterior análisis y con ello determinar su grado de Satisfacción Laboral, al final del llenado de la encuesta, se le agradeció por su participación y se le invitó a dar

seguimiento al presente estudio para conocer los resultados finales, las propuestas de mejora, así como la conclusión del mismo.

5.2 Análisis de la información

De acuerdo con (Albert, 2007) el análisis cuantitativo de la información depende de los datos que se hayan recolectado, del nivel de medición de variables así como del interés del investigador, por tanto el análisis de datos obtenidos tras la aplicación de 158 encuestas de tipo Likert al PAAE de la ESCA Santo Tomás se realizó aplicando estadística descriptiva entendida como el procedimiento para clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica obtenida de manera sistemática para cada una de las variables a partir de una escala ordinal mediante una serie de etapas con las siguientes características:

Etapa 1: Codificación del instrumento

Inicialmente se procedió a codificar cada una de las encuestas realizadas del número 1 al número 156 para un mejor manejo y control de las mismas.

Etapa 2: Categorización de los ítems

En esta etapa se determinó la categoría de los ítems a partir de la definición del objeto actitudinal, siendo este la Satisfacción Laboral, dicho objeto ésta relacionado con los objetivos de la investigación para expresar una actitud agradable o desagradable, descartando opciones de respuesta neutra que no denotan actitudes favorables o desfavorables (Albert, 2007), en este sentido, la información obtenida que califica al objeto de actitud resulta negativa, por lo tanto la codificación de los valores, los ítems y su equivalencia queda se muestra en la (Tabla 5.1):

Tabla 5.1 Tabla de valoración

VALOR	ÍTEM	EQUIVALENCIA
.4	Nunca	Insatisfecho
.3	Muy pocas veces	Muy poco satisfecho
.2	Casi Satisfecho	Casi satisfecho
.1	Siempre	Satisfecho

Nota: Tabla que muestra los valores asignados a cada Ítem y su equivalencia, derivado del tratamiento y análisis de la información.

Etapa 3: Programación de hoja electrónica de datos

En esta etapa, se programó una hoja electrónica de datos en blanco en el Software IBM SPSS Statics 20 para el análisis de la información de la siguiente manera:

- Se asignó el nombre de PREG1, PREG2, PREG3, PREG4, PREG5, PREG6, PREG7, PREG8, PREG9, PREG10, PREG11 y PREG12, a las celdas correspondientes para cada una de las 12 preguntas contenidas en la encuesta aplicada al PAAE.
- Se identificó con las siguientes etiquetas cada una de las 12 preguntas contenidas en la encuesta (Tabla 5.2):

Tabla 5.2 Etiquetas de variable

Etiqueta	Nombre
PREG1	Formación Académica y Perfil Profesional
PREG2	Conocimientos e intereses laborales
PREG3	Programa de inducción
PREG4	Toma de decisiones
PREG5	Canales de comunicación
PREG6	Consulta de manuales de procedimiento
PREG7	Herramientas y equipo de trabajo para la función
PREG8	Rotación de personal
PREG9	Capacitación
PREG10	Pertinencia de los programas de capacitación
PREG11	Facilidades para acudir a capacitación
PREG12	Promoción Laboral

Nota: Tabla que muestra los rangos de valoración para determinar el grado de Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás, derivado del tratamiento y análisis de la información.

- Se determinó como “Numérico” el tipo de datos que contendría cada celda y se mantuvo la anchura preestablecida por el software de 8 caracteres numéricos y hasta 1 decimal para el registro de datos, con una alineación centrada, considerando una medida ordinal para cada pregunta y su valoración y una medida de tipo escala para el puntaje obtenido del total de los datos.

- Asimismo, se programaron los valores de las etiquetas correspondientes a los valores de cada una de las 4 opciones de respuesta (Tabla 5.3) seleccionadas por los encuestados para determinar los rangos de valor de acuerdo al puntaje obtenido a través de una regla de 3 en donde cada rango de valoración equivale a un 25% calculado de la siguiente manera:

$$12 \text{ preguntas} \times .4 \text{ ítems} = \underline{4.8 \text{ Valor máximo}} = \underline{1.2 \text{ Valor mínimo}}$$

4 ítems

Tabla 5.3 Rangos de valoración.

Porcentaje	Rangos	Valoración
100%	3.7 a 4.8	Insatisfecho
75%	2.5 a 3.6	Muy poco satisfecho
50%	1.3 a 2.4	Casi satisfecho
25%	0.1 a 1.2	Satisfecho

Nota: Tabla que muestra los rangos de valoración para determinar el grado de Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás, derivado del tratamiento y análisis de la información.

Etapa 4: Vaciado de la información

Se vació la información de cada una de las encuestas en la hoja electrónica de datos previamente programada en la Etapa 3, en donde se ingresó encuesta por encuesta, cada una de las respuestas seleccionadas por los encuestados de acuerdo con el valor de etiqueta asignada para cada opción de respuesta.

Etapa 5: Análisis de datos

Una vez concentrados los datos obtenidos tras la aplicación de las encuestas, se procedió a realizar el análisis de los mismos, través de las funciones del software estadístico IBM SPSS Statics 20.

5.3 Estadística Descriptiva

El análisis de datos cuantitativos se realizó mediante Estadística descriptiva mediante las funciones del software estadístico IBM SPSS Statics 20, considerando los siguientes datos (Tabla 5.4):

Tabla 5.4 Datos generales empleados para el análisis de la información.

Datos Generales	
Muestra	n= 156 PAAE
No. de casos	156 encuestas
No. de elementos	12 preguntas
Categorías de ítem	4 opciones de respuesta

Nota: Tabla que muestra los datos empleados para el análisis de información del instrumento Likert aplicado al PAAE de la ESCA Santo Tomás para determinar la Satisfacción Laboral del mismo en el ejercicio de la Gestión. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

De acuerdo con (Albert, 2007), toda medición o instrumento de medida, debe de reunir dos requisitos esenciales: Confiabilidad y Validez, dichos elementos se aplicaron al instrumento para su análisis a través de una escala de confiabilidad y validez para dar mayor certeza y valor a la investigación, en donde se obtuvo la siguiente información:

5.3.1 Confiabilidad

Refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (Albert, 2007), dicho elemento fue comprobado a través de un análisis estadístico de fiabilidad, utilizando una escala de Cronbach, procesada en el software IBM SPSS Statics 20 (Tabla 5.5).

Tabla 5.5 Casos validados para realizar el análisis de confiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	156	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	156	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Nota: Tabla que muestra el total de casos validados para realizar el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado al PAAE de la ESCA Santo Tomás para determinar la Satisfacción Laboral del mismo en el ejercicio de la Gestión. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por su parte el análisis estadístico para determinar el Alfa Cronbach basada en el número de elementos correspondientes a las doce preguntas que conforman el instrumento arrojó los siguientes resultados (Tabla 5.6):

Tabla 5.6 Resultados del Análisis de confiabilidad calculados a través del Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	No. de elementos
.772	.771	12

Nota: Tabla que muestra el Alfa de Cronbach obtenido a partir del total de elementos validados para realizar el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado al PAAE de la ESCA Santo Tomás para determinar la Satisfacción Laboral del mismo en el ejercicio de la Gestión. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

En este sentido el coeficiente de Confiabilidad consiste en una correlación entre el total de los casos, el número de elementos validados y la perspectiva teórica, en donde los valores oscilan entre cero y uno, en donde la magnitud del coeficiente de confiabilidad del instrumento analizado resultó igual a .771 considerada como Alta de acuerdo con (Ruiz, 2007) (Tabla 5.7):

Tabla 5.7 Rangos de medida del coeficiente de confiabilidad.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota: Tabla que muestra los rangos para medir la magnitud del coeficiente de confiabilidad del instrumento analizado a partir del procesamiento de datos mediante la escala de Cronbach. Fuente: (Ruiz 2007).

5.3.2 Validez

Por su parte, la Validez refiere el grado en el que un instrumento mide la variable que pretende medir, en este sentido se habla de la Satisfacción Laboral la cual se válida en el instrumento desde dos aspectos: Validez de Contenido, la cual representa el grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido que se mide, en el cual se emplean variables que se relacionan con la Satisfacción Laboral mismos que se determinaron con los casos y elementos validados con el Alfa de Cronbach y la Validez de Constructo, que se refiere al grado en que una medición se relaciona de manera consistente con otras mediciones teóricas y que conciernen a los conceptos o constructos que se están midiendo desde la construcción teórica y que obtuvieron validez mediante el análisis estadístico de confiabilidad obtenido con una magnitud Alta (Ruiz, 2007).

5.3.3 Media, Moda y Mediana

La estadística descriptiva muestra que la Media, Moda y Mediana calculadas a partir del análisis realizado con IBM SPSS Statistics 20, oscilan entre los rangos de 3 a 3.29, que en función de los rangos de valoración relacionados con a la Satisfacción Laboral, se muestra que el PAAE de la ESCA Santo Tomás se encuentra Muy poco satisfecho como parte de los factores que inciden en su labor, en el ejercicio de la gestión (Tabla 5.8):

Tabla 5.8 Estadística descriptiva general del total de casos validados.

Estadísticos		
PUNTAJE (agrupado)		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{X})	3.29
	Mediana (Me)	3.00
	Moda (Mo)	3

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva en donde se observa la Media, Mediana y Moda. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.8, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio de los 156 PAAE encuestados es de 3.29

Me: Revela que el 50% de los casos analizados es menor o igual a 3.00, asimismo el 50% de los casos analizados es mayor o igual a 3.00.

Mo: Muestra que el valor que se presenta con más frecuencia en los 156 casos analizados es de 3.

5.3.4 Puntaje Agrupado

A partir del análisis realizado con IBM SPSS Statistics 20, se obtuvo el puntaje agrupado de la muestra representada por n=156 para determinar la Frecuencia y el Porcentaje agrupado en función de los rangos de valoración relacionados con a la Satisfacción Laboral, obteniendo los siguientes resultados (Tabla 5.9):

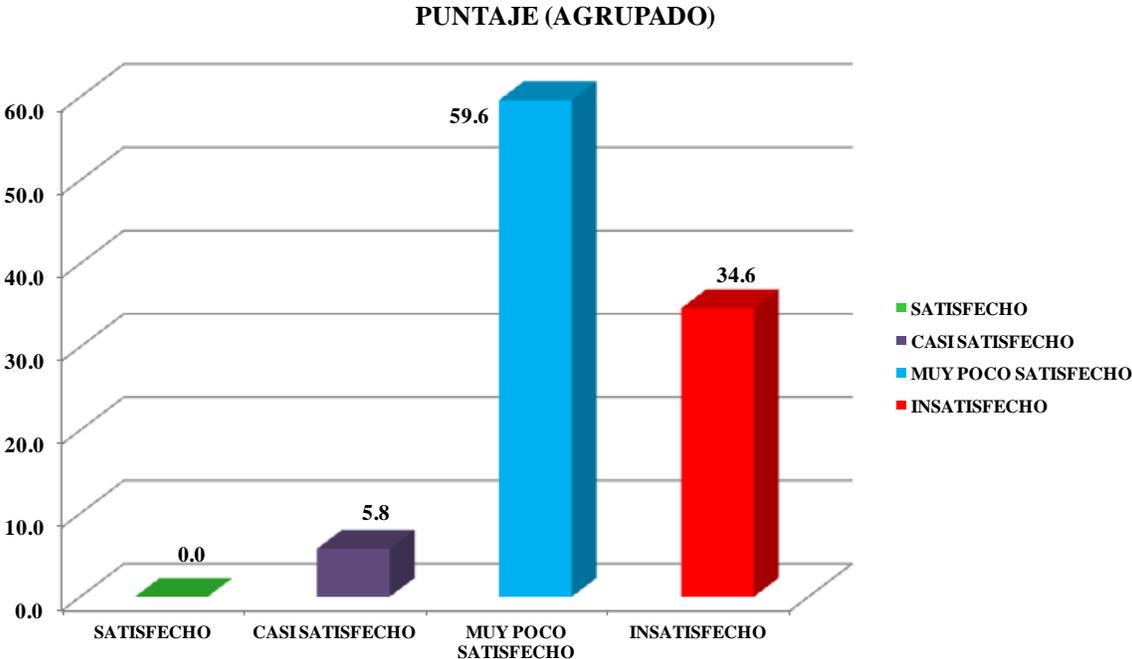
Tabla 5.9 Porcentajes Agrupados del análisis de datos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SATISFECHO	0	0.0	0.0	0.0
	CASI SATISFECHO	9	5.8	5.8	5.8
	MUY POCO SATISFECHO	93	59.6	59.6	65.4
	INSATISFECHO	54	34.6	34.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis de los 158 instrumentos aplicados. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Derivado del análisis de variables que permitieron identificar la percepción del PAAE de la ESCA Santo Tomás fue posible determinar los porcentajes correspondientes a los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral, en donde se observa en términos generales el 0% se dijo Satisfecho, por otro lado el 5.8% se mostró Casi Satisfecho, mientras que el 59.6% se encontró Muy poco satisfecho y el 34.6% estuvo Insatisfecho, a partir de esta información fue posible realizar un análisis por cada una de las variables (Figura 5.2):

Figura 5.2 Gráfica del Puntaje agrupado del grado de Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás.



Nota: Muestra el puntaje el porcentaje agrupado, a partir de los rangos de valoración en donde se muestra el grado de Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.5 Formación Académica y Perfil Profesional

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de este factor permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con el que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, es adscrito a un área de trabajo acorde a su grado académico y profesión, ante esta afirmación el 7.7% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 10.9% señaló que casi siempre, por otro lado el 46.2% reveló que muy pocas veces y el 35.3% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, muy pocas veces o nunca se considera la Formación Académica y Perfil Profesional para asignar a este personal en un área en donde realice funciones acordes a su grado de escolaridad y profesión, tal situación incide en su actuar y compromiso con la organización dada la percepción que tiene de las funciones que se le encomiendan en contraste con sus expectativas, reflejado en los resultados obtenidos de su labor en donde los factores intrínsecos y organizacionales de tipo social y los derivados de la institución generados por la propia estructura organizacional, reducen sus oportunidades de participación y desarrollo ante la ausencia de reconocimiento de su perfil, incentivos y una mejor retribución económica, cabe señalar que un porcentaje menor de los encuestados aseguran que siempre o casi siempre se consideran estos elementos para su asignación, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.10, Tabla 5.11, Figura 5.3, Tabla 5.12 y Figura 5.4):

Tabla 5.10 Estadística Descriptiva General del Factor Formación Académica y Perfil Profesional .

Estadísticos		
Formación Académica y Perfil Profesional		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{X})	.309
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Min)	.1
	Máximo (Max)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general de la variable Formación Académica y Perfil Profesional. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.10, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

(\bar{X}): Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Formación Académica y Perfil Profesional es de .309.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Formación Académica y Perfil Profesional, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Formación Académica y Perfil Profesional, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Formación Académica y Perfil Profesional en cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

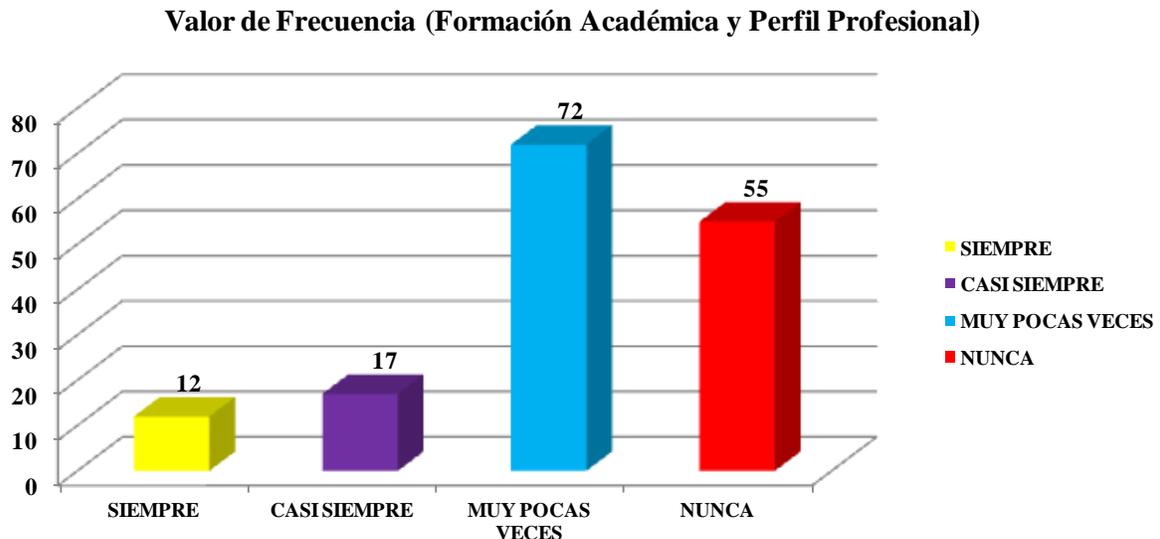
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Formación Académica y Perfil Profesional en cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.11 Frecuencia de valoración del Factor Formación Académica y Perfil Profesional (Por pregunta)

Formación Académica y Perfil Profesional	
Valoración	Frecuencia
Siempre	12
Casi siempre	17
Muy pocas veces	72
Nunca	55

Nota: Tabla que muestra la frecuencia de valoración por pregunta del Factor Formación Académica y Perfil Profesional. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.3 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Formación Académica y Perfil Profesional (Por pregunta).



Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Formación Académica y Perfil Profesional (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.12 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Formación Académica y Perfil Profesional

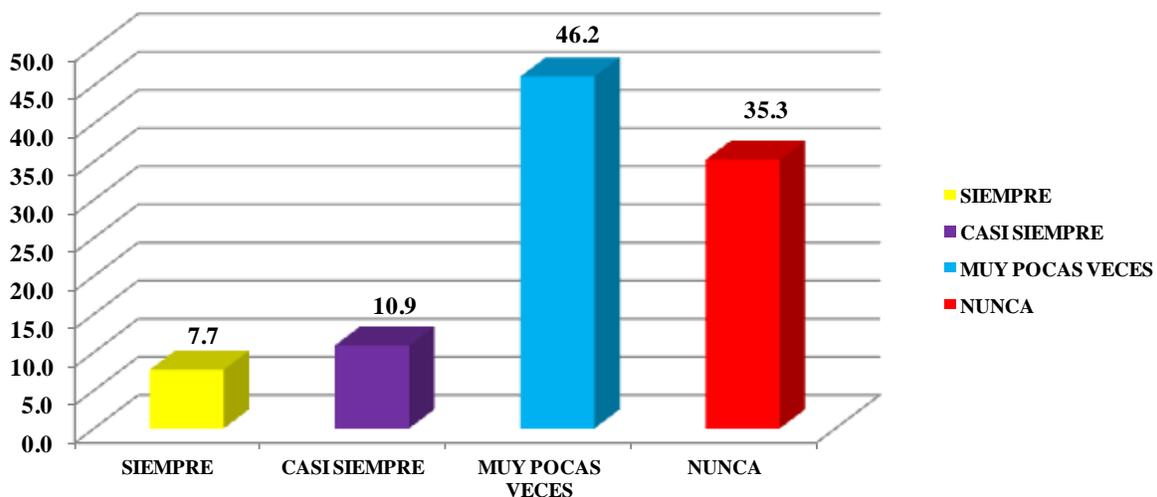
Formación Académica y Perfil Profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	12	7.7	7.7	7.7
	CASI SIEMPRE	17	10.9	10.9	18.6
	MUY POCAS VECES	72	46.2	46.2	64.7
	NUNCA	55	35.3	35.3	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Formación Académica y Perfil Profesional. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.4 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Formación Académica y Perfil Profesional

Puntaje Agrupado (Formación Académica y Perfil Profesional)



Nota: Muestra el puntaje del porcentaje agrupado de la variable Formación Académica y Perfil Profesional, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.6 Conocimientos e intereses laborales

Relacionado con la Satisfacción Laboral, el análisis de la presente variable permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, es asignado a un área de trabajo acorde a sus conocimientos e intereses laborales, ante esta afirmación el 9.6% de los encuestados indicó que Siempre, mientras que el 15.4% señaló que Casi siempre, por otro lado el 46.8% reveló que muy pocas veces y el 28.2% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, muy pocas veces o nunca se considera el saber y los intereses de este personal para asignarlo en un área en donde realice funciones de carácter profesional y especializado, tal situación se refleja en los resultados obtenidos de su labor en donde los factores intrínsecos y organizacionales de tipo social y derivados de la institución generados por la propia estructura organizacional, reducen sus oportunidades de desarrollo y participación incidiendo en su actuar y compromiso con la organización dada la percepción que tiene de lo que conoce y le interesa, en contraste con lo que realiza, cabe señalar que un porcentaje menor de los encuestados aseguran que siempre o casi siempre se consideran estos elementos para su asignación, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.13, Tabla 5.14, Figura 5.5, Tabla 5.15 y Figura 5.6):

Tabla 5.13 Estadística Descriptiva general del Factor Conocimientos e Intereses Laborales.

Estadísticos		
Conocimientos e intereses laborales		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{x})	.294
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Min)	.1
	Máximo (Max)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Conocimientos e Intereses Laborales.

Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.12, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Conocimientos e Intereses Laborales es de .294.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Conocimientos e Intereses Laborales, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Conocimientos e Intereses Laborales, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Formación Académica y Perfil Profesional en cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

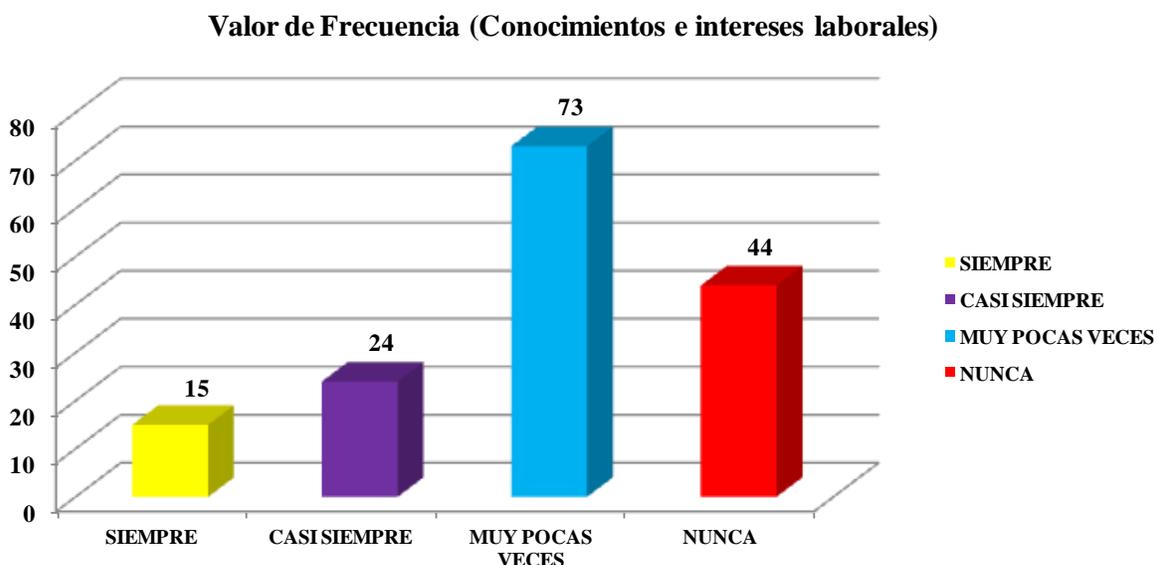
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Formación Académica y Perfil Profesional en cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.14 Frecuencia de valoración del Factor Conocimientos e Intereses Laborales (Por pregunta)

Conocimientos e intereses laborales	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	15
CASI SIEMPRE	24
MUY POCAS VECES	73
NUNCA	44

Nota: Tabla que muestra la frecuencia de valoración por pregunta del Factor Conocimientos e Intereses Laborales. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.5 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Conocimientos e Intereses Laborales (Por pregunta).



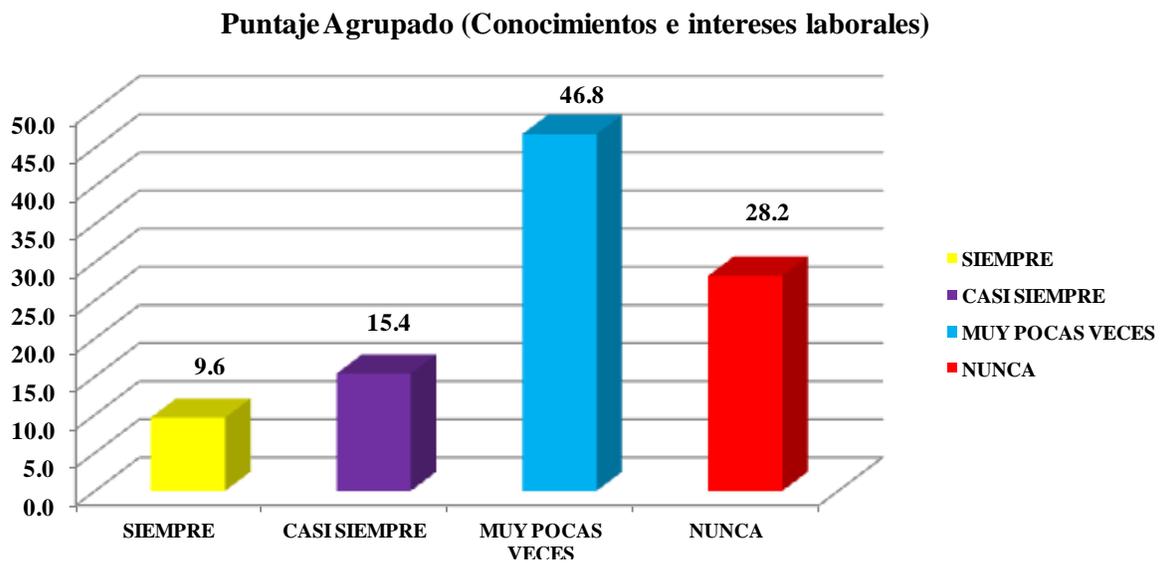
Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Conocimientos e Intereses Laborales (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.15 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Conocimientos e Intereses Laborales.

Conocimientos e intereses laborales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	15	9.6	9.6	9.6
	CASI SIEMPRE	24	15.4	15.4	25.0
	MUY POCAS VECES	73	46.8	46.8	71.8
	NUNCA	44	28.2	28.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Conocimientos e Intereses Laborales. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.6 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Conocimientos e Intereses Laborales.



Nota: La gráfica muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Conocimientos e Intereses Laborales, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.7 Programa de inducción

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de este Factor permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con el que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, recibe algún programa de inducción inherente las funciones que desempeñará en el área o departamento en que ha sido asignado, ante tal afirmación el 3.8% del personal encuestado indicó que siempre, mientras que el 5.8% señaló que casi siempre, por otro lado el 38.5% reveló que muy pocas veces y el 51.9% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, muy pocas veces o nunca se imparte algún programa que induzca a este personal a la función del área en donde es asignado, tal situación incide en su actuar y su compromiso con la organización dada la percepción que tiene de las funciones que se le encomiendan en contraste con sus expectativas, reflejado en los resultados obtenidos de su labor en donde los factores intrínsecos y organizacionales de tipo social y derivados de la institución generados por la propia estructura organizacional, reducen sus oportunidades de participación y desarrollo para la mejora y rendimiento de los procesos en los que colabora y que le generan sentido de pertenencia a un grupo de trabajo, cabe señalar que un porcentaje menor de los encuestados aseguran que siempre o casi siempre se imparte este tipo de inducción, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.16, Tabla 5.17, Figura 5.7, Tabla 5.18 y Figura 5.8):

Tabla 5.16 Estadística Descriptiva general del Factor Programa de Inducción.

Estadísticos Programa de Inducción		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{x})	.338
	Mediana (Me)	.4
	Moda (Mo)	.4
	Mínimo (Min)	.1
	Máximo (Max)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Programa de Inducción. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.15, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Programa de Inducción es de .338.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Programa de Inducción, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .4, correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Programa de Inducción, el cual es de .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Programa de Inducción el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

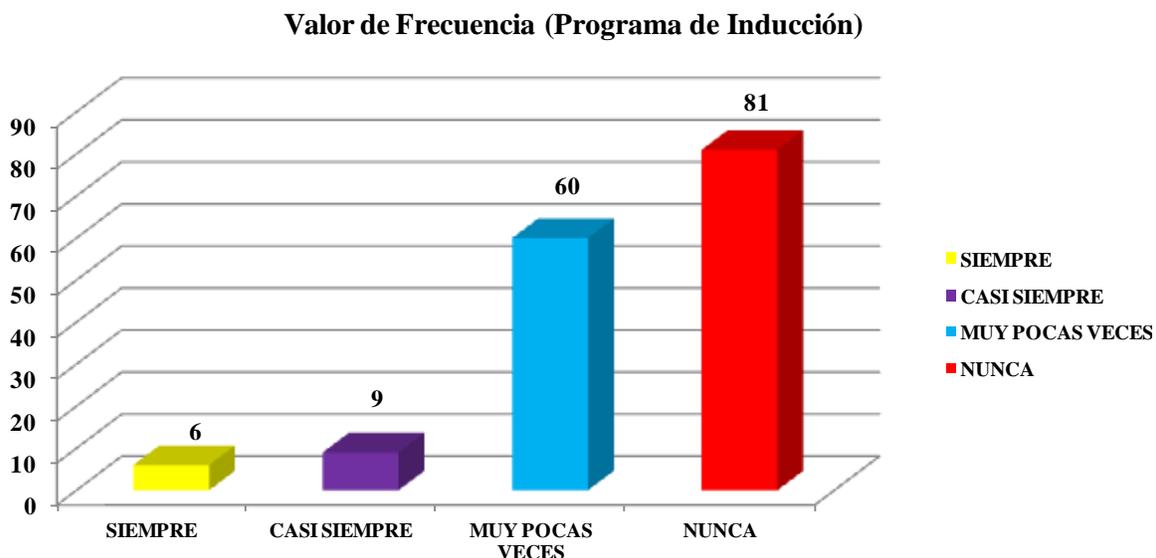
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Programa de Inducción el cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.17 Frecuencia de valoración del Factor Programa de Inducción (Por pregunta).

Programa de Inducción	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	6
CASI SIEMPRE	9
MUY POCAS VECES	60
NUNCA	81

Nota: Tabla que muestra la frecuencia de valoración por pregunta del Factor Programa de Inducción. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.7 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Programa de Inducción (Por pregunta).



Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Programa de Inducción (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

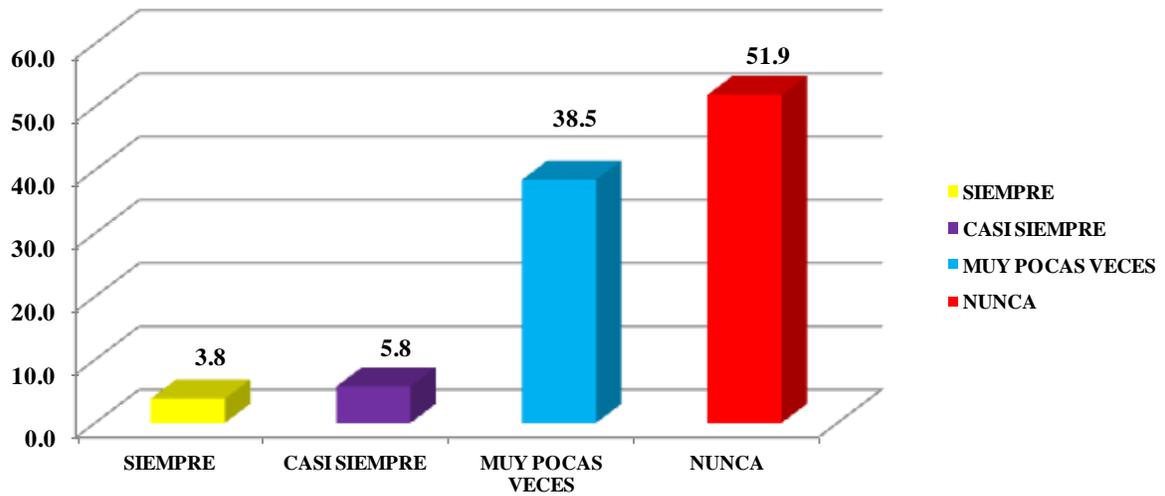
Tabla 5.18 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Programa de Inducción

		Programa de Inducción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	6	3.8	3.8	3.8
	CASI SIEMPRE	9	5.8	5.8	9.6
	MUY POCAS VECES	60	38.5	38.5	48.1
	NUNCA	81	51.9	51.9	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del Factor Programa de Inducción. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.8 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Programa de Inducción.

Puntaje Agrupado (Programa de Inducción)



Nota: La gráfica muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Programa de Inducción, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.8 Toma de decisiones

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de este Factor permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con el que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, tiene libertad para la toma de decisiones en actividades específicas dentro de su área de trabajo, ante esta afirmación el 14.7% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 20.5% señaló que casi siempre, por otro lado el 35.3% reveló que muy pocas veces y el 29.5% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, muy pocas veces o nunca, este personal puede tomar decisiones en el ejercicio de sus funciones, tal situación incide en su actuar al no tener autonomía para la función que permita reforzar su interés, responsabilidad y compromiso con la organización, reduciendo la cohesión y pertenencia hacia su trabajo, en donde los factores extrínsecos como la normatividad y políticas institucionales, los factores intrínsecos y organizacionales de tipo social y los derivados de la institución generados por la propia estructura organizacional, reducen sus oportunidades de participación en la toma de decisiones, cabe señalar que un porcentaje menor de los encuestados aseguran que siempre o casi siempre tienen independencia para decidir al respecto de las funciones que realizan, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.19, Tabla 5.20, Figura 5.9, Tabla 5.21 y Figura 5.10):

Tabla 5.19 Estadística Descriptiva general del Factor Toma de decisiones.

Estadísticos		
Toma de decisiones		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{x})	.279
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Min)	.1
	Máximo (Max)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Toma de decisiones. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.18, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Toma de decisiones es de .279.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Toma de decisiones, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Toma de decisiones, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Toma de decisiones el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Toma de decisiones el cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

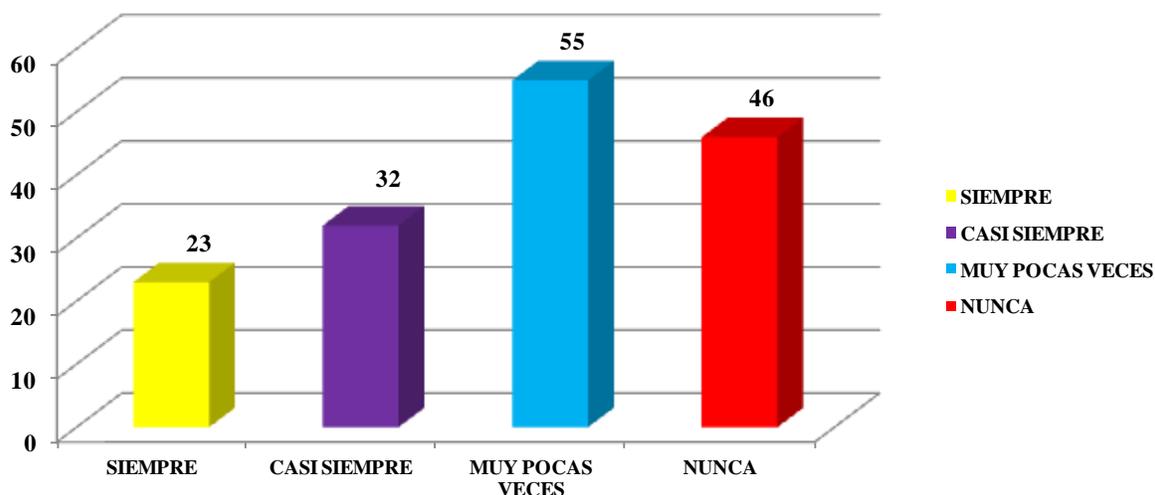
Tabla 5.20 Frecuencia de valoración del Factor Toma de Decisiones (Por pregunta).

Toma de decisiones	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	23
CASI SIEMPRE	32
MUY POCAS VECES	55
NUNCA	46

Nota: Tabla que muestra la frecuencia de valoración por pregunta del Factor Toma de Decisiones. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.9 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Toma de Decisiones (Por pregunta).

Valor de Frecuencia (Toma de decisiones)



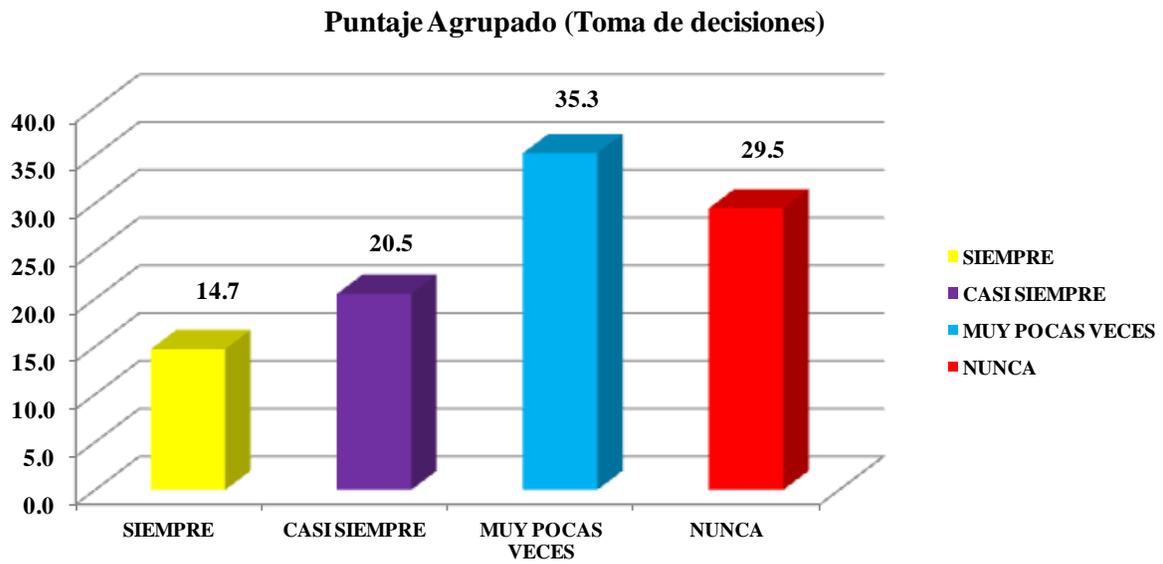
Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Toma de Decisiones (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.21 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Toma de decisiones.

Toma de decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	23	14.7	14.7	14.7
	CASI SIEMPRE	32	20.5	20.5	35.3
	MUY POCAS VECES	55	35.3	35.3	70.5
	NUNCA	46	29.5	29.5	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis de la variable Toma de decisiones. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.10 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Toma de decisiones.



Nota: La gráfica muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Toma de decisiones, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.9 Canales de comunicación

Relacionado con la Satisfacción Laboral, el análisis de este factor permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con el que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, se comunica con sus compañeros de departamento de ambos turnos, para la estandarización de procesos y el manejo de información referente a las actividades que realizan en conjunto en su área de trabajo a través de canales de comunicación tales como oficios, reuniones, circulares, vía telefónica, por correo electrónico o incluso por redes sociales, ante esta afirmación el 19.2% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 32.1% señaló que casi siempre, por otro lado el 37.2% reveló que muy pocas veces y el 11.5% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, existen canales de comunicación que permiten la colaboración del PAAE de ambos turnos para la homologación de criterios y manejo de información inherente a su función, tal situación refuerza su interés, responsabilidad y compromiso con la organización, en donde los factores extrínsecos, intrínsecos y organizacionales de tipo social promueven la cohesión entre pares, promoviendo la pertenencia hacia su trabajo y robusteciendo su labor, reflejado en los resultados obtenidos de su labor que dan cumplimiento a los procesos sustantivos que persigue la institución, cabe señalar que un porcentaje menor de los encuestados aseguran que nunca utilizan canales como medio de comunicación, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.22, Tabla 5.23, Figura 5.11, Tabla 5.24 y Figura 5.12):

Tabla 5.22 Estadística Descriptiva general del Factor Canales de comunicación.

Estadísticos		
Canales de comunicación		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{X})	.241
	Mediana (Me)	.2
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Mín.)	.1
	Máximo (Máx.)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Canales de Comunicación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.15, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Canales de comunicación es de .241.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Canales de comunicación, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .2 correspondiente al ítem Casi Siempre y equivalente a Casi Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .2, correspondiente al ítem Casi Siempre y equivalente a Casi Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Canales de comunicación, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Canales de comunicación el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Canales de comunicación el cual es igual a .4 correspondiente al Canales de comunicación Nunca y equivalente a Insatisfecho.

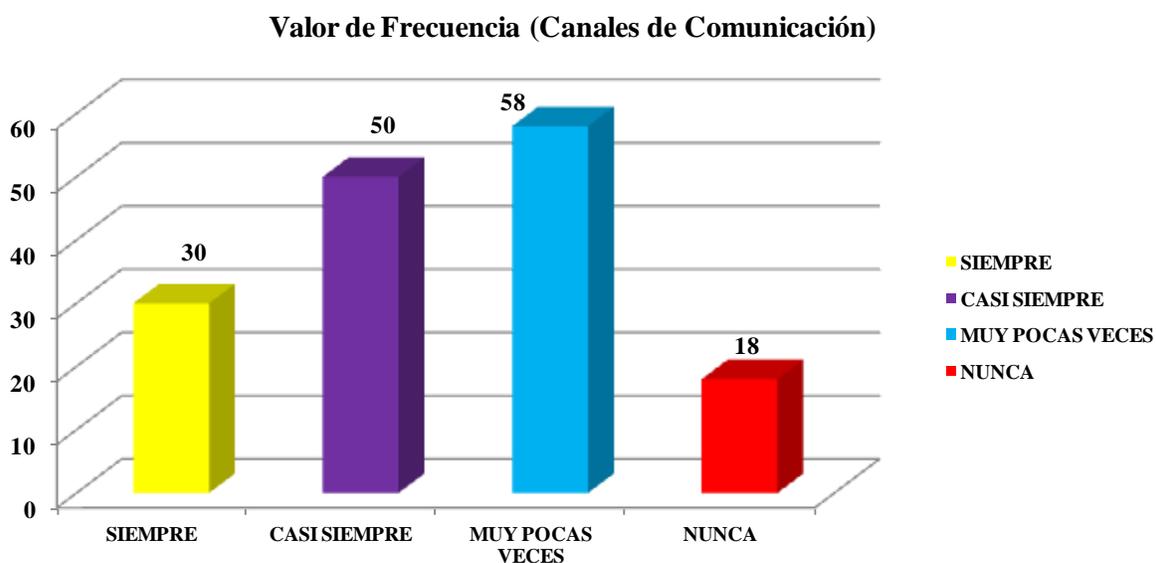
Tabla 5.23 Frecuencia de valoración del Factor Canales de Comunicación (Por pregunta).

Canales de comunicación	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	30
CASI SIEMPRE	50
MUY POCAS VECES	58
NUNCA	18

Nota: Tabla que muestra la frecuencia de valoración por pregunta del Factor Canales de Comunicación.

Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20

Figura 5.11 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Canales de Comunicación (Por pregunta).



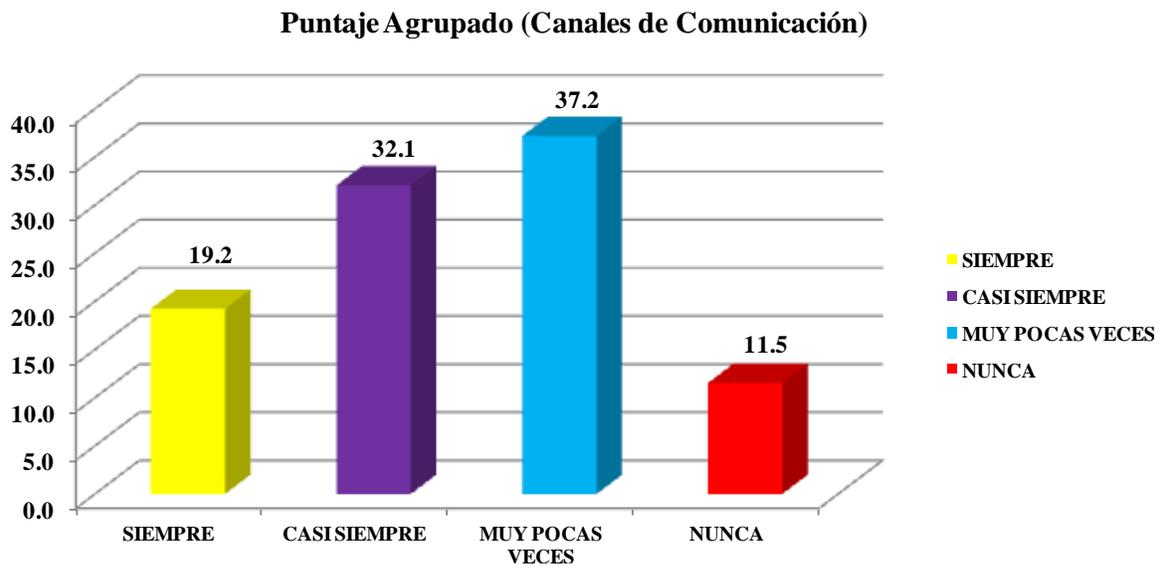
Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Canales de Comunicación (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.24 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Canales de comunicación

Canales de comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	30	19.2	19.2	19.2
	CASI SIEMPRE	50	32.1	32.1	51.3
	MUY POCAS VECES	58	37.2	37.2	88.5
	NUNCA	18	11.5	11.5	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Canales de comunicación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.12 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Canales de comunicación



Nota: Muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Canales de Comunicación, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.10 Consulta de manuales de procedimiento institucionales

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de esta variable permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con el que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, consulta los manuales de procedimiento institucionales para el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos de su área o departamento, ante esta afirmación el 8.3% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 23.7% señaló que casi siempre, por otro lado el 50.0% reveló que muy pocas veces y el 17.9% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, muy pocas veces este personal consulta los manuales de procedimiento, mientras que un porcentaje considerable los emplea de manera regular y otro menor nunca los utiliza, tal situación incide en su compromiso con la organización, reflejado en el actuar del mismo y en los resultados obtenidos de su labor para el cumplimiento de los procesos sustantivos organizacionales para mejora del rendimiento para la realización de tareas y con ello contribuir a los procesos de mejora para robustecer el sistema de gestión de calidad institucional y con ello elevar los estándares institucionales respecto de los servicios educativos y administrativos que proporcionan, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.25, Tabla 5.26, Figura 5.13, Tabla 5.27 y Figura 5.14):

Tabla 5.25 Estadística Descriptiva general del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales.

Estadísticos Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales

N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{x})	.278
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Mín.)	.1
	Máximo (Máx.)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.24, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales es de .278.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

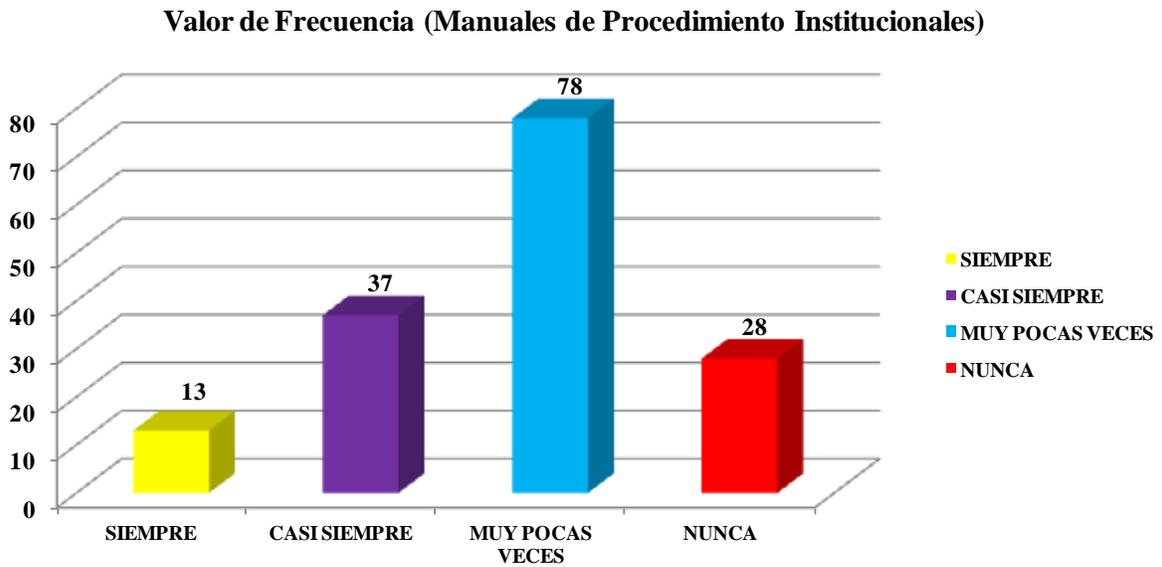
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales el cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.26 Estadística Descriptiva general del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales.

Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	13
CASI SIEMPRE	37
MUY POCAS VECES	78
NUNCA	28

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.13 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales (Por pregunta).



Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.27 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales.

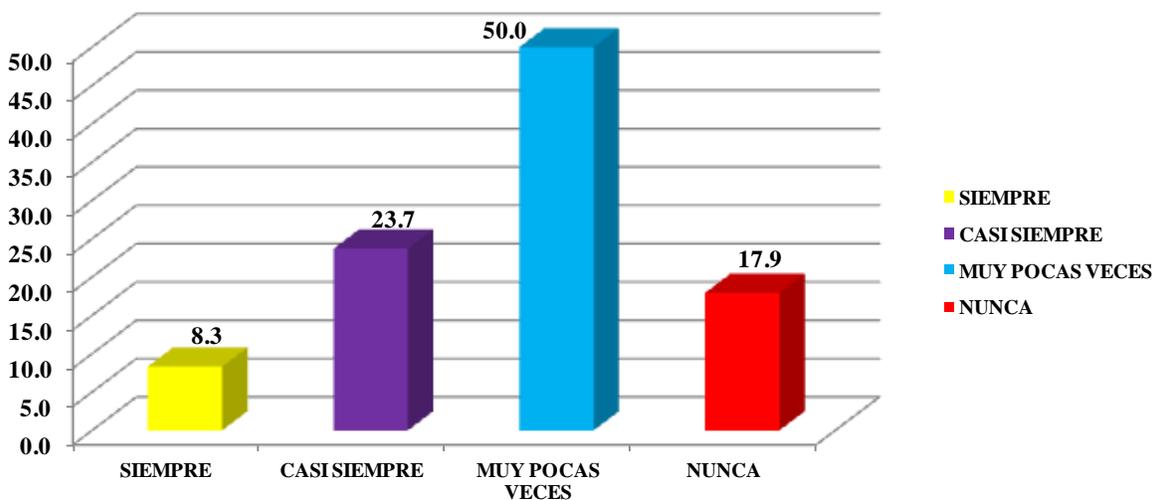
Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	13	8.3	8.3	8.3
	CASI SIEMPRE	37	23.7	23.7	32.1
	MUY POCAS VECES	78	50.0	50.0	82.1
	NUNCA	28	17.9	17.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.14 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Consulta de Manuales de Procedimiento Institucionales

Porcentaje Agrupado (Manuales de Procedimiento Institucionales)



Nota: La gráfica muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Consulta de manuales de procedimiento institucionales, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PA AE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.11 Herramientas y equipo de trabajo para la función

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de esta variable permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con el que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, cuenta con herramientas y equipo de trabajo como equipo informático, mobiliario de oficina y material de papelería adecuados para el desempeño de sus funciones, ante esta afirmación el 26.9% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 43.6% señaló que casi siempre, por otro lado el 26.3% reveló que muy pocas veces y el 3.2% dijo que nunca-

Por tanto se observa que en su mayoría este personal cuenta siempre y casi siempre con herramientas y equipo de trabajo para realizar sus funciones a pesar del Programa de austeridad transparencia y rendición de cuentas 2019 del IPN que en su numeral 17, refiere a la reducción al máximo el uso de materiales y útiles de papelería (IPN, 2018), y muy pocas veces o nunca carece del mismo para realizar su trabajo, tal situación incide en su actuar y compromiso con la organización dada la percepción que tiene de las funciones que se le encomiendan en contraste con sus expectativas, reflejado en los resultados obtenidos de su labor en donde los factores extrínsecos, intrínsecos y organizacionales de tipo social y los derivados de la institución permiten la dinámica organizacional, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.28, Tabla 5.29, Figura 5.15, Tabla 5.30 y Figura 5.16):

Tabla 5.28 Estadística Descriptiva general del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función.

Estadísticos
Herramientas y equipo de trabajo para la función

N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{X})	.206
	Mediana (Me)	.2
	Moda (Mo)	.2
	Mínimo (Mín.)	.1
	Máximo (Máx.)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.27, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Herramientas y equipo de trabajo para la función es de .206.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Herramientas y equipo de trabajo para la función, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .2 correspondiente al ítem Casi Siempre y equivalente a Casi Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .2, correspondiente al ítem Casi Siempre y equivalente a Casi Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Herramientas y equipo de trabajo para la función, el cual es de .2 correspondiente al ítem Casi Siempre y equivalente a Casi Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Herramientas y equipo de trabajo para la función el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

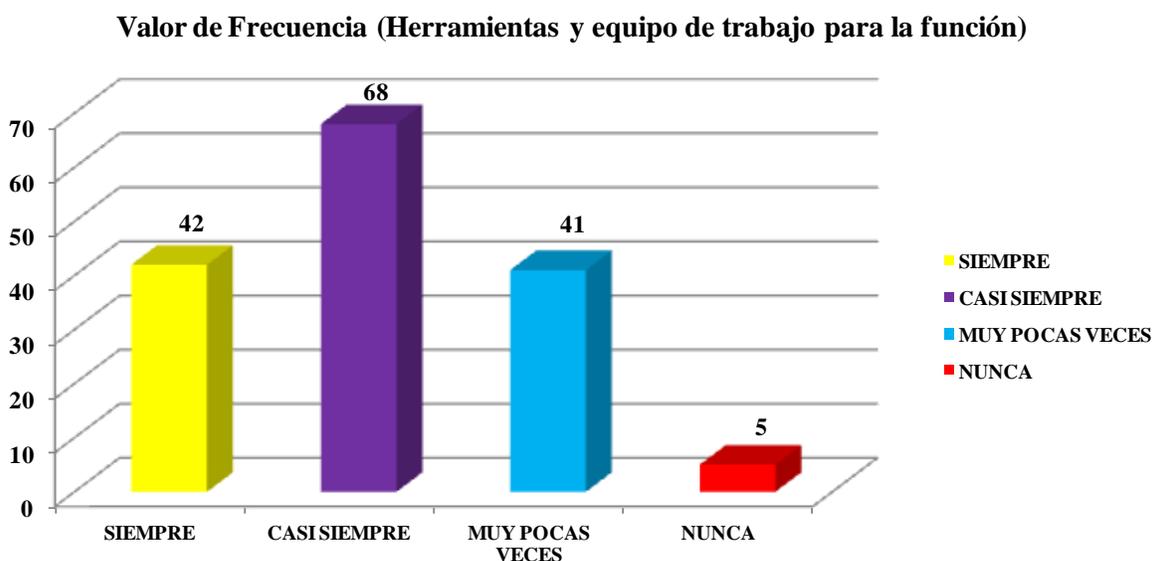
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Herramientas y equipo de trabajo para la función el cual es igual a .4 correspondiente al Canales de comunicación Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.29 Estadística Descriptiva general del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función.

Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	42
CASI SIEMPRE	68
MUY POCAS VECES	41
NUNCA	5

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.15 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función (Por pregunta).



Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.30 Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función

Herramientas y equipo de trabajo para la función

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	42	26.9	26.9	26.9
	CASI SIEMPRE	68	43.6	43.6	70.5
	MUY POCAS VECES	41	26.3	26.3	96.8
	NUNCA	5	3.2	3.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20

Figura 5.16 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función.

Porcentaje Agrupado (Herramientas y equipo de trabajo para la función)

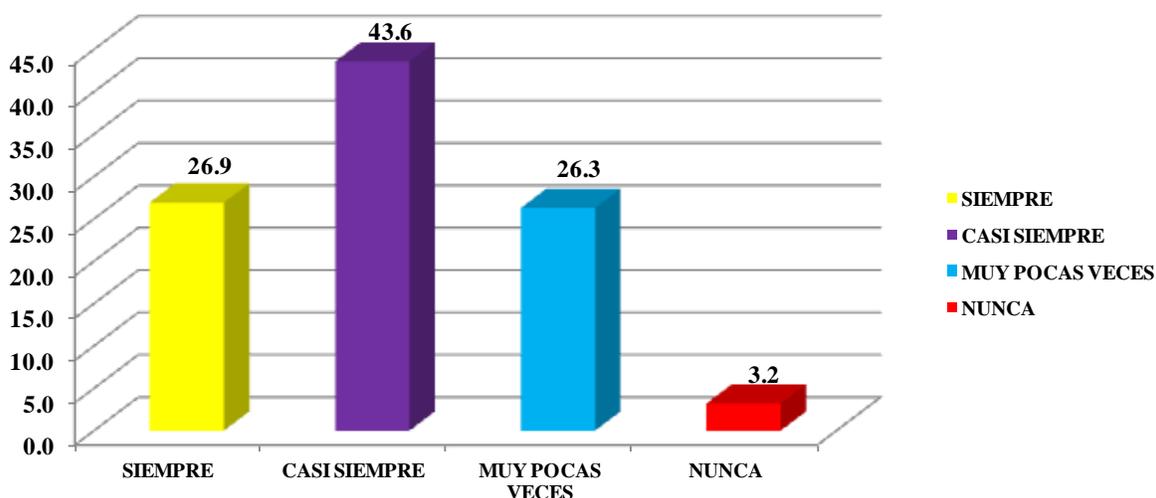


Figura 5.11 La gráfica muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Herramientas y Equipo de Trabajo para la Función, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAEE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.12 Rotación de personal

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de esta variable permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con el que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, cambia o se le reasigna constantemente de un área a otra, ante esta afirmación el 10.9% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 37.8% señaló que casi siempre, por otro lado el 40.4% reveló que muy pocas veces y el 10.9% dijo que nunca.

Por tanto se observa que el PAAE presenta una rotación considerable de un área a otra en contraste con la opinión de que este proceso se da muy pocas veces y siendo un porcentaje menor el que opina que nunca y siempre de da el caso, tal situación incide en su actuar y compromiso con la organización reflejado en los resultados obtenidos de su labor por la falta de especialización en tareas inherentes a un área determinada y en donde los factores extrínsecos, intrínsecos y organizacionales de tipo social y los derivados de la institución generados por la propia estructura organizacional, reducen sus oportunidades de participación, reconocimiento de su perfil, con ausencia de sentido de pertenencia y cohesión que permitan dar cumplimiento a los procesos sustantivos que persigue la institución, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.31, Tabla 5.32, Figura 5.17, Tabla 33 y Figura 18):

Tabla 5.31 Estadística Descriptiva general del Factor Rotación de Personal.

Estadísticos		
Rotación de Personal		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{x})	.251
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Mín.)	.1
	Máximo (Máx.)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Rotación de Personal. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.30, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{x} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Rotación de Personal es de .251.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Rotación de Personal, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Rotación de Personal, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Rotación de Personal el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

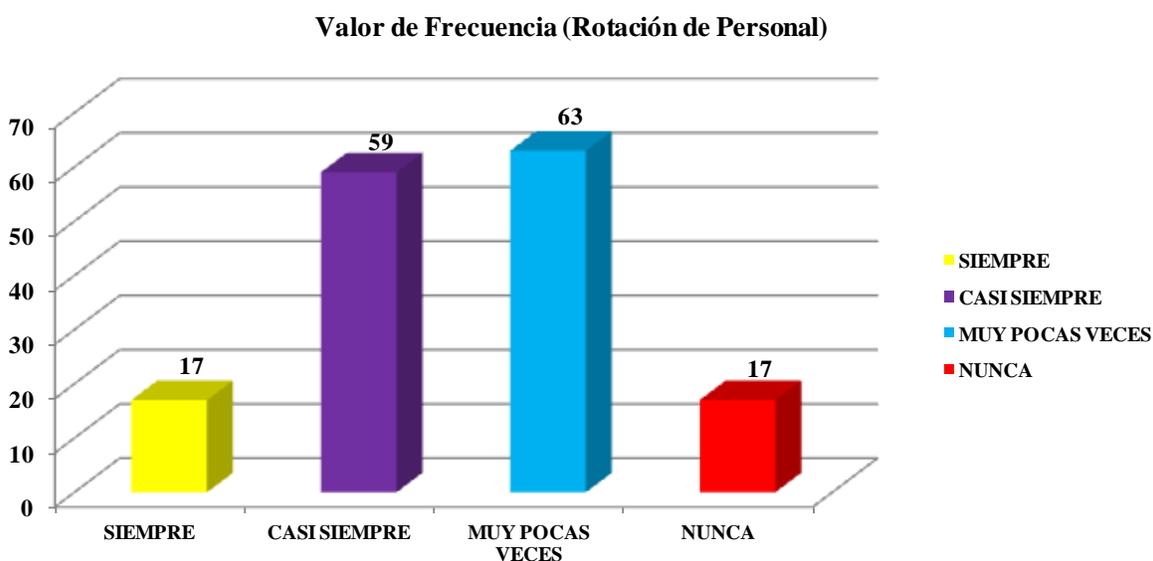
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Rotación de Personal el cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.32 Estadística Descriptiva general del Factor Rotación de Personal.

Rotación de Personal	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	17
CASI SIEMPRE	59
MUY POCAS VECES	63
NUNCA	17

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Rotación de personal. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.17 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Rotación de Personal (Por pregunta).



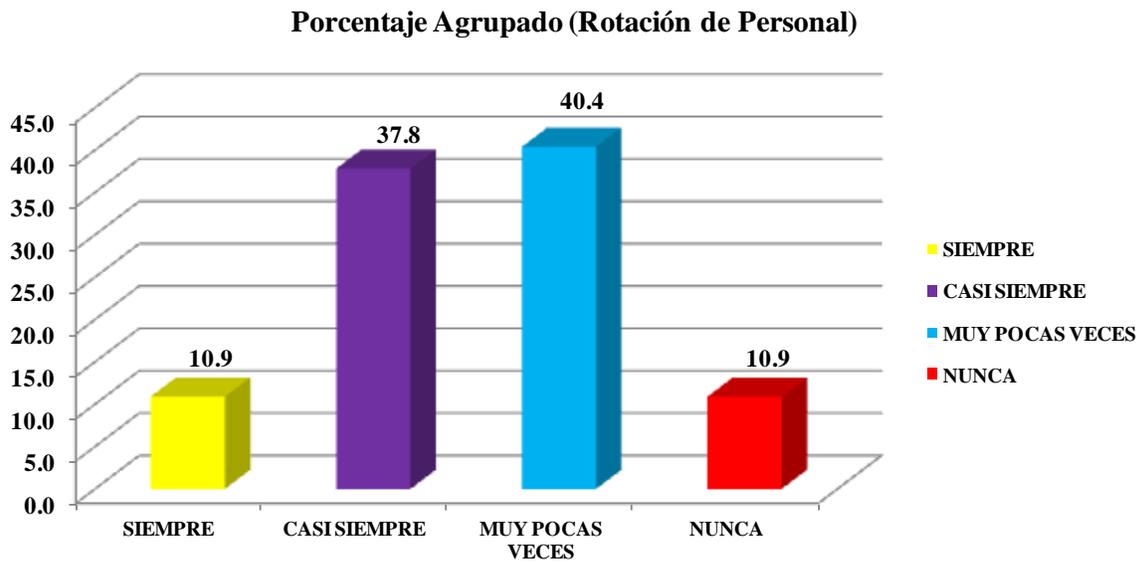
Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Rotación de Personal (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.33. Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Rotación de personal

Rotación de Personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	17	10.9	10.9	10.9
	CASI SIEMPRE	59	37.8	37.8	48.7
	MUY POCAS VECES	63	40.4	40.4	89.1
	NUNCA	17	10.9	10.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Rotación de personal. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.18 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Rotación de Personal



Nota: La gráfica muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Rotación de personal, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.13 Capacitación

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de esta variable permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con el que la ESCA Santo Tomás ofrece programas de capacitación dirigidos al PAAE, ante esta afirmación el 11.5% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 17.9% señaló que casi siempre, por otro lado, el 66.0% reveló que muy pocas veces y el 4.5% dijo que nunca. Por tanto se observa que en su mayoría, la ESCA Santo Tomás muy pocas veces ofrece cursos de capacitación dirigidos a este personal, tal situación incide en su actuar y compromiso con la organización en función de las expectativas que este tiene para continuar capacitándose, actualizarse y profesionalizar su labor para adquirir competencias pertinentes para su función y que se refleja en los resultados obtenidos de su labor en donde los factores extrínsecos, intrínsecos y organizacionales de tipo social y los derivados de la institución generados por la propia estructura organizacional, reducen sus oportunidades de participación y desarrollo ante la ausencia de programas de formación que permitan profesionalizar su labor, adquirir nuevas competencias y conocimientos e incluso incentivos económicos y con ello propiciarle más y mejores condiciones de vida en el aspecto personal y profesional, cabe señalar que un porcentaje menor de los encuestados aseguran que siempre y casi siempre se ofertan programas de capacitación en dicha Unidad Académica y un menor porcentaje revela que nunca se oferta capacitación para el mismo, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.34, Tabla 5.35, Figura 5.19, Tabla 5.36 y Figura 5.20):

Tabla 5.34. Estadística Descriptiva general del Factor Capacitación.

Estadísticos		
Capacitación		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{x})	.263
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Mín.)	.1
	Máximo (Máx.)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Capacitación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.30, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{x} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Capacitación es de .263.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Capacitación, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Capacitación, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Capacitación, el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

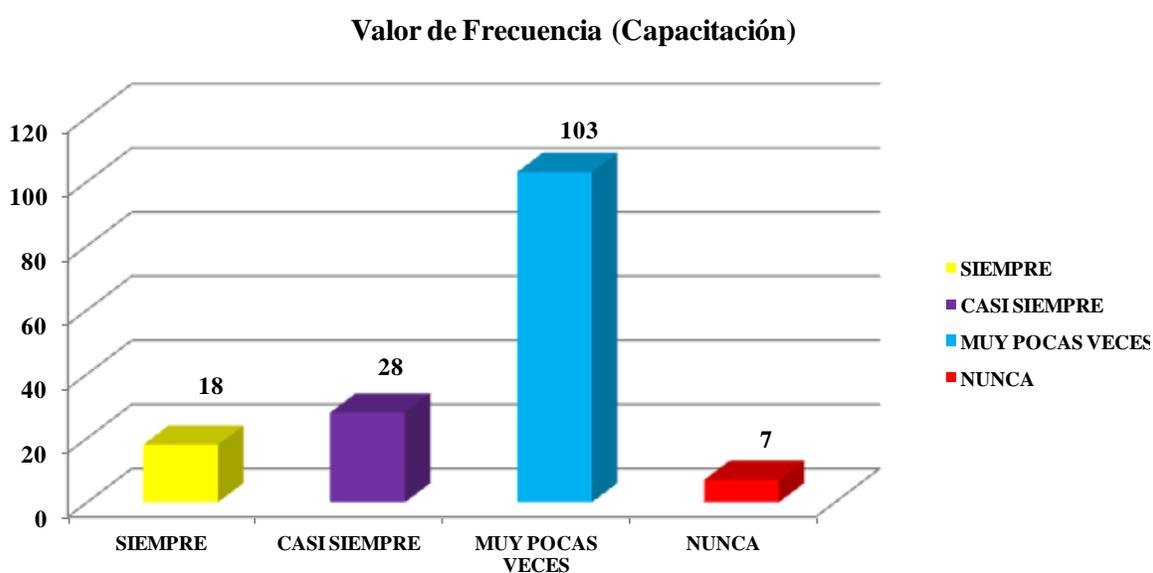
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Capacitación, el cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.35 Estadística Descriptiva general del Factor Capacitación (Por pregunta).

Capacitación	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	18
CASI SIEMPRE	28
MUY POCAS VECES	103
NUNCA	7

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Capacitación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20

Figura 5.19 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Capacitación (Por pregunta).



Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Capacitación (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.36 Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Capacitación.

		Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	18	11.5	11.5	11.5
	CASI SIEMPRE	28	17.9	17.9	29.5
	MUY POCAS VECES	103	66.0	66.0	95.5
	NUNCA	7	4.5	4.5	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Capacitación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.20 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Capacitación.

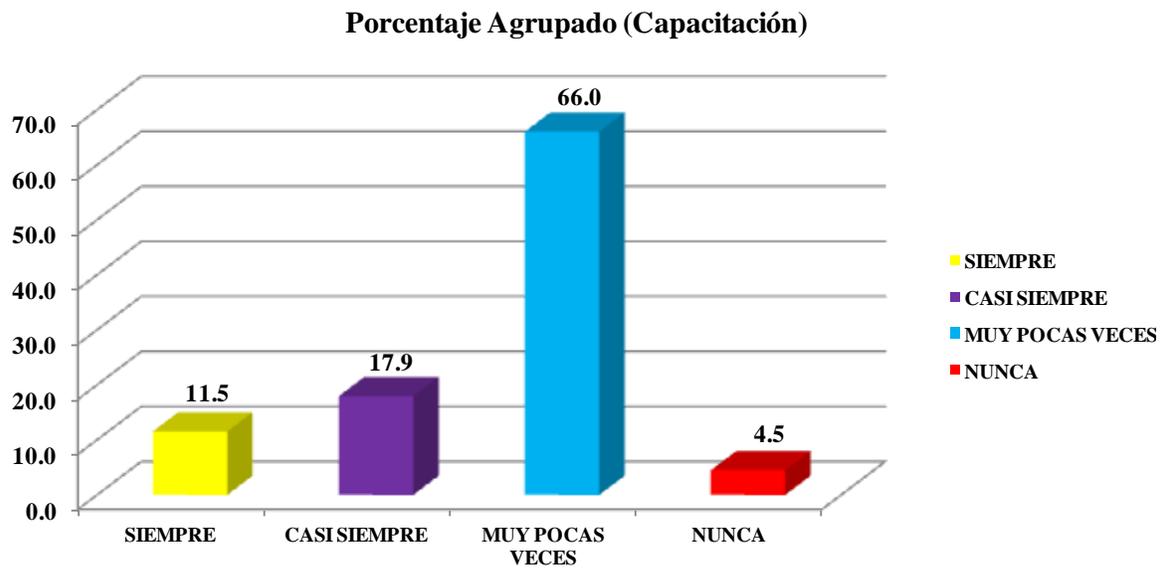


Figura 5.13 Muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Capacitación, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

3.14 Pertinencia de los programas de capacitación

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de esta variable permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con la que la ESCA Santo Tomás ofrece programas de capacitación dirigidos al PAAE con contenidos pertinentes para el desarrollo de competencias necesarias para el ejercicio de sus funciones, ante esta afirmación el 8.3% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 13.5% señaló que casi siempre, por otro lado el 48.7% reveló que muy pocas veces y el 29.5% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, la ESCA Santo Tomás muy pocas veces ofrece cursos de capacitación con contenidos pertinentes para la función del PAAE, tal situación incide en su actuar y compromiso con la organización en función de las expectativas que este tiene para continuar capacitándose, actualizarse y profesionalizar su labor al adquirir competencias pertinentes para su función y que se refleja en los resultados obtenidos de su labor, cabe señalar que un porcentaje menor de los encuestados aseguran que siempre y casi siempre se ofertan programas de capacitación con contenidos pertinentes para la función en dicha Unidad Académica en beneficio del PAAE y un menor porcentaje revela que nunca se oferta contenido pertinente en términos de capacitación, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.37, Tabla 5.38, Figura 5.21, Tabla 5.39 y Figura 5.22):

Tabla 5.37 Estadística Descriptiva general del Factor Pertinencia en los programas de capacitación.

Estadísticos Pertinencia en los programas de capacitación

N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{X})	.299
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Mín.)	.1
	Máximo (Máx.)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.30, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{x} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Pertinencia en los programas de capacitación es de .299.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Pertinencia en los programas de capacitación, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Pertinencia en los programas de capacitación, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Pertinencia en los programas de capacitación, el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

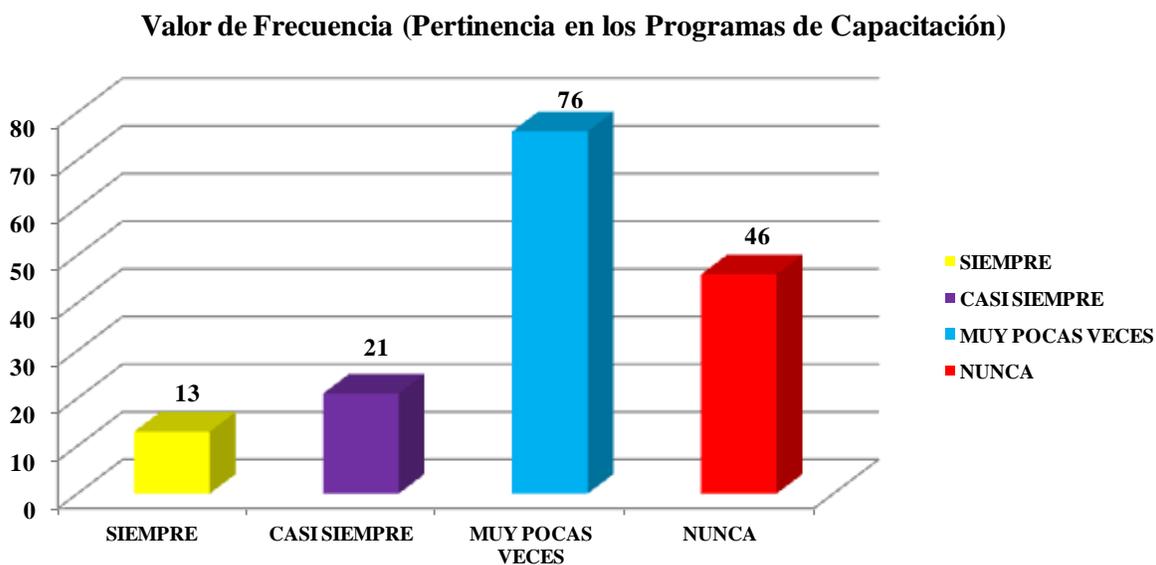
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Pertinencia en los programas de capacitación, el cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.38 Estadística Descriptiva general del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación. (Por pregunta).

Pertinencia en los Programas de Capacitación (Puntaje por Factor)	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	13
CASI SIEMPRE	21
MUY POCAS VECES	76
NUNCA	46

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.21 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación (Por pregunta).



Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.39 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Pertinencia en los programas de capacitación.

Pertinencia en los programas de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	13	8.3	8.3	8.3
	CASI SIEMPRE	21	13.5	13.5	21.8
	MUY POCAS VECES	76	48.7	48.7	70.5
	NUNCA	46	29.5	29.5	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.22 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación.

Porcentaje Agrupado (Pertinencia en los Programas de Capacitación)

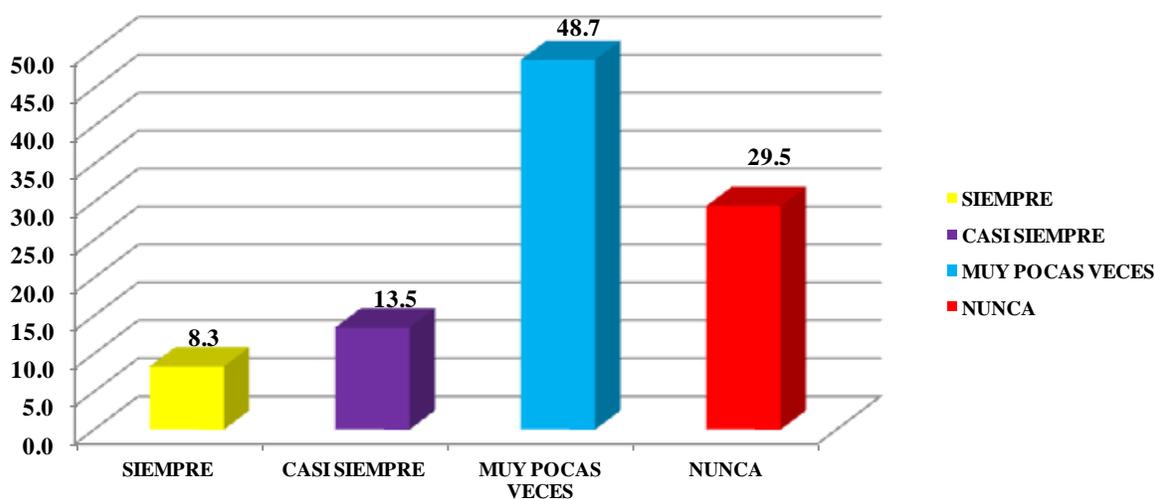


Figura 5.14 Muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Pertinencia en los Programas de Capacitación, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.15 Facilidades para acudir a capacitación

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de esta variable permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia la que el PAAE de la ESCA Santo Tomás tiene facilidad para acudir a capacitarse, ante esta afirmación el 7.1% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 19.2% señaló que casi siempre, por otro lado el 33.3% reveló que muy pocas veces y el 40.4% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, el PAAE de la ESCA Santo Tomás nunca tiene facilidades para acudir a capacitación, tal situación incide en su actuar y su compromiso con la organización en función de las expectativas que este tiene para continuar capacitándose, actualizarse y profesionalizar su labor al adquirir competencias pertinentes para su función y que se refleja en los resultados obtenidos de su labor, factores extrínsecos, intrínsecos y organizacionales como la flexibilidad de sus superiores, incompatibilidad de horarios y la oferta de contenidos carentes de pertinencia para su función limitan la participación de este personal en programas de formación o capacitación, cabe señalar que un porcentaje menor de los encuestados aseguran que si cuentan con facilidades para acudir a capacitación, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.40, Tabla 5.41, Figura 5.23, Tabla 5.42 y Figura 5.24):

Tabla 5.40 Estadística Descriptiva general del Factor Facilidades para acudir a capacitación.

Estadísticos		
Facilidades para acudir a capacitación		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{x})	.307
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.4
	Mínimo (Mín.)	.1
	Máximo (Máx.)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Facilidades para acudir a capacitación.

Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.27, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Facilidades para acudir a capacitación es de .307.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Facilidades para acudir a capacitación, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Facilidades para acudir a capacitación, el cual es de .4 correspondiente al ítem Casi Siempre y equivalente a Casi Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Facilidades para acudir a capacitación, el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

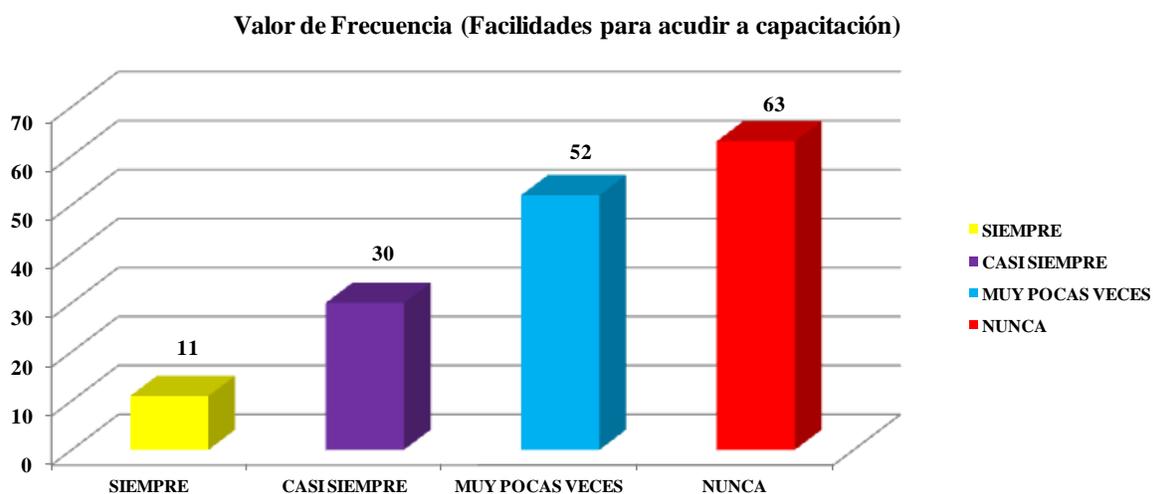
Máx.: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Facilidades para acudir a capacitación, el cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.41 Estadística Descriptiva general del Factor Facilidades para acudir a capacitación (Por pregunta).

Facilidades para acudir a Capacitación	
Valoración	Frecuencia
SIEMPRE	11
CASI SIEMPRE	30
MUY POCAS VECES	52
NUNCA	63

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general de la variable Facilidades para acudir a capacitación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.23 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Facilidades para acudir a capacitación (Por pregunta).



Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Facilidades para acudir a capacitación (Por pregunta).

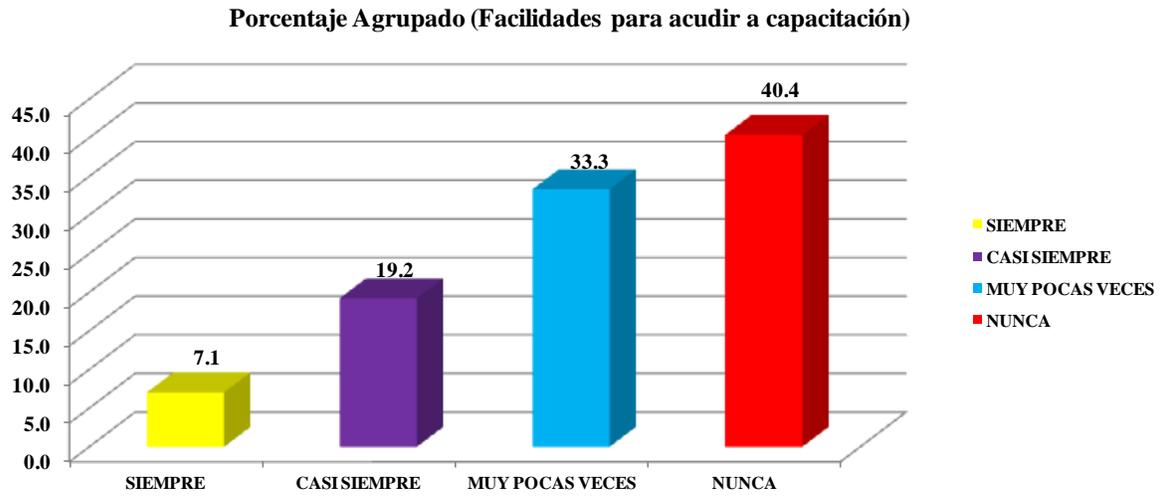
Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.42 Frecuencia y Porcentajes agrupados del análisis del Factor Facilidades para acudir a capacitación

Facilidades para acudir a capacitación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	11	7.1	7.1	7.1
	CASI SIEMPRE	30	19.2	19.2	26.3
	MUY POCAS VECES	52	33.3	33.3	59.6
	NUNCA	63	40.4	40.4	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Facilidades para acudir a capacitación. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.24 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Facilidades para acudir a capacitación.



Nota: La gráfica muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Facilidades para acudir a capacitación, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

5.3.16 Promoción Laboral

En relación con la Satisfacción Laboral, el análisis de esta variable permitió identificar a través de los datos obtenidos, el grado de frecuencia con la que el PAAE de la ESCA Santo Tomás participa en los procesos de promoción para alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos para este personal en el IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida, ante esta afirmación el 9.6% de los encuestados indicó que siempre, mientras que el 19.2% señaló que casi siempre, por otro lado el 51.9% reveló que muy pocas veces y el 19.2% dijo que nunca.

Por tanto se observa que en su mayoría, el PAAE de la ESCA Santo Tomás muy pocas veces participa en los procesos de promoción para obtener un nivel laboral y económico más alto, tal situación incide en su actuar y su compromiso con la organización en función de las expectativas que este tiene para continuar capacitándose, actualizarse y profesionalizar su labor al adquirir competencias pertinentes para su función y que se refleja en los resultados obtenidos de su labor, reflejado en los resultados obtenidos de su función en donde los factores extrínsecos, intrínsecos y organizacionales de tipo social y los derivados de la institución generados por la propia estructura organizacional, reducen sus oportunidades de participación y desarrollo ante la ausencia de reconocimiento de su perfil, incentivos y una mejor retribución económica que le genere mejores condiciones de desarrollo laboral, personal y profesional, lo anterior se detalla a continuación (Tabla 5.43, Tabla 5.44, Figura 5.25, Tabla 5.45 y Figura 5.26):

Tabla 5.43 Estadística Descriptiva general del Factor Promoción Laboral.

Estadísticos		
Promoción Laboral		
N	Válidos	156
	Perdidos	0
	Media (\bar{X})	.281
	Mediana (Me)	.3
	Moda (Mo)	.3
	Mínimo (Mín.)	.1
	Máximo (Máx.)	.4

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Promoción Laboral. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Por lo tanto las medidas de tendencia central indicadas en la tabla 5.30, se interpretan de la siguiente manera:

Válidos: Representa el número de casos analizados que es igual a 156 encuestas realizadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Perdidos: Corresponde a número de casos omitidos o encuestas no aplicadas al PAAE de la ESCA Santo Tomás el cual es igual a 0.

\bar{X} : Indica que el promedio obtenido del análisis del factor Promoción Laboral es de .281.

Me: Revela que el 50% del PAAE encuestado respecto al factor Promoción Laboral, seleccionó la opción de respuesta que es menor o igual a .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho, asimismo el 50% del PAAE encuestado seleccionó la opción de respuesta que es mayor o igual a .3, correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mo: Muestra el valor de respuesta seleccionado con más frecuencia por el PAAE encuestado respecto al factor Promoción Laboral, el cual es de .3 correspondiente al ítem Muy Pocas Veces y equivalente a Muy poco Satisfecho.

Mín.: Corresponde al valor mínimo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Promoción Laboral, el cual es igual a .1 correspondiente al ítem Siempre y equivalente a Satisfecho.

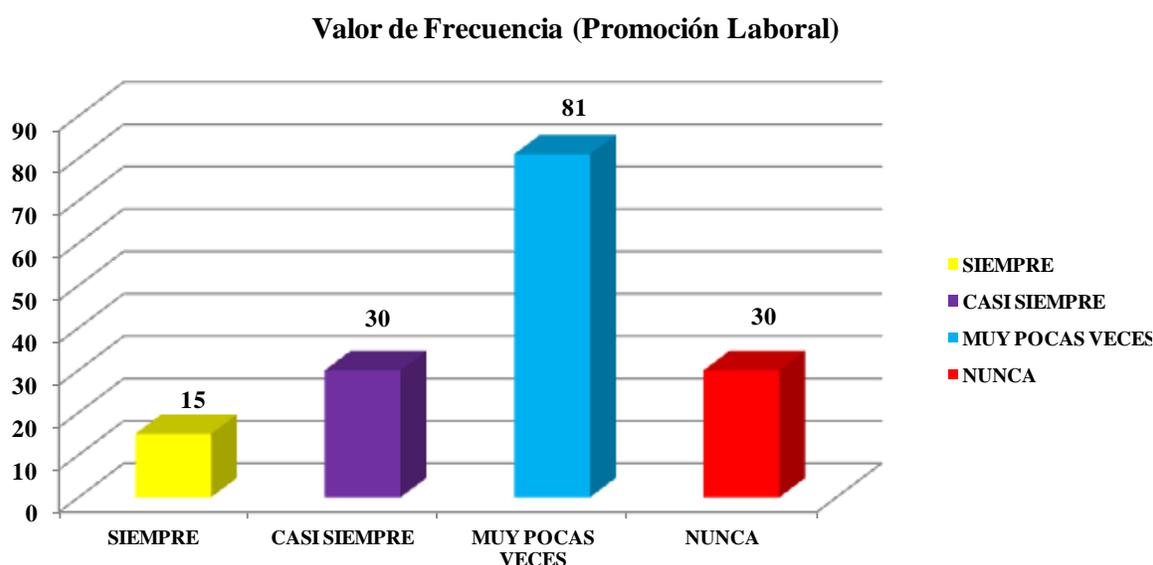
Max: Corresponde al valor máximo asignado a las opciones de respuesta correspondientes al grado de acuerdo o desacuerdo del PAAE encuestado respecto al factor Promoción Laboral, el cual es igual a .4 correspondiente al ítem Nunca y equivalente a Insatisfecho.

Tabla 5.44 Estadística Descriptiva general del Factor Promoción Laboral (Por pregunta).

Promoción Laboral (Puntaje por Factor)	
Nivel de satisfacción	Porcentaje
SIEMPRE	15
CASI SIEMPRE	30
MUY POCAS VECES	81
NUNCA	30

Nota: Tabla que muestra la Estadística Descriptiva general del Factor Promoción Laboral. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.25 Gráfica que muestra la Frecuencia de valoración del Factor Promoción Laboral (Por pregunta).



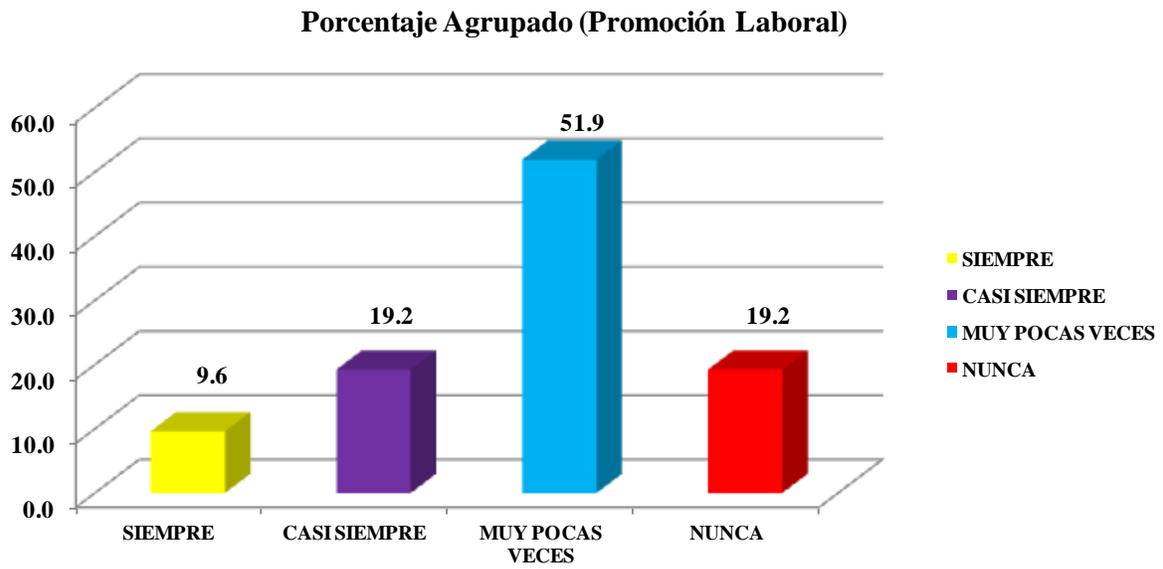
Nota: Muestra la Frecuencia de valoración del Factor Promoción Laboral (Por pregunta). Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Tabla 5.45 Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Promoción Laboral.

		Promoción Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	15	9.6	9.6	9.6
	CASI SIEMPRE	30	19.2	19.2	28.8
	MUY POCAS VECES	81	51.9	51.9	80.8
	NUNCA	30	19.2	19.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Nota: Tabla que muestra la Frecuencia y los Porcentajes agrupados del análisis del Factor Promoción Laboral. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Figura 5.26 Gráfica del Porcentaje agrupado del Factor Promoción Laboral.



Nota: La gráfica muestra el puntaje del porcentaje agrupado del Factor Promoción Laboral, a partir de los rangos de valoración relacionados con la Satisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás. Fuente: Información obtenida del Software IBM SPSS Statics 20.

Resultados

De acuerdo con el análisis realizado, los resultados obtenidos del análisis de cada una de las variables, revelan que el PAAE de la ESCA Santo Tomás, se encuentra en su mayoría Muy poco satisfecho con un 59.49% de los encuestados esto se observa a través de los rangos de valor obtenidos a partir de su percepción y de su experiencia que determinan la Satisfacción Laboral, en donde las condiciones en las que desempeña sus labores no favorecen su desarrollo personal y profesional, por otro lado las funciones que realiza contrastan con las expectativas de lo que pretende, respecto de lo que realiza careciendo de programas de formación que le permitan profesionalizar su labor y obtener nuevos conocimientos para la función, que le permitan acceder a mejores condiciones laborales y una mejor calidad de vida, incidiendo en su actuar, dada la ausencia de incentivos que le permitan contribuir con el logro de los objetivos, la misión y la visión institucionales en cumplimiento de los procesos sustantivos de dicha unidad académica y así, brindar un mejor servicio en las áreas o departamentos en donde se encuentra asignado.

Por otro lado, el 34.81% de los encuestados indica estar insatisfecho dadas las condiciones anteriores, con la diferencia de que este personal por diversos motivos tales como su grado académico o perfil profesional, no puede acceder a puestos especializados o de su interés, ni a niveles más altos dentro del Catálogo de Puestos PAAE del IPN, por lo tanto, se ve afectado su compromiso con la institución, manifestado en el servicio que ofrecen en donde se encuentran asignados revelando su grado de satisfacción laboral.

Finalmente, solo un 5.6% del personal encuestado indica estar plenamente satisfecho, debido a que su experiencia respecto a las variables analizadas ha sido positiva en contraste con el personal muy poco satisfecho e insatisfecho.

Con base en los resultados se proponen las siguientes líneas de acción:

Líneas de acción

Ante los resultados obtenidos en el presente estudio, y en cumplimiento con lo trazado en el objetivo general y objetivos específicos, resulta imprescindible determinar las acciones para analizar los factores organizacionales que inciden en la satisfacción laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás, reflejado en el servicio que ofrecen en las diversas áreas y/o departamentos en donde se encuentran asignados, asimismo, resaltar la importancia de la labor de este personal para contribuir con el fortalecimiento de las funciones institucionales, mediante labores que permitan mejorar su percepción, respecto de lo que realiza y las expectativas que tiene frente a lo que realmente enfrenta en su cotidianeidad, así como la dirección para alcanzar las metas y objetivos específicos en atención a sus necesidades a través del seguimiento de los factores identificados; lo anterior para considerar aquellos puntos de oportunidad que deben atenderse y otros tantos replantearse para robustecer la participación de este personal, que permita dar cumplimiento a los procesos sustantivos con base en lo establecido en la normatividad vigente y los resultados obtenidos a través de este estudio, por lo antes descrito, en las tablas 5.46, 5.47, 5.48 y 5.49 se plantean las líneas de acción para fortalecer la satisfacción de este personal:

Tabla 5.46 Línea de acción 1.

Línea de acción 1: Análisis e Identificación de Perfiles.	
Implicados: Dirección, Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento, Coordinadores y PAAE de la ESCA Santo Tomás.	
Nivel de Objetivo: Objetivo General y Objetivos Específicos.	Alcance: PAAE de las Aéreas y/o Departamentos de la ESCA Unidad Santo Tomás
Horizonte temporal: Mediano Plazo	
Metas: -Actualizar el curriculum vitae del PAAE de la ESCA Santo Tomás. -Identificar el Grado Académico que posee el PAAE de la ESCA Santo Tomás: Primaria, Secundaria, Comercio técnico o equivalente, Bachillerato, Licenciatura (No titulados), Licenciatura (Titulados), Maestría o Doctorado. -Determinar el Perfil Profesional del PAAE de la ESCA Santo Tomás, acorde a su formación académica, conocimientos, habilidades, destrezas actitudes y valores, para delimitar áreas o sectores acordes a su profesión en donde pueda desempeñar su labor. -Mantener, asignar o reasignar paulatinamente al PAAE de acuerdo a su grado académico y perfil profesional en las diferentes áreas y/o departamentos que componen a la ESCA Santo Tomás, conforme a las necesidades y en beneficio de ambas partes para lograr un mejor aprovechamiento del capital humano en esta Unidad Académica y con ello contribuir con la Satisfacción Laboral de este personal para mejorar el servicio que ofrece en las áreas y/o departamentos en donde se encuentra asignado.	

-Disminuir la rotación de PAAE de un área y/o departamento a otro en la ESCA Santo Tomás.

Actividades:

-Realizar una campaña de actualización de curriculum vitae del PAAE de la ESCA Santo Tomás, a través del llenado de un formato general de Curriculum requisitado por dicho personal y elaborado por el Departamento de Capital Humano, previa autorización de la Dirección y promovido a través de cada uno de los Jefes de área y/o departamento y coordinadores, para obtener información necesaria que permita identificar el grado académico y perfil profesional de este personal.

-Actualizar el expediente en físico y electrónico del PAAE de la ESCA Santo Tomás con la información obtenida mediante los formatos generales de curriculum vitae, la cual será procesada a través de software especializado por parte del personal asignado al área de Capital Humano de dicha Unidad Académica.

-Realizar reporte general de información obtenida para valoración de la Dirección y el Jefe de Capital Humano de la ESCA Santo Tomás, que permita tomar decisiones para mantener, asignar o reasignar paulatinamente al PAAE de la ESCA Santo Tomás a un área de trabajo, acorde a su grado académico y perfil profesional, considerando sus conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores para el desempeño de funciones específicas.

Calendario de Ejecución

Tiempo de ejecución: 1 año

Periodo: Enero a Diciembre del año en curso

Actualización de curriculum: 2 meses (Enero – Febrero)

Procesamiento de la información: 4 meses (Marzo – Junio)

Toma de decisiones / Mantener, asignar o reasignar al PAAE: 6 meses (Julio – Diciembre)

Recursos a utilizar:

Humanos:

Dirección, Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento, Coordinadores y PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Materiales:

Material de papelería: Hojas, consumibles, carpetas, plumas, engrapadoras, grapas.

Mobiliario de oficina: Computadores, impresoras, scanner y dispositivos de almacenamiento USB y/o Disco Duro.

Técnicos:

Software especializado para procesamiento de datos.

Documento generado

-Formato General de Curriculum Vitae

-Expediente Físico del PAAE de la ESCA Santo Tomás

-Expediente Electrónico del PAAE de la ESCA Santo Tomás

-Reporte General de información obtenida del Formato General de Curriculum Vitae.

-Reporte de indicadores.

Nota: Tabla que muestra el desarrollo de la línea de acción número 1, Análisis e identificación de perfiles, derivado de los resultados.

Tabla 5.47 Línea de acción 2

Línea de acción 2: Programas de Formación continua para el desempeño de funciones institucionales	
Implicados: Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Extensión y Apoyos Educativos, Subdirección Administrativa a través del Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento y Coordinadores.	
Nivel de Objetivo: Objetivo General y Objetivos Específicos.	Alcance: PAAE de las Aéreas y/o Departamentos de la ESCA Unidad Santo Tomás
Horizonte temporal: Mediano Plazo	
<p>Metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -De acuerdo con el Manual de Organización de la ESCA Santo Tomás, el cual tiene el propósito de contribuir a mejorar la distribución de competencias de carácter orgánico-administrativo, delimitar la autoridad y responsabilidad, reflejar la división armónica de trabajo e integrar en forma coordinada las actividades institucionales, en colaboración con la Dirección, la Subdirección Académica, la Subdirección de Extensión y Apoyos Educativos, la Subdirección Administrativa a través del Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento y Coordinadores, generar Programas de formación con contenidos pertinentes en materia de Inducción dirigidos al PAAE de esta Unidad Académica, referentes a las funciones institucionales a desarrollar por este personal en cada una de las áreas y/o departamentos en donde sea asignado para la realización de actividades específicas en cumplimiento con la normatividad vigente que regula al IPN, para que pueda orientarse, socializar con el entorno y su ambiente de trabajo, así como con sus demás compañeros, introducirse en el ámbito de su labor y ubicar su posición en el proceso en el que participa. -Promover programas de formación con contenidos pertinentes en materia de Normatividad del IPN dirigidos al PAAE de esta Unidad Académica como complemento de las acciones de inducción propuestas en el punto anterior que permitan a este personal conocer lo que realiza y tener elementos que den sustento a las funciones que desempeña. -Promover programas de formación con contenidos pertinentes en materia de capacitación dirigidos al PAAE de la ESCA Santo Tomás, que permitan robustecer sus competencias, conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores para la mejora y el fortalecimiento de la calidad de las funciones institucionales y con ello robustecer su participación en la toma de decisiones en actividades específicas dentro de su área y/o departamento de acuerdo con los lineamientos establecidos respecto a sus atribuciones para el desarrollo de sus funciones. -Promover la participación del PAAE de la ESCA Santo Tomás en los diversos programas de formación, inducción, normatividad y de capacitación que le permitan generar curriculum para participación en los procesos de promoción institucionales y con ello alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida favoreciendo con ello a la Satisfacción Laboral. 	
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -En colaboración con la Dirección, la Subdirección Académica, la Subdirección de Extensión y Apoyos Educativos, la Subdirección Administrativa a través del Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento y Coordinadores, desarrollar Programas de formación con contenidos pertinentes en materia de Inducción por área y/o departamento de la ESCA Santo Tomás, que incluyan la orientación, socialización, introducción y ubicación dirigidos a este personal. -En colaboración con la Dirección, la Subdirección Académica, la Subdirección de Extensión y Apoyos Educativos, la Subdirección Administrativa a través del Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento y Coordinadores, desarrollar Programas de formación con contenidos pertinentes en materia de Normatividad dirigidos a este personal. 	

-En colaboración con la Dirección, la Subdirección Académica, la Subdirección de Extensión y Apoyos Educativos, la Subdirección Administrativa a través del Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento y Coordinadores, desarrollar Programas de formación con contenidos pertinentes en materia de Capacitación, considerando lo expuesto por este personal en los estudios de detección de necesidades de capacitación que periódicamente realiza la Dirección de Capital Humano del IPN a través de los Departamentos de Capital Humano de cada una de las unidades académicas a este personal.

-Como parte de las actividades del área de Capital Humano, promover una campaña de participación dirigida al PAAE de la ESCA Santo Tomás, para que participe en los programas de formación de inducción, normatividad y capacitación, resaltando la importancia de su participación en ellos y los beneficios que a futuro le genera dicho personal.

Calendario de Ejecución

Tiempo de ejecución: 1 año

Periodo: Enero a Diciembre del año en curso

Elaboración de programas de formación: 6 meses (Enero – Julio)

Impartición de los programas de formación: 6 meses (Julio - Diciembre)

Recursos a utilizar:

Humanos:

Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Extensión y Apoyos Educativos, Subdirección Administrativa a través del Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento, Coordinadores y PAAE.

Materiales:

Material de papelería: Hojas, consumibles, carpetas, plumas, engrapadoras, grapas.

Mobiliario de oficina: Computadores, impresoras, scanner y dispositivos de almacenamiento USB y/o Disco Duro.

Técnicos:

Software especializado para procesamiento de datos.

Documento generado

Programas de formación en materia de inducción dirigida al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Programas de formación en materia de normatividad dirigida al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Programas de formación en materia de capacitación dirigida al PAAE de la ESCA Santo Tomás.

Nota: Tabla que muestra el desarrollo de la línea de acción 2, Programas de Formación continua para el desempeño de funciones institucionales, derivado de los resultados.

Tabla 5.48 Línea de acción 3

Línea de acción 3: Optimización de los Canales Comunicación.	
Implicados: Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Extensión y Apoyos Educativos, Subdirección Administrativa a través del Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento, Coordinadores y PAAE.	
Nivel de Objetivo: Objetivo General y Objetivos Específicos.	Alcance: PAAE de las Aéreas y/o Departamentos de la ESCA Unidad Santo Tomás
Horizonte temporal: Mediano Plazo	
Metas: -Optimizar los Canales de comunicación interna desde la Dirección, Subdirecciones, el Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento y Coordinadores con el propósito de mantener comunicado en todo momento al PAAE de la ESCA Santo Tomás de ambos turnos respecto de los procesos en los que participa en cada una de las áreas y/o departamentos en donde se encuentra asignado, con la finalidad de fortalecer la calidad de las funciones institucionales, manejar información estandarizada y homologada entre pares para brindar un servicio de calidad a los usuarios de los servicios que este proporciona.	
Actividades: -Promover, la comunicación interna de forma vertical y horizontal desde la Dirección, Subdirecciones, el Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento y Coordinadores hasta el PAAE de la ESCA Santo Tomás sin distinciones por rango o nivel jerárquico. -Además del apoyo de oficios y circulares, promover y mejorar la comunicación mediante el uso de carteles, trípticos, correo electrónico, redes sociales oficiales, con contenidos amigables que permitan persuadir de manera visual y comunicar a este personal, sobre temas inherentes a su función, asimismo emplear software gratuito de comunicación interna que permita mantener a este personal comunicado en tiempo real mediante chats y publicaciones que mejoren la comunicación. -Realizar dinámicas de grupos de trabajo a través de reuniones formativas, informativas y estratégicas, las cuales pueden realizarse diariamente, semanalmente o mensualmente dependiendo lo que se pretenda comunicar.	
Calendario de Ejecución Tiempo de ejecución: Diariamente, Semanalmente y Mensualmente Periodo: Durante todo el año.	
Recursos a utilizar: Humanos: Dirección, Subdirecciones, Departamento de Capital Humano, Jefes de área y/o departamento, Coordinadores y PAAE. Materiales: Material de papelería en general. Mobiliario de oficina: Computadoras, impresoras, y dispositivos de almacenamiento USB y/o Disco Duro. Técnicos: Software especializado para procesamiento de datos.	
Documento generado Minutas, Correos Electrónicos, Carteles, Circulares, Oficios informativos, Post en redes sociales y Trípticos	

Nota: Tabla que muestra el desarrollo de la línea de acción 3, Optimización de los canales de comunicación, derivado de los resultados.

Tabla 5.49 Línea de acción 4

Línea de acción 4: Aseguramiento del suministro de herramientas y equipo de trabajo para el desarrollo de funciones.	
Implicados: Dirección, Departamento de Recursos Materiales a través de la Subdirección Administrativa, Jefes de área y/o departamento, Coordinadores y PAAE.	
Nivel de Objetivo: Objetivo General y Objetivos Específicos.	Alcance: PAAE de las Aéreas y/o Departamentos de la ESCA Unidad Santo Tomás
Horizonte temporal: Mediano Plazo	
Metas: Asegurar el suministro del 100% de herramientas y equipo de trabajo tales como material de papelería, mobiliario de oficina, equipo de computo, consumibles e internet necesarios para que el PAAE de la ESCA Santo Tomás realice sus funciones.	
Actividades: -A través del Departamento de Recursos Materiales, previa autorización de la Dirección, realizar un diagnostico de todas y cada una de las áreas y/o departamentos de la ESCA Santo Tomás para identificar las necesidades de cada una de ellas respecto al suministro de herramientas, equipo de trabajo, material de papelería, mobiliario de oficina, equipo de computo, consumibles e internet, necesarios para la función que desempeña el PAAE en la ESCA Santo Tomás. Suministrar de herramientas, equipo de trabajo, material de papelería, mobiliario de oficina, equipo de cómputo, consumibles e internet, aquellas áreas y/o departamentos que de acuerdo a sus necesidades así lo requieran.	
Calendario de Ejecución Tiempo de ejecución: Mensual Periodo: Durante todo el año.	
Recursos a utilizar: Humanos: Dirección, Departamento de Recursos Materiales a través de la Subdirección Administrativa, Jefes de área y/o departamento, Coordinadores y PAAE. Materiales: Herramientas, equipo de trabajo, material de papelería, mobiliario de oficina, equipo de computo, consumibles e internet.	
Documento generado -Reporte diagnostico general de necesidades por área y/o departamento. -Reporte diagnostico mensual de necesidades por área y/o departamento -Reporte de suministro mensual de necesidades por área y/o departamento	

Nota: Tabla que muestra el desarrollo de la línea de acción 4, Aseguramiento del suministro de herramientas y equipo de trabajo para el desarrollo de funciones, derivado de los resultados.

Conclusiones

A lo largo de la presente investigación fue posible dar respuesta a la problemática planteada mediante la identificación y análisis de factores organizacionales que determinan la Satisfacción e Insatisfacción Laboral del PAAE de la ESCA Santo Tomás en el ejercicio de sus funciones, entre los cuales se encuentran: La Formación Académica y Perfil Profesional, Conocimientos e intereses laborales, Programa de inducción, Toma de decisiones, Canales de comunicación, Consulta de manuales de procedimiento, Herramientas y equipo de trabajo para la función, Rotación de personal, Capacitación, Pertinencia de los programas de capacitación, Facilidades para acudir a capacitación y Promoción Laboral; dichos factores son elementos necesarios para que el PAAE desarrolle sus funciones de manera adecuada y con una buena actitud derivada de la percepción de lo espera con lo que realmente realiza y que se refleja en el servicio que ofrecen en las áreas o departamentos en donde se encuentran asignados.

En respuesta a las preguntas y los objetivos de investigación, fue posible identificar cuáles son las funciones específicas del PAAE de la ESCA Santo Tomás, desde su concepción como parte de los cinco modelos de personal establecidos en el Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación Pública y con base en lo dispuesto en el Catálogo Institucional de Puestos del PAAE del Instituto Politécnico Nacional en donde las funciones del mismo están enfocadas al desarrollo de actividades técnicas, manuales, administrativas y de servicios que no están relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos..

Asimismo se logro identificar cómo los factores organizacionales intrínsecos tales como la Formación Académica y Perfil Profesional, los Conocimientos e intereses laborales y la Capacitación generan Satisfacción Laboral en el PAAE al ser elementos que permiten aprovechar sus competencias y habilidades y poner en práctica sus conocimientos en áreas específicas y especializadas acorde a sus características que permitan mejorar su actitud de servicio respecto de sus funciones, sin embargo y acorde a los resultados obtenidos, son elementos que no son considerados para potenciar el capital humano en la ESCA Santo

Tomás, puesto que no son determinantes para fijar su posición en algún área específica de trabajo.

De igual manera se logró identificar cómo los factores organizacionales extrínsecos tales como Programa de inducción, Toma de decisiones, Canales de comunicación, Consulta de manuales de procedimiento, Herramientas y equipo de trabajo para la función, Rotación de personal, Pertinencia de los programas de capacitación, Facilidades para acudir a capacitación y Promoción Laboral generan satisfacción laboral en el PAAE ya que permiten mejorar sus condiciones de trabajo de manera operativa, administrativa e incluso como incentivo para mejora del ambiente laboral, sin embargo son elementos que por cuestiones ajenas a este personal no se cumplen o no se llevan a cabo y por lo tanto le generan insatisfacción.

En este sentido, el análisis de factores organizacionales intrínsecos y extrínsecos implican tomar en consideración sus conocimientos para la realización de tareas especializadas, la identificación de sus intereses laborales y su formación académica para la asignación a un área de trabajo específica acorde a su perfil profesional, libertad en la toma de decisiones para robustecer su participación en los procesos de los que forma parte, disminuir su rotación de un área a otra para consolidar su compromiso con la institución y generarle un sentido de pertenencia a un grupo de trabajo, la existencia de programas de inducción para la función, así como la oferta de programas de capacitación que promuevan su profesionalización a través de acciones de formación que le brinden contenidos pertinentes para sus actividades y a los cuales pueda acudir en horarios flexibles con autorización de sus superiores, siendo posible su participación en procesos de Promoción Laboral emitidos por la Dirección de Capital Humano del IPN que le permitan mejorar su calidad de vida.

Por tanto, se concluye que dicho estudio constituye un análisis que permitió identificar los Factores que determinan la Satisfacción e Insatisfacción Laboral del PAAE, el cual acorde a los resultados se encuentra Insatisfecho, situación que impacta en el cumplimiento de los procesos sustantivos institucionales que persigue el IPN y la ESCA Santo Tomás y que permitan consolidar la Satisfacción Laboral del PAAE en el ejercicio de la gestión.

Propuesta de estudios futuros.

Derivado de los resultados de la presente investigación, se formulan las siguientes propuestas para el desarrollo de estudios futuros, en relación al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación, en donde se plantea:

- Profundizar en estudios de viabilidad a partir del análisis y detección de perfiles para un mejor aprovechamiento del Capital Humano en áreas específicas, que permitan potenciar la función del PAAE, considerando su formación académica y perfil profesional.
- Realizar estudios de pertinencia en relación a los contenidos de las acciones de formación y/o capacitación dirigidos al PAAE de la ESCA Santo Tomás, considerando las herramientas y conocimientos necesarios para el desarrollo de su labor, mismas que permitan, profesionalizar su función, elevar la calidad de los servicios y alcanzar los resultados establecidos en las políticas institucionales.
- Efectuar investigaciones sobre el liderazgo en el PAAE de la ESCA Santo Tomás para identificar su influencia en los grupos de trabajo, la toma de decisiones, así como el impacto de su labor en el cumplimiento de los procesos sustantivos, promover el trabajo en equipo y crear redes de trabajo institucionales.
- Realizar un estudio cuantitativo para determinar los niveles de motivación del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación y con ello conocer el grado de motivación o desmotivación del mismo y su compromiso con la institución.

Referencias

Koontz & Weihrich (2007). Elementos de Administración, un enfoque Internacional. (Séptima Ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Albert, M. (2007) La investigación educativa: Claves Teóricas, p.102. México: Mc Graw-Hill.

Albert, M. (2007) La investigación educativa: Claves Teóricas, p.102-106. México: Mc Graw-Hill.

Albert, M. (2007) La investigación educativa: Claves Teóricas, p.104. México: Mc Graw-Hill.

Albert, M. (2007) La investigación educativa: Claves Teóricas, p.109. México: Mc Graw-Hill.

Albert, M. (2007) La investigación educativa: Claves Teóricas, p.182. México: Mc Graw-Hill.

Albert, M. (2007) La investigación educativa: Claves Teóricas, p.182. México: Mc Graw-Hill.

Albert, M. (2007) La investigación educativa: Claves Teóricas, p.182. México: Mc Graw-Hill.

Casassus (2000, octubre) Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B). Recuperado de <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>

Casassus (2000, octubre) Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B). Recuperado de <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>

DOF (2002). Oficio Circular No. SP/100/0762/02. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=727307&fecha=31/07/2002

ESCA – IPN (2018). Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás. Instituto Politécnico Nacional. Historia. Recuperado de <https://www.escasto.ipn.mx/conocenos/historia.html>

Fayol, G., en UNAM (2005). Unidad 8. Proceso Administrativo. Facultad de Contaduría y Administración en línea. Recuperado de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>

Genis Pérez, E. (2013). El Servicio Educativo y la Satisfacción de los estudiantes en la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás. (Tesis inédita de maestría). Escuela Superior de Comercio Unidad Santo Tomás.

Hernández, C. (2011) La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045339005.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta. Ed.). p. 105. México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta. Ed.). p. 89. México: Mc Graw-Hill.

Herrera, J. & Sánchez, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46125172009.pdf>

Ibarra Colado, Eduardo (1999). Los Saberes de la Organización, etapas enfoques y dilemas en Castillo Mendoza, Carlos A. (coord.) Economía, organización y trabajo: un enfoque sociológico, Madrid, Pirámide, págs. 94-154 (ISBN 84-368-1334-0) Recuperado de http://www.laisumedu.org/DESIN_Ibarra/Usuarios/Ibarra-lossaberessobrelaorganizacion.pdf

Ibarra Colado, Eduardo (1999). Los Saberes de la Organización, etapas enfoques y dilemas en Castillo Mendoza, Carlos A. (coord.) Economía, organización y trabajo: un enfoque sociológico, Madrid, Pirámide. (ISBN 84-368-1334-0). Recuperado de http://www.laisumedu.org/DESIN_Ibarra/Usuarios/Ibarra-lossaberessobrelaorganizacion.pdf

Ibarra Colado, Eduardo (2008, 21 de agosto). Exigencias y desafíos de la organización y la gestión de la Universidad: pasado político, mercados presentes, (im-) posibles futuros. Recuperado de <https://www.ses.unam.mx/curso2008/pdf/Ibarra.pdf>

INAP (2018) Estructura, Organizaciones y Proceso. Recuperado de <http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/organizaciones%20estructura%20y%20proceso.pdf>

IPN (1981, 29 de diciembre). Cámara De Diputados del H. Congreso De La Unión. Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/171.pdf>

IPN (1981, 29 de diciembre). Cámara De Diputados del H. Congreso De La Unión. Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/171.pdf>

IPN (1981, 29 de diciembre). Cámara De Diputados del H. Congreso De La Unión. Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/171.pdf>

IPN (1981, 29 de diciembre). Cámara De Diputados del H. Congreso De La Unión. Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/171.pdf>

IPN (1983). Reglamento interno del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://www.aplicaciones.abogadogeneral.ipn.mx/reglamentos/reglamento-interno.pdf>

IPN (1988, 01 de enero). Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal No Docente Del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de https://www.aplicaciones.abogadogeneral.ipn.mx/reglamentos/reg_cond_gral_no_docente.pdf

IPN (1998,1 de marzo) Reglamento de las Condiciones Generales De Trabajo Del Personal No Docente Del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de https://www.aplicaciones.abogadogeneral.ipn.mx/reglamentos/reg_cond_gral_no_docente.pdf

IPN (2015 - 2017). Guía de Prestaciones y Servicios para el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/dch/docs/Personal-de-Apoyo/Prestaciones/GUIAPAAE.pdf>

IPN (2015 - 2017). Guía de Prestaciones y Servicios para el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/dch/docs/Personal-de-Apoyo/Prestaciones/GUIAPAAE.pdf>

IPN (2017). Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés. Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <http://www.codigodeconducta.ipn.mx/Documents/codigo/170627-CC-web.pdf>

IPN (2018 - 2019). Estadística Básica. Instituto Politécnico Nacional. Secretaría de Gestión Estratégica. Recuperado de

<https://www.ipn.mx/assets/files/gestionestrategica/docs/Evaluacion/2EstadisticaBasicaintersemestral.pdf>

IPN (2018). Anuario General Estadístico. Gestión Estratégica. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/gestionestrategica/docs/Evaluacion/AnuarioGeneralEstadistico2018ok.pdf>

IPN (2018). Anuario General Estadístico. Gestión Estratégica. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/gestionestrategica/docs/Evaluacion/AnuarioGeneralEstadistico2018ok.pdf>

IPN (2018). Anuario General Estadístico. Gestión Estratégica. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/gestionestrategica/docs/Evaluacion/AnuarioGeneralEstadistico2018ok.pdf>

IPN (2018). Anuario General Estadístico. Gestión Estratégica. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/gestionestrategica/docs/Evaluacion/AnuarioGeneralEstadistico2018ok.pdf>

IPN (2018). Anuario General Estadístico. Gestión Estratégica. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/gestionestrategica/docs/Evaluacion/AnuarioGeneralEstadistico2018ok.pdf>

IPN (2018). Infraestructura Educativa. Instituto Politécnico Nacional. Anuario General Estadístico 2018. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/gestionestrategica/docs/Evaluacion/AnuarioGeneralEstadistico2018ok.pdf>

IPN (2018). Instituto Politécnico Nacional. Oferta Educativa. Recuperado de http://www.des.ipn.mx/OfertaEducativa/Paginas/Oferta_Educativa.aspx

IPN (2019, junio) Comité de ética y prevención de interés. Código de conducta para las personas servidoras publicas del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/etica/docs/codigos/190702-Codigo-de-Conducta1.pdf>

Maldonado, L. (2007) Manual práctico para el diseño de la Escala Likert. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4953744.pdf>

Martínez, J. (2004). Estrés Laboral. Guía para empresarios y empleados. (Primera Ed.), p. 86 – 111. Madrid, España. Prentice Hall.

Martínez, J. (2004). Estrés Laboral. Guía para empresarios y empleados. (Primera Ed.), p. 91. Madrid, España. Prentice Hall.

Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, en Caballero, K. (2002), El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo (Decimotercera Ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo._Newstrom

Peniche, R. (2012, 16 de julio). Boletín UNAM – DGCS – 440. Ocasiona insatisfacción laboral, problemas de salud Y baja productividad. Recuperado de https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2012_440.html

POI – IPN (2018). Patronato de Obras e Instalaciones del IPN. Historia. Recuperado de <https://www.poi.ipn.mx/conocenos/historia.html>

RAE (2018). Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=HTiXnHN>

Ramírez, A. & Benítez, J. (2012, noviembre – diciembre). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/416/41625070002.pdf>

Ramírez, A. & Benítez, J. (2012, noviembre – diciembre). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/416/41625070002.pdf>

Ramírez, A. & Benítez, J. (2012, noviembre – diciembre). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/416/41625070002.pdf>

Ramírez, A. et al. (2011, 5, 6 y 7 de Octubre). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/4Q.pdf>

Ramos, G., Padilla, L., (2016, Noviembre). Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Autónoma de Zacatecas Recuperado de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1314/983>

Ruíz, B. (2007). Confiabilidad. Programa Interinstitucional de Posgrado en educación. Recuperado de <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>

SEP (2004). Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos. Recuperado de https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/24e8c91d-d2fc-4977-ad19-dc572c3e4439/manual_normas_administracion_recursos_humanos_sep.pdf

SEP (2004). Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos. Recuperado de https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/24e8c91d-d2fc-4977-ad19-dc572c3e4439/manual_normas_administracion_recursos_humanos_sep.pdf

SEP (2004). Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos. Recuperado de https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/24e8c91d-d2fc-4977-ad19-dc572c3e4439/manual_normas_administracion_recursos_humanos_sep.pdf

SEP (2008). Glosario. Términos utilizados en la Dirección General de Planeación y Programación. Recuperado de <http://cumplimientopef.sep.gob.mx/2010/Glosario%202008%2024-jun-08.pdf>

SEP (2009, junio). Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos. Recuperado de http://normatecainterna.sep.gob.mx/work/models/normateca/Resource/323/1/images/manual_normas_administracion_recursos_humanos_sep.pdf

SEP (2009, junio). Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos. Recuperado de http://normatecainterna.sep.gob.mx/work/models/normateca/Resource/323/1/images/manual_normas_administracion_recursos_humanos_sep.pdf

SEP (2013) Secretaria de Educación Pública. Glosario de términos de Educación Superior. Recuperado de <http://www.f911superior.sep.gob.mx/downloads/pdf/glosario>

SEP (2018). Gobierno de México. Secretaría de Educación Pública. Recuperado de <https://www.gob.mx/sep/que-hacemos>

SFP (2019). Código de ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal. Secretaría de la Función Pública. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/etica/docs/codigos/060719-CodEPSPGF.pdf>

Soto, C. & Filho, L., en Reales, C., Lisbeth, J., Arce, A., Jacinto, A. Heredia, G. & Frank A. (2008, enero – abril) La Organización Educativa y su Cultura: Una visión desde la postmodernidad. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111491016.pdf>

Soto, C., en Reales, C., Lisbeth, J., Arce, A., Jacinto, A. Heredia, G. & Frank A. (2008, enero – abril) La Organización Educativa y su Cultura: Una visión desde la postmodernidad. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111491016.pdf>

UNAM (2006, 22 de marzo). Teoría Organizacional. Facultad de Contaduría y Administración, Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. Recuperado de <http://fcasua.contad.unam.mx/2006/1230/docs/unidad1.pdf>

UNAM (2012). Apuntes digitales. Fundamentos de Administración, Plan 2012. Facultad de Contaduría y Administración. Licenciatura en Administración. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/administracion/1/fundamentos_administracion.pdf

UNESCO (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162>

UNIVERSIA (2013). Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://www.universia.es/estudiar-extranjero/mexico/universidades/instituto-politecnico-nacional/2716/30155>

UNIVERSIA (2018). Burn out o síndrome del quemado. Recuperado de <https://www.universia.es/factores-organizacionales/burn-out-sindrome-quemado/at/1121816>

Glosario

Descriptivo. Estudios que consideran al fenómeno estudiado y sus componentes a partir de definir y visualizar las variables involucradas y sobre qué o quiénes se recolectan los datos.

Gestión. Movilización de recursos, llámense económicos, humanos, materiales, tecnológicos, etc., que hacen posible la dinámica de trabajo en una organización.

Factores Extrínsecos. Son aquellos que especifican las características del puesto, tales como nivel jerárquico, antigüedad, clima laboral, desempeño, rotación y ausentismo, oportunidades de promoción, remuneraciones económicas, reconocimiento, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo y, finalmente, políticas y administración de la empresa.

Factores Intrínsecos. Son aquellos que establecen características individuales, a saber, edad, antigüedad, género, nivel de educación, inteligencia, personalidad y seguridad.

Factores Organizacionales. Circunstancias que se generan por la propia estructura y que actúan junto con otros elementos.

Insatisfacción Laboral. Grado de malestar que experimenta un trabajador como producto de su actividad.

Organizaciones. Colectividad bajo un orden normativo, rangos de autoridad, sistemas de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados; para la realización de actividades que están relacionadas por lo general con un conjunto de objetivos.

Organizaciones Educativas. la observación, caracterización, clasificación y relación de los hechos de la estructuración de los servicios regulares de enseñanza, así como los modos de organizarlos y dirigirlos articuladamente, en este orden de ideas, cuyo propósito es garantizar la transmisión, adquisición y producción del saber a través de la organización de los sujetos que en ella intervienen, tales como los estudiantes, docentes, directivos y el

personal administrativo y de servicios asumiendo roles diferentes de acuerdo a sus funciones.

Personal Administrativo. Conjunto de personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia o centro de trabajo, y que se desempeña de acuerdo a las funciones que le fueron conferidas; a asimismo este personal es el encargado del funcionamiento y mantenimiento de un centro educativo.

Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE). Persona que presta sus servicios, desempeñando trabajos administrativos, técnicos y manuales, y que no participa en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los alumnos

Satisfacción Laboral. Actitud de la persona hacia su trabajo, es decir, lo que piensa de este y si está satisfecho o no con el mismo, asimismo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo y la sensación de bienestar derivada de las condiciones laborales, la realización de tareas, así como la pertinencia a la organización y la consecución de objetivos y logros profesionales.

Variable. Propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

Anexos

Anexo 1. Entrevista informal, realizada al PAAE.

1. ¿Es asignado a un área de trabajo de acuerdo a su perfil o con base a las necesidades de la Institución?
2. ¿Al ingresar a sus labores se le brinda un programa de inducción inherente al departamento y las funciones que desempeñará de acuerdo a su perfil y formación profesional?
3. ¿En el desarrollo de sus funciones, tiene libertad de actuación inmediata en actividades específicas dentro de su área?
4. ¿La comunicación con sus colaboradores de contra turno es efectiva o limitada?
5. ¿Para el ejercicio de sus funciones consulta los manuales de procedimiento institucionales para su ejecución?
6. ¿Cuenta con herramientas y equipos de trabajo adecuados para el desempeño de sus funciones?
7. ¿Lo anterior repercute en su estado de satisfacción laboral?
8. ¿Considera que existe rotación de personal constante de un área a otra?
9. ¿Considera que la oferta de capacitación es suficiente o insuficiente para el desarrollo competencias necesarias para su función?
10. ¿Por lo anterior, considera que tiene oportunidades de participación en los procesos de promoción para alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida?.

Anexo 2. Encuesta dirigida al PAAE de la ESCA Santo Tomás para determinar qué factores organizacionales influyen en su Satisfacción Laboral.

Estimado participante, como parte de las actividades Académicas y de Investigación del Programa de Maestría en Administración, en Gestión y Desarrollo de la Educación (MAGDE) del Instituto Politécnico Nacional, le invitamos a participar en la siguiente encuesta que tiene como objetivo analizar la manera en que los factores organizacionales influyen en la satisfacción laboral del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE) de la ESCA Sto. Tomás. Su opinión es importante para proponer estrategias que mejoren el servicio que ofrecen en las áreas que se encuentran asignados, lo anterior sin fines de lucro y exclusivamente para efectos de Investigación; tenga certeza de que la información recabada en este estudio será de carácter confidencial, por lo tanto sus datos estarán protegidos en todo momento y serán de uso exclusivo para nuestro análisis, sin más preámbulo lo invitamos a responder las siguientes preguntas de acuerdo a su experiencia como PAAE agradeciendo de antemano su valiosa participación.

Instrucciones: Marque con una “X” el grado de frecuencia con el que se presentan las siguientes situaciones.

	NUNCA	MUY POCAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿Como PAAE de la ESCA Santo Tomás es asignado a un área de trabajo de acuerdo a sus conocimientos e intereses laborales?				
¿Cómo Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás, es asignado a un área de trabajo de acuerdo a su grado académico o formación profesional?				
¿Al Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación de la ESCA Santo Tomás, se le brinda algún programa de inducción inherente a las funciones que desempeñará en el departamento o área que ha sido asignado?				
¿En el desarrollo de sus funciones, usted tiene libertad de actuación inmediata para la toma de decisiones en actividades específicas dentro de su área?				
¿Existen canales de comunicación con sus compañeros de departamento de ambos turnos para la estandarización de procesos y el manejo de información referente a las actividades que se realizan en su área de trabajo?				
¿Con que frecuencia consulta los manuales de procedimiento institucionales para el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos de su área o departamento?				
¿En su área de trabajo usted cuenta con herramientas y equipo de trabajo como equipo informático, mobiliario de oficina y material de papelería adecuados para el desempeño de sus funciones?				
¿En la ESCA Santo Tomás, con qué frecuencia se presenta la rotación de PAAE de un área a otra?				
¿Con que frecuencia la ESCA Santo Tomás ofrece programas de capacitación dirigidos al PAAE?				
¿Los programas de capacitación que ofrece la ESCA Santo Tomás para el PAAE, brindan contenidos pertinentes para el desarrollo de competencias necesarias para el ejercicio de sus funciones?				
¿Los horarios ofertados para los programas de capacitación que ofrece la ESCA Santo Tomás para el PAAE son adecuados para que usted pueda acudir a capacitarse?				
¿Con que frecuencia participa en los procesos de promoción para alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida?				