

# Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

## **CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN ACADÉMICA DEL COBAQROO.**

**Informe Técnico de Residencia Profesional  
Que presenta la C. María Amada Sierra Hau  
Número de control: 12870041**

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial  
Asesor Interno: M.E. Ángel May Ávila**

**Juan Sarabia, Quintana Roo**

**Diciembre 2016**



## INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **María Amada Sierra Hau**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno M.E. Ángel May Ávila, el asesor externo el Ing. Héctor Luis Cabrera Valdés, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN ACADÉMICA DEL COBAQROO**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



---

M.E. Ángel May Ávila

Asesor Externo



---

Ing. Héctor Luis Cabrera Valdés

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre 2016.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	i
ÍNDICE DE CUADROS.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	iv
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. JUSTIFICACIÓN .....	17
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO EL PROYECTO .....	18
3.1. Macrolocalización .....	18
3.1.1. Económico.....	18
3.1.2. Político.....	19
3.1.3. Social.....	19
3.1.4. Demográfico .....	19
3.1.5. Clima .....	19
3.1.6. Vías de comunicación.....	21
3.2. Microlocalización.....	24
3.2.1. Económico.....	25
3.2.2. Político.....	26
3.2.3. Social.....	26
3.2.4. Demográfico .....	26
3.2.5. Clima .....	27
IV. OBJETIVOS .....	32
4.1. General.....	32
4.2. Específicos.....	32
V. MATERIALES Y MÉTODOS.....	33
5.1. Materiales.....	33
5.2. Métodos.....	33
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
6.1. Resultados.....	35
6.2. Discusión.....	49

VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.....	50
7.1. Problemas resueltos.....	50
7.2. Limitantes.....	50
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....	51
8.1. Competencias instrumentales .....	51
8.2. Competencias interpersonales .....	52
8.3. Competencias sistémicas.....	52
IX. CONCLUSIONES.....	53
X. RECOMENDACIONES.....	54
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
XII. ANEXOS .....	57
Fotos de la aplicación de encuesta sobre Clima Laboral.....	57
Cuestionario aplicado .....	58

## ÍNDICE DE CUADROS

TABLA 1: PLANTELES DEL COLEGIO DE BACHILLERES, ZONA SUR .....	5
TABLA 2: PLANTELES DEL COLEGIO DE BACHILLERES, ZONA CENTRO.....	5
TABLA 3: PLANTELES DEL COLEGIO DE BACHILLERES, ZONA NORTE.....	6
TABLA 4: EMSAD'S DEL COLEGIO DE BACHILLERES, ZONA SUR.....	7
TABLA 5: EMSAD'S DEL COLEGIO DE BACHILLERES, ZONA CENTRO .....	7
TABLA 6: EMSAD'S DEL COLEGIO DE BACHILLERES, ZONA NORTE .....	7
TABLA 7: CENTRO DE ENSEÑANZA DE IDIOMAS BACHILLERES (CEIB'S).....	8
TABLA 8: CENTROS DE SERVICIOS ACADÉMICOS INTEGRALES (CSAI) .....	8
TABLA 9: CENTROS EDUCATIVOS DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR.....	13
TABLA 10: CENTROS DE ESTUDIO DEL BACHILLERATO .....	14
TABLA 11: DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA AGROPECUARIA (DGETA) .....	14
TABLA 12: DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL (DGETI).....	14
TABLA 13: DIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO (DGCFT) .....	15
TABLA 14: DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DEL MAR (DGECYTM).....	15
TABLA 15: CONALEP .....	16
TABLA 16: EVA SÁMANO DE LÓPEZ MATEOS.....	16

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: VISIÓN DEL COBAQROO.....	2
FIGURA 2: MISIÓN DEL COBAQROO .....	2
FIGURA 3: ORGANIGRAMA DIRECCIÓN GENERAL.....	3
FIGURA 4: ORGANIGRAMA DIRECCIÓN ACADÉMICA .....	4
FIGURA 5: MAPA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO .....	18
FIGURA 6: FLORA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.....	20
FIGURA 7: LOGO DE OTHÓN P. BLANCO .....	24
FIGURA 8: MAPA DE OTHÓN P. BLANCO .....	25
FIGURA 9: OFICINAS DIRECCIÓN GENERAL.....	28
FIGURA 10: OFICINAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL .....	28
FIGURA 11: CROQUIS DE LA DIRECCIÓN ACADÉMICA .....	29
FIGURA 12: OFICINAS DIRECCIÓN ACADÉMICA .....	30
FIGURA 13: PASILLO DE ACCESO A LA OFICINA DE LA DIRECCIÓN ACADÉMICA.....	30
FIGURA 14: ACCESO AL EDIFICIO DE LA DIRECCIÓN ACADÉMICA .....	31
FIGURA 15: INTERIOR DEL EDIFICIO DE LA DIRECCIÓN ACADÉMICA .....	31
FIGURA 16: PORCENTAJE DE LAS FUNCIONES QUE CADA UNO DESEMPEÑA .....	35
FIGURA 17: PORCENTAJE EN LA PARTICIPACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN LABORAL.....	35
FIGURA 18: PORCENTAJE DE ESCUCHA Y ATENCIÓN POR PARTE DEL JEFE INMEDIATO A SUS SUBORDINADOS.	36
FIGURA 19: PORCENTAJE DE TRABAJOS QUE SE REALIZARON SIN QUE SE SEPA LA RAZÓN .....	37
FIGURA 20: PORCENTAJE DE LOS INTERESES DE LOS TRABAJADORES EN CUANTO A SU TOMA DE DECISIONES Y QUE EL JEFE TIENE EN MENTE. ....	37
FIGURA 21: PORCENTAJE DE RECONOCIMIENTO ESPECIAL BRINDADO A LOS TRABAJADORES POR SU BUEN DESEMPEÑO LABORAL. ....	38
FIGURA 22: PORCENTAJE QUE REPRESENTA A LAS IDEAS QUE APORTAN LOS TRABAJADORES PARA MEJORAR EL TRABAJO Y QUE SON LLEVADAS A CABO.....	38
FIGURA 23: PORCENTAJE QUE REPRESENTA LA LIBERTAD QUE TIENEN LOS TRABAJADORES PARA REALIZAR CAMBIOS EN SU PUESTO DE TRABAJO, SIEMPRE Y CUANDO EL FIN SEA EL DE MEJORAR.....	39
FIGURA 24: PORCENTAJE DE RECONOCIMIENTO AL ESFUERZO DEL TRABAJADOR .....	39
FIGURA 25: PORCENTAJE EN QUE LA ORGANIZACIÓN BUSCA ESTIMULAR EL TRABAJO REALIZADO AL TRABAJADOR Y SE PREOCUPA POR EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL. ....	40
FIGURA 26: PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL CUMPLIMIENTO DEL JEFE CON EL TRABAJADOR AL OTORGARLE INFORMACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR SU TRABAJO. ....	41
FIGURA 27: PORCENTAJE DE INFORMACIÓN CLARA PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES .....	41
FIGURA 28: PORCENTAJE QUE REPRESENTA LA PRESENCIA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS..	42
FIGURA 29: PORCENTAJE QUE REPRESENTA A LOS MEDIOS QUE SON UTILIZADOS Y QUE SON EFICIENTES PARA LA COMUNICACIÓN .....	42
FIGURA 30: PORCENTAJE QUE REPRESENTA LA RETROINFORMACIÓN.....	43
FIGURA 31: PORCENTAJE QUE REPRESENTA LA ILUMINACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO DE CADA TRABAJADOR..	43
FIGURA 32: PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL SERVICIO DE ASEO EN CADA ÁREA DE TRABAJO.....	44
FIGURA 33: PORCENTAJE QUE EVALÚA EL EQUIPO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DIARIAS. ....	44
FIGURA 34: PORCENTAJE QUE EVALÚA LA VENTILACIÓN ARTIFICIAL ACORDE AL ÁREA DE TRABAJO.....	45
FIGURA 35: PORCENTAJE QUE EVALÚA EL RUIDO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO AL ÁREA DE CADA TRABAJADOR. ....	45

FIGURA 36: EL EQUIPO DE TRABAJO TIENE BIEN DEFINIDOS LOS OBJETIVOS .....	46
FIGURA 37: PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL APOYO Y ESCUCHA QUE SUCEDE EN EL EQUIPO DE TRABAJO.	47
FIGURA 38: PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL INTERCAMBIO DE IDEAS EN EL EQUIPO. ....	47
FIGURA 39: PORCENTAJE QUE REPRESENTA AL EQUIPO DE TRABAJO ORIENTADO A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS. ....	48
FIGURA 40: PORCENTAJE EN QUE SE COMPLEMENTA EL TALENTO Y CONOCIMIENTO ENTRE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	49



## I. INTRODUCCIÓN

### **Antecedentes de cómo se creó**

1980 Las autoridades educativas en el estado de Quintana Roo, visualizan la necesidad de ofrecer a los jóvenes que egresaban de las diferentes escuelas secundarias, la oportunidad de continuar sus estudios en una Institución de nivel medio superior de carácter terminal y desarrollan el Proyecto de creación del Colegio de Bachilleres. ((COBAQROO), 2016)

A iniciativa del Ejecutivo Estatal, el 27 de agosto de 1980, la Honorable II Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, emite el Decreto No. 95. Que establece la creación del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Las actividades académicas del Colegio de Bachilleres dieron inicio en el Plantel Chetumal con tres grupos en el turno vespertino en las instalaciones de un edificio prestado y que funcionó como escuela, sus cuatro primeros grupos se integraron con 217 alumnos que provenían de la preparatoria del Colegio Particular Hidalgo, que cerró sus puertas.



Figura 1: Visión del COBAQROO



Figura 2: Misión del COBAQROO

Autorizado en abril de 2015 ((SGP), 2016)

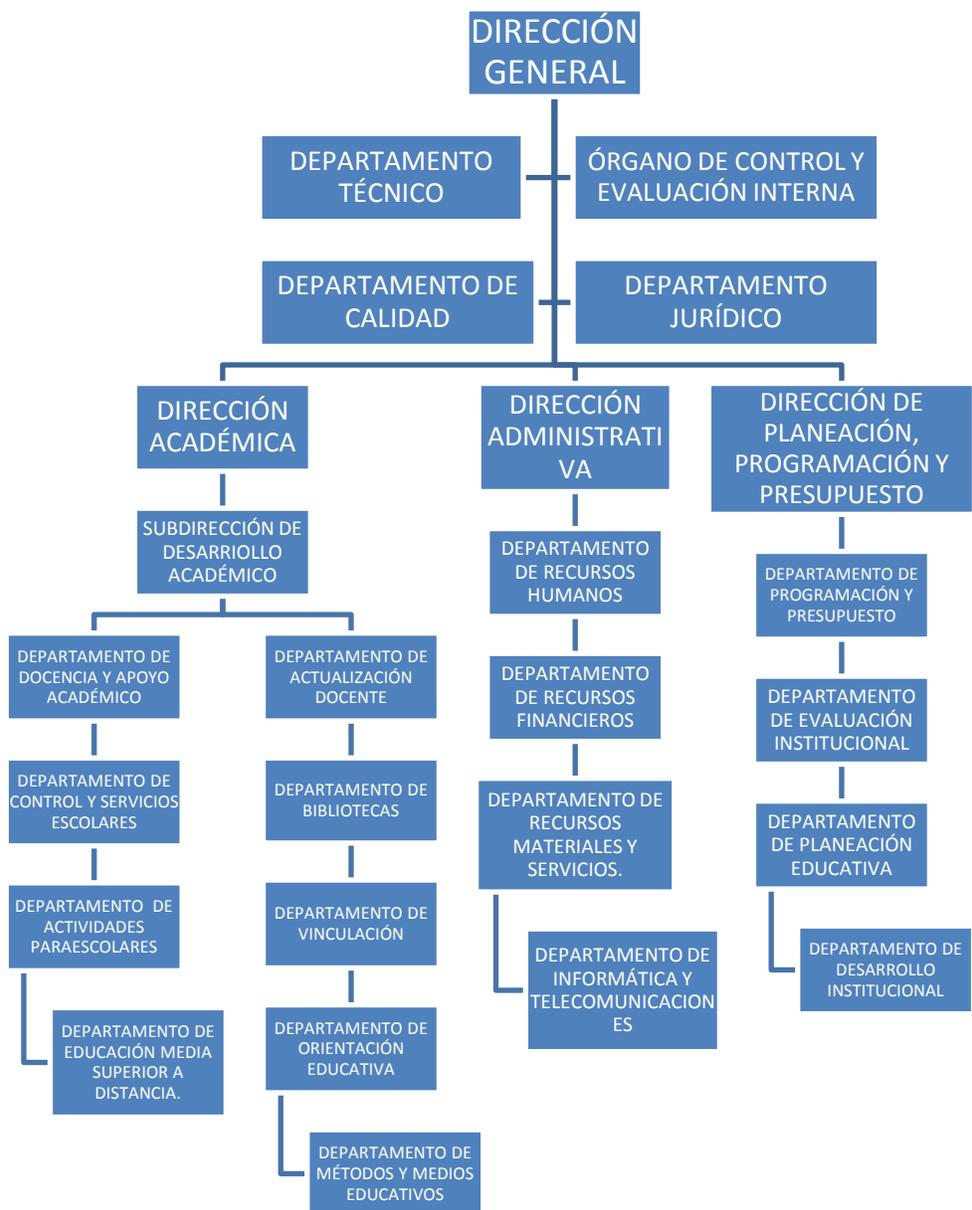


Figura 3: Organigrama Dirección General

Autorizado en abril de 2015 (SGP, 2016)



Figura 4: Organigrama Dirección Académica

Tabla 1: Planteles del Colegio de Bachilleres, Zona Sur

<b>Plantel</b>	<b>Dirección</b>
Chetumal 1	Av. Insurgentes S/N, Forjadores, 77025 Chetumal, Q.R.
Chetumal 2	Av. Constituyentes del 74 s/n, Entre Erick Paolo Martínez y Tela, Proterritorio, 77086 Chetumal, QROO.
Bacalar	Av. 17 x Calle 16, 18 y 20, Col. Serapio Flota Mass, C.P. 77930
Nicolás Bravo	Calle Nicolás Bravo s/n, Nicolás Bravo, Q. R.
Carlos A Madrazo	Conocido Carlos A. Madrazo
Maya Balam	Domicilio Conocido, Maya Balam, Q. R.
Río Hondo	Entrada a la comunidad de Javier Rojo Gómez. (Carretera Ucum – La Unión, km. 34)

Tabla 2: Planteles del Colegio de Bachilleres, Zona Centro

<b>Plantel</b>	<b>Dirección</b>
Sabán	Domicilio Conocido Sabán, Q. R.
Tihosuco	Domicilio Conocido, Tihosuco, Q. R.
Señor	Kilómetro 1 carretera Señor, Felipe Carrillo Puerto, Q. R.
Candelaria	Domicilio Conocido, José María Morelos, Q. R.
Presidente Juárez	Domicilio Conocido, Presidente Juárez, Q. R.

Tabla 3: Planteles del Colegio de Bachilleres, Zona Norte

Plantel	Dirección
Cancun1	Región 91, Manzana 56 y 57, Calle 21 Norte, C.P. 77516
Cancún 2	Domicilio conocido, Cancún, Q.Roo
Cancún 3	Calle Luis Echeverría Álvarez con Carlos Salinas de Gortari Manzana 133 y 134
Cancún 4	Av. Chetumal esquina Kanlol, Supermanzana 260, Manzana 9, Fraccionamiento Prado Norte, Cancún Q. R.
Playa	Avenida 30 entre 10 y 12 Col. Centro, Playa del Carmen, Q. R.
Cozumel	Calle 27 Sur, por 50 Avenida, Col. San Miguel C.P. 77600
Puerto Morelos	Centro, Puerto Morelos, Q. R.
Ciudad Mujeres	Zona Continental del Municipio de Isla Mujeres, Puerto Juárez, Q. R.
Ignacio Zaragoza	Av. Principal Ignacio Zaragoza s/n, Ignacio Zaragoza, Q. R.
Isla Mujeres	Carretera Perimetral Oriente, Km. 1 s/n, Col. Centro, C.P. 77400, Isla Mujeres, Q. R.

Tabla 4: EMSaD'S del Colegio de Bachilleres, Zona Sur

<b>EMSaD</b>	<b>Dirección</b>
San Pedro Peralta	Domicilio Conocido, San Pedro Peralta, Q. R.
Río Verde	Domicilio Conocido, Río verde, Q. R.
Vallehermoso	Domicilio Conocido, Q. R.
Altos de Sevilla	Domicilio Conocido, Q. R.
Limonos	Domicilio Conocido, Q. R.
Zamora	Domicilio Conocido, Q. R.
Blanca Flor	Domicilio Conocido, Q. R.
Caobas	Domicilio Conocido, Q. R.
Divorciados Josefa Ortiz de Domínguez	Domicilio Conocido, Q. R.
Mahahual	Domicilio Conocido, Q. R.
Miguel Alemán	Domicilio Conocido, Q. R.

Tabla 5: EMSaD's del Colegio de Bachilleres, Zona Centro

<b>EMSaD</b>	<b>Dirección</b>
Noh-Bec	Domicilio Conocido, Q. R.
X-Pichil	Domicilio Conocido, Q. R.
X-Hazil Sur	Domicilio Conocido, Q. R.
Laguna Kana	Domicilio Conocido, Q. R.
Chun-Yah	Domicilio Conocido, Q. R.

Tabla 6: EMSaD's del Colegio de Bachilleres, Zona Norte

<b>EMSaD</b>	<b>Dirección</b>
Cobá	Domicilio Conocido, Q. R.
Chan-Chen	Domicilio Conocido, Q. R.
Puerto Aventuras	Domicilio Conocido, Q. R.

Cancún	Domicilio Conocido, Q. R.
Playa del Carmen	Domicilio Conocido, Q. R.

Tabla 7: Centro de Enseñanza de Idiomas Bachilleres (CEIB'S)

Plantel	Dirección
Centro de Enseñanza de Idiomas Bachilleres (CEIB)	Se encuentra ubicado dentro del Plantel Chetumal Uno: Av. Insurgentes S/N, Forjadores, 77025 Chetumal, Q.Roo.

Tabla 8: Centros de Servicios Académicos Integrales (CSAI)

CSAI	Dirección
CSAI Chetumal	Av. Insurgentes S/N, Chetumal, Q. R.
CSAI Playa	Calle 16 entre 30 y 40 Avenida, Playa del Carmen, Q. R.
CSAI Cancún	Calle 57 Manzana 56 y 57, por Calle 24 y 18, Región 91, Cancún, Q. R.

## **Antecedentes de la Educación Media Superior**

El desarrollo de la educación media superior en México, y particularmente del bachillerato, ha estado asociado a los acontecimientos políticos y sociales de cada época. ((SEMS), 2016)

En el periodo colonial surgieron los primeros antecedentes de un nivel intermedio entre la educación elemental y la educación superior. En 1537 se fundó el Colegio de Santa Cruz de Tlatelolco y en 1543 el Colegio de San Juan de Letrán y el de Santa María de Todos los Santos. En 1551 se estableció la Real y Pontificia Universidad de México, en la cual, se encontraba la Facultad de Artes, como instituciones educativas preparatorias para las licenciaturas existentes.

En la segunda mitad del siglo XIX hubo otros acontecimientos relevantes que contribuyeron a forjar la educación media en el país. En 1867 se creó la Escuela Nacional Preparatoria (ENP), considerada como un cimiento de la enseñanza superior. Los planes de estudio se organizaron con el propósito de cubrir las asignaturas de cultura general que preparaban a los futuros profesionales para su ingreso en las escuelas de enseñanza superior. El plan de estudios se fundamentaba en una enseñanza científica, en la que la ciencia y sus aplicaciones permitieran reformar a la sociedad. Se planteaba la necesidad de dar una educación integral, uniforme y completa al estudiante, haciendo de este ciclo un fin en sí mismo.

El modelo educativo continuó hasta los primeros lustros del Siglo XX. Durante el período postrevolucionario los planes de estudio se mantuvieron vigentes, se dieron algunas variaciones de secuencia y de contenido de sus materias, basadas, esencialmente, en las ideas positivistas de Gabino Barreda.

En 1954 existían en la ENP dos tipos de planes de estudios, el primer plan duraba cinco años y se impartía en un solo plantel, recibía a los estudiantes que después de haber terminado su primaria, deseaban continuar con sus estudios; el otro plan de estudios era de dos años, con carácter complementario, se impartía en el resto de

los planteles y era dirigido a estudiantes que ya habían cursado la educación media básica.

En el año de 1969 se crearon los Centros de Bachillerato Tecnológico, Agropecuario, Industrial y del Mar. Con estas opciones se crearon las dos grandes vertientes educativas que permanecen hasta nuestros días: El bachillerato tecnológico y el bachillerato general.

En 1973 la educación del nivel bachillerato alcanzó otra definición. En ese año, se emitió el decreto de creación del Colegio de Bachilleres, cuyas principales funciones se centraron en ofrecer una formación general a los egresados de secundaria, además de prepararlos para continuar con estudios superiores y capacitarlos para que pudieran incorporarse en las actividades socialmente productivas.

La estructura académica se organizó con tres áreas de formación: básica, específica y de capacitación para el trabajo, además del área Paraescolar. La duración de los estudios era de tres años y se les asignó una doble función: ciclo terminal, el cual capacitaba al alumno para el trabajo y el de antecedente propedéutico, para quienes deseaban cursar los estudios superiores. A las dos primeras áreas del plan de estudios, se les asignó un carácter obligatorio, mientras que el área Paraescolar era optativa, sin valor en créditos.

En 1975 en Querétaro, y un año después en Guanajuato se realizaron algunas Reuniones Nacionales de Directores de Educación Media Superior con la intención de formalizar una propuesta de tronco común, tendiente a establecer un núcleo básico de identidad para el bachillerato. En el mismo año se creó el Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (COSNET) y se estableció un tronco común para la educación media superior tecnológica, el cual fue implantado a partir de 1981. En 1979 se creó el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), con el que se fortaleció la educación con carreras terminales, orientadas a los contextos regionales.

En 1982 se efectuó el Congreso Nacional del Bachillerato, en Cocoyoc, Morelos, con el objeto de precisar las finalidades, objetivos y aspectos comunes del bachillerato. Con el antecedente de ese congreso, en 1982 se publicó el Acuerdo Secretarial número 71, el cual, señala la finalidad esencial del bachillerato y la duración e integración del "tronco común" del plan de estudios.

En complemento del acuerdo anterior, se publicó en ese mismo año el Acuerdo número 77, mismo que establece que "corresponde a la SEP expedir los programas maestros de las materias y de los cursos que integran la estructura curricular del tronco común del bachillerato (...) a efecto de procurar la unificación académica..."

En 1983 la SEP expidió el Acuerdo Secretarial número 91, con el cual, se autorizó el plan de estudios del Bachillerato Internacional y en 1991 expidió el Acuerdo Secretarial número 159, por el que los Centros de Bachillerato Pedagógico cambian su denominación por la de Centros de Estudios de Bachillerato (CEB), además de establecer que la estructura curricular tendría dos opciones: general y pedagógica. *Los CEB, junto con la Preparatoria Federal "Lázaro Cárdenas", constituyen hasta hoy día, el subsistema de planteles que está directamente a cargo de la Dirección General del Bachillerato.* En noviembre de 1993 se incorporó la Dirección de Sistemas Abiertos a la entonces denominada Unidad de Educación Media Superior, y se integró el servicio de Preparatoria Abierta, que opera en todos los estados de la república y atiende a centenares de miles de estudiantes y que también es uno de los servicios que continúa prestando la Dirección General del Bachillerato.

En diciembre de 1993 se comenzó a trabajar con la estructura de organización de la Dirección General del Bachillerato, cuya existencia se formalizó con la publicación de sus atribuciones en el Diario Oficial del 26 de marzo de 1994. La aprobación de su estructura por parte de la SHCP fue otorgada en el mes de junio de ese año.

En el transcurso de la década de 1990, la SEP y la mayoría de los gobiernos de las entidades federativas suscribieron los convenios de coordinación para establecer y operar los Colegios de Bachilleres como organismos estatales que imparten el bachillerato general. Respecto a esos organismos, la Dirección General del

Bachillerato ha tenido entre sus facultades la de definir los planes y programas de estudios, así como emitir la normatividad general académica.

Las atribuciones y la estructura de la Dirección General del Bachillerato continuaron fortaleciéndose en los años siguientes. En 1996 se le adscribió el programa Educación Media Superior a Distancia (EMSAD), el que posteriormente, se incorporó a su estructura. En 2002 se creó el Departamento de Incorporación, Revalidación y Equivalencias, con lo cual, la Dirección General del Bachillerato se hizo cargo de los reconocimientos de validez oficial de los estudios de bachillerato general que imparten los particulares.

En enero de 2005, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo reglamento interior de la Secretaría de Educación Pública, en el que se establecen las atribuciones que la Dirección General del Bachillerato tiene hasta la fecha. En el mismo mes, el comité Técnico de Profesionalización de la SEP autorizó el organigrama de la Dirección General del Bachillerato, que sigue vigente.

En el cumplimiento de sus atribuciones, la Dirección General del Bachillerato ha impulsado dos acciones relevantes y de alcance nacional para mejorar y modernizar el bachillerato general:

I. Para materializar la estrategia de impartir una "Educación Media Superior de buena calidad", contenida en el Programa Nacional de Educación 2001-2006, llevó a cabo la Reforma Curricular del bachillerato general, entre los ciclos escolares 2003-2004 y 2006-2007, la cual abarcó la gran mayoría de los subsistemas adscritos a la Dirección General del Bachillerato o coordinados por ésta.

II. A partir de 2007, en ejecución del Programa Sectorial de Educación 2007-2012, la Dirección General del Bachillerato conduce el proceso de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) en lo que respecta al bachillerato general. También impulsa la constitución del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB).

A partir del ciclo escolar 2009-2010 se iniciaron los cambios establecidos por la RIEMS en los subsistemas de las modalidades escolarizada y mixta. Entre los principales cambios están: La adopción del marco curricular común al bachillerato, el enfoque educativo basado en el desarrollo de competencias, la implantación del perfil del docente y del directivo, así como la instrumentación de mecanismos de apoyo a los educandos, como la orientación y la tutoría, que se consideran fundamentales para alcanzar y mantener los niveles de calidad que exige el SNB. La Dirección General del Bachillerato impulsa que sus planteles ingresen al SNB y, también, promueve activamente que los demás subsistemas coordinados por ésta, realicen los cambios de orden académico, organizacional y material, para su debida integración a este sistema de alta calidad educativa.

Tabla 9: Centros Educativos de Educación Media Superior

Plantel	Dirección
CBTIS 028	P.A. Antonio González y Lic. Pedro J. Codwell 600 Col. 10 de Abril, C.P. 77622, Cozumel, Q. Roo.
CBTIS 111	Av. Chichen Itzá, Supermanzana 1, Lote 2, Zona Escolar, Col. Centro, C.P. 77500, Cancún, Quintana Roo.
CBTIS 214	Heriberto Frías No. 652, Col. del Bosque, C.P. 77019, Chetumal, Quintana Roo.
CEB 5/10	Av. Constituyentes S/N, Col. Emiliano Zapata, C.P. 77229, Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo.
CETMar 10	Prolongaciones Boulevard Bahía S/N Col. Zazil-Ha C.P. 77079 Chetumal Q. Roo.

Tabla 10: Centros de Estudio del Bachillerato

PLANTEL	DIRECCIÓN
CEB-5/10 "Profr. Rafael Ramírez Castañeda"	Av. Constituyentes S/N entre la 89 y 91, Col. Emiliano Zapata, Felipe Carrillo Puerto, Q. Roo, C.P. 77229
CEB-5/9 "Justo Sierra Méndez"	Av. 5 S/N entre 38 y 40, Col. Mario Villanueva Madrid, Bacalar, Q. Roo, C.P. 77930

Tabla 11: Dirección de Educación Tecnológica Agropecuaria (DGETA)

PLANTEL	DIRECCIÓN
CBTA No. 11 Enrique Barocio Barrios	Av. Insurgentes s/n, Chetumal, Municipio de Othón P. Blanco, C.P. 77039, Apdo.: 121
CBTA No. 80 Felipe Carrillo Puerto	Carrillo Puerto, Chunhuhub, Municipio de Felipe Carrillo Puerto, C.P. 77160 Apdo.: 46
CBTA No. 186 Andrés Quintana Roo	Km. 33 Carretera Ideal-Chiquilá, Kantunilkín, Lázaro Cárdenas, Municipio de Kantunilkín, Lázaro Cárdenas, Q. Roo, C.P. 77160

Tabla 12: Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI)

Plantel	Dirección
CBTIS No. 111	Av. Chichenitza L-1 Supermanzana 2 Cancún. CENTRO. C.P. 77500, Benito Juárez, Quintana Roo.
CBTIS No. 272	Arco Norte Manzana 11 Supermanzana 255 LOTE 119-34., Benito Juárez, Quintana Roo.
CBTIS No. 28	Av. Antonio González Fernández con Av. Pedro Joaquín Coldwell No. 600. 10 de Abril. C.P. 77622, Cozumel, Quintana Roo.
CBTIS No. 72	Av. Santiago Pacheco Cruz 682 FCP. Cecilio Chi. C.P. 77230,

		Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo.
CBTIS	No.	Heriberto Frías 652. del Bosque. C.P. 77019, Othón P. Blanco, Quintana Roo.
214		

Tabla 13: Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT)

<b>Plantel</b>	<b>Dirección</b>	
CECATI 119	Av. Kabah, Región 93, Manzana 11, Lote 1, , C.P. 77517, Cancún, Q. Roo.	
CECATI 141	Av. Erick Paolo Martínez Esq. Faisán, Col. Payo Obispo, C.P. 77083, Chetumal, Q. Roo.	
CECATI 149	Av. Puerto Juárez S/N Supermanzana 89 entre prolongación y diagonal Av. Tulum, C.P. 77000, Cancún, Q. Roo.	
CBTIS	No.	Sac Xan S/N. Solidaridad. C.P. 77086, Othón P. Blanco, Quintana Roo.
253		

Tabla 14: Dirección General de Educación en Ciencia y Tecnología del Mar (DGECyTM)

<b>Plantel</b>	<b>Dirección</b>
CETMAR 10	Prolongación Boulevard Bahía s/n, Col. Zazil-Ha, Apartado Postal 531, C.P. 77010, Chetumal, Q Roo.
CETMAR 33	Avenida Zamná 23, Colinda lado izquierdo con manzana 95 de la Colonia Magisterio, al lado derecho con manzana 95 Bis Sur y lado posterior con la UQROO, Col. Maravilla, C.P. 77660, Cozumel, Q Roo.
CETMAR 36	Av. De las Cigüeñas s/n, fracción 1, manzana 12, lote 001, Col. Guadalupana, C.P. 77710, Playa del Carmen, Q Roo.

Tabla 15: CONALEP

<b>Plantel</b>	<b>Dirección</b>
CONALEP Plantel Chetumal	Avenida Insurgentes 730, Rafael E Melgar, 77020 Chetumal, Q.R.
CONALEP Plantel Cancún II	Av. 20 De Noviembre Mza. 05 Lot. 01 Entre Av. Niños Héroes Y Frente A Calle Payo Obispo, La Costa, 228, 77516 Cancún, Q.R.
CONALEP Cancún 3	Dirección: Av. Benito Juárez 108, Centro, 77000 Chetumal, Quintana Roo
CONALEP Playa del Carmen	Av. Tecnológico Lot. 2 Mza. 1 Sm. 79, Col. Guadalupana, 77724 Playa del Carmen, Quintana Roo.

Tabla 16: Eva Sámano de López Mateos

<b>Plantel</b>	<b>Dirección</b>
Escuela Eva Sámano De López Mateos	Comité Proterritorio, Chetumal, Q.R.
Escuela Eva Sámano De López Mateos	Avenida Othón P. Blanco Núm. 154, C.P. 77000 Othón P. Blanco, Chetumal Quintana Roo

## II. JUSTIFICACIÓN

El clima laboral es asociado a las percepciones que tenga el trabajador sobre el entorno laboral, las cuales se mantendrán o variarán en función de las interacciones entre los trabajadores y de estos con el medio ambiente.

Algunos autores al clima laboral también le llaman clima organizacional, clima social, clima de trabajo, atmósfera laboral y otros.

La necesidad del estudio del clima laboral surge a raíz de saber si los trabajadores se sienten bien con respecto al bienestar psicológico-físico-material y, si están satisfechos en gran medida, estarán satisfechos también los clientes externos (estudiantes) a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la organización.

Por otra parte, mantener un clima laboral favorable es importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar al cumplimiento de la misión de la organización.

Debido a que la Dirección Académica del COBAQROO se encuentra interesada en tener conocimiento en el clima laboral actual que percibe el personal de sus diferentes departamentos, se decidió evaluar el clima laboral en esta Dirección.

Así mismo al realizar la evaluación de clima laboral en esta Dirección, como alumno se adquieren nuevos conocimientos.

### III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO EL PROYECTO

#### 3.1. Macrolocalización

Mapa del estado de Quintana Roo (GOOGLE, 2016)



Figura 5: Mapa del Estado de Quintana Roo

##### 3.1.1. Económico

El instituto nacional de estadística y geográfica presenta los resultados definitivos de los censos económicos 2014 de Quintana Roo (INEGI, 2014). Se registraron en total 45, 488 establecimientos durante 2013 del sector privado y paraestatal, que realizaron actividades de pesca y acuicultura, construcción, comercio, transportes y comunicaciones, electricidad, agua y gas, manufacturas, servicios financieros y no financieros, educativos, de salud, alojamiento, entre otros. (INEGI, 2016)

### 3.1.2. Político

En Quintana Roo se aprueba la homologación del 16% para beneficiar a los inversionistas del estado. Cuenta con 10 municipios, 3 distritos electorales, 3 poderes y 9 partidos políticos (PAN, PRI, PRD, PT, Verde Ecologista, Movimiento Ciudadano, Nueva Alianza, Encuentro Social y Morena).

### 3.1.3. Social

En Quintana Roo se cuenta con las siguientes cifras:

- ✓ 762,384 poblaciones económicamente activas.
- ✓ 381,017 poblaciones económicamente inactivas.
- ✓ 734,312 población ocupada.
- ✓ 28,072 población desocupada.
- ✓ 548,304 población asalariada.
- ✓ 138,853 trabajadores por cuenta propia.
- ✓ 26,217 emprendedores.

### 3.1.4. Demográfico

El instituto nacional de estadística y geográfica presenta los resultados del censo del 2010, que en el estado de Quintana Roo viven 652,358 mujeres y 673,220 hombres con un total de 1'325,578 habitantes. El estado ocupa el lugar 26 a nivel nacional por su número de habitantes.

### 3.1.5. Clima

El 99% de la superficie del estado presenta clima cálido Subhúmedo y el 1% cálido húmedo, localizado en la isla de Cozumel.

La temperatura media anual del estado es de 26°C, la temperatura máxima promedio es de 33°C y se presenta en los meses de abril a agosto, la temperatura mínima promedio es de 17°C durante el mes de enero.

La precipitación media estatal es alrededor de 1 300 mm anuales, las lluvias se presentan durante todo el año, siendo más abundantes en los meses de junio a octubre.

El clima cálido subhúmedo favorece el cultivo de caña de azúcar, chile jalapeño, maíz, arroz, hortalizas y frutales como chicozapote, naranja, toronja, papaya, limón agrio, mango y piña entre otras. (INEGI, Clima: INEGI, 2016)



Figura 6: Flora del Estado de Quintana Roo

### 3.1.6. Vías de comunicación

La red carretera en la entidad es de aproximadamente 4,915 km. de los cuales el 21 % corresponde a la red troncal, el 22 % a la red de caminos alimentadores y el restante 47 % a la red de caminos rurales. Aproximadamente el 40 % de la red carretera está pavimentada y el restante 60 % está revestida.

La red troncal se constituye por 4 carreteras a cargo del Gobierno Federal con una longitud aproximada de 901 y una autopista de 88 Km. en la parte estatal que comunica a Cancún con Mérida, Yucatán. Las principales carreteras son la 186 que comunica a Chetumal con Escárcega, Campeche; la 307 de Chetumal a Puerto Juárez; la 293 que parte de la carretera Chetumal – Felipe Carrillo Puerto al entronque con la carretera 184 de Felipe Carrillo Puerto a Mérida; la carretera 295 de Felipe Carrillo Puerto a Valladolid y por último la carretera 160 de Cancún – Mérida con trayectoria casi paralela a la autopista señalada.

Las carreteras alimentadoras tienen una longitud total de aproximadamente 1,105 Km. de las cuales el 80 % están pavimentadas. Las principales carreteras son la Ucum- La Unión que corre paralela al Río Hondo; la Cafetal – Mahahual que comunica al mar Caribe; la Mahahual – Xcalac que comunica la costa sur del Estado; la Tulum – Nuevo Xcan que atraviesa el estado; la de El Ideal – Chiquilá que comunica al Golfo de México; la Tulum – Punta Allen que comunica la costa central del Estado y la Dziuché – Tihosuco en la zona maya.

Los caminos rurales conectan el 98 % de todas las poblaciones mayores de 50 habitantes. Debido a que son en su mayor parte revestidos y a las condiciones climatológicas es frecuente que estos caminos sufran deterioro, por lo que el principal problema es conservar en condiciones adecuadas esta red.

Las comunicaciones marítimas se realizan en 9 puertos, con las siguientes características:

Puerto Morelos. Es el Puerto más importante y el único con instalaciones para el manejo de contenedores en el Estado. Cuenta con un muelle comercial y terminal para transbordadores y áreas para maniobras de carga-descarga y almacenamiento de carga. También existe un muelle de concreto para pescadores, sin servicios.

Cozumel. En este puerto se reciben la mayor cantidad de cruceros turísticos internacionales que arriban a puertos mexicanos. Cuenta con una terminal para cruceros y transbordadores, con servicios para el turismo y aprovisionamiento de los barcos. El muelle fiscal San Miguel sirve de terminal a las embarcaciones de ruta que llegan de Playa del Carmen y otras embarcaciones comerciales. El muelle Paraíso de reciente construcción para la recepción de cruceros turísticos.

Playa del Carmen. Tiene una terminal marítima en donde atracan las embarcaciones de ruta a Cozumel y servicio de tenders a los cruceros turísticos internacionales que fondean en la cercanía. Tiene servicios para los turistas.

Isla Mujeres. El tráfico de pequeñas embarcaciones de ruta de Puerto Juárez es bastante intenso, cuenta con un muelle para transbordador que comunica con Punta Sam, existen otros dos muelles de concreto y uno de madera para el servicio de pasajeros, carga y pescadores.

Punta Sam. Es el enlace continental con Isla Mujeres a través de un muelle para transbordador, también se tiene un muelle que actualmente se usa para embarcaciones de ruta.

Puerto Juárez. Cuenta con un muelle de concreto para embarcaciones de ruta, que se dirigen a Isla Mujeres y prestadores de servicios turísticos.

Holbox. Se conecta con el continente a través de un transbordador para lo cual se tiene una terminal, además existe un muelle para pescadores.

Chiquilá. Cuenta con una terminal para el transbordador que conecta con Holbox.

Chetumal. Es el principal puerto del sur del Estado. Existe un muelle fiscal con terminal para transbordador. Actualmente se realizan obras de dragado para aumentar el calado y poder recibir con mayor seguridad a las embarcaciones.

Punta Calentura. Tiene una terminal para transbordador que conecta con Chetumal. De este punto parte una carretera a Xcalac, realizando la comunicación con el Caribe. A lo largo de la costa existen pequeñas comunidades con pequeñas instalaciones que son utilizadas por los pescadores.

La infraestructura aeroportuaria se conforma con tres aeropuertos internacionales localizados en Cancún, Cozumel y Chetumal. Destaca Cancún como el segundo aeropuerto más importante del País y el mayor receptor de vuelos de fletamiento internacionales (Charters); en Cozumel existe también un importante movimiento de vuelos y pasajeros nacionales e internacionales.

En Cancún se tienen 2 hidroaeropuertos y 3 helipuertos.

En todas las cabeceras municipales, con excepción del municipio de José María Morelos, se tiene un aeródromo para la recepción de aviones de corto alcance. Además existen otras aeropistas, que son utilizadas principalmente para servicios turísticos, como las que se encuentran en Xcalac, Pultikú, Mahahual, Kohunlich, Tulum y Punta Pájaros.

La red telegráfica consta de 14 administraciones que incluyen 6 Centros de Servicios Integrados, una Sucursal y una estación radiotelegráfica que presta servicio a barcos y el Centro meteorológico. La cobertura en población es aproximadamente del 75 %.

El servicio de correos se presta a través de 15 administraciones, 11 sucursales, 16 agencias, 28 buzones en localidades rurales y aproximadamente 400 expendios ubicados en pequeños comercios y tiendas Diconsa. La cobertura en población es de

aproximadamente del 85 %.

El servicio telefónico automático y digital existe en las principales cabeceras municipales, en la zona rural se cuenta con telefonía rural en todas las poblaciones mayores de 500 habitantes. La telefonía celular cuenta con 11 centrales y 266 canales en tres municipios y el servicio de Telex tiene instalados en Cancún, Chetumal, Cozumel e Isla Mujeres, 4 centrales y 108 líneas. Además, en la ciudad de Cancún se instaló un cable submarino de fibra óptica que conecta al país con Europa y Sudamérica.

### 3.2. Microlocalización

Othón P. Blanco

Logo del Municipio de Othón P. Blanco (BING, 2016)



Figura 7: Logo de Othón P. Blanco

Mapa del Municipio de Othón P. Blanco (Google, Maps, 2016)



Figura 8: Mapa de Othón P. Blanco

Othón P. Blanco. Es uno de los 11 municipios en que se divide el estado mexicano de Quintana Roo. Su cabecera es la ciudad de Chetumal, que es también es la capital del Estado. (INAFED, 2016)

### 3.2.1. Económico

Las actividades de gobierno las que más contribuyen al Producto Interno Bruto (PIB) del municipio capitalino, la estructura porcentual de contribución a la economía la ocupan en segundo y tercer lugar el Comercio y la Construcción, respectivamente, con porcentajes similares del 14.29 puntos, otro de los rubros que destaca es el clasificado como Otros Servicios con 8.92% y el Transporte con 8.73%. Los Hoteles y Restaurantes aportan al PIB municipal 4.37%; los Servicios de Salud, 4.53%; la Industria Manufacturera, 6.38%; y el Sector Agropecuario, 3.96% del total de la economía Municipal.

### 3.2.2. Político

El municipio de Othón P. Blanco se subdivide en 7 alcaldías, 34 delegaciones y 92 subdelegaciones.

Las 7 alcaldías son: Bacalar, Calderitas, Nicolás Bravo, Javier Rojo Gómez, Dos Aguadas, Mahahual y Cerro de las Flores. Los alcaldes, delegados y subdelegados son electos mediante voto libre, directo y secreto (sufragio efectivo) en elecciones celebradas en un domingo del mes de junio del año en que se instaló el Ayuntamiento, y son electos para el mismo periodo de tres años que éste, en estas elecciones locales no participan oficialmente los partidos políticos, sino que estos se presentan de manera independiente por medio de planillas.

### 3.2.3. Social

Censo poblacional Othón P. Blanco:

- ✓ 244,553 población total.
- ✓ 121,906 hombres total.
- ✓ 122,647 mujeres total.
- ✓ 5,137 nacimientos.
- ✓ 966 defunciones.
- ✓ 6,642 delitos registrados en averiguaciones previas del fuero común.

### 3.2.4. Demográfico

- ✓ Edades de la población

La población de Othón P. Blanco divide en 88705 menores de edad y 131058 adultos, de cuales 13971 tienen más de 60 años.

- ✓ Estructura económica

En Othón P. Blanco hay un total de 53965 hogares. De estas 54,555 viviendas, 6,157 tienen piso de tierra y unos 9,742 consisten de una sola habitación.

49,702 de todas las viviendas tienen instalaciones sanitarias, 49,644 son conectadas al servicio público, 50,370 tienen acceso a la luz eléctrica.

La estructura económica permite a 10,180 viviendas tener una computadora, a 38,110 tener una lavadora y 46,572 tienen televisión.

### 3.2.5. Clima

El 99% de la superficie del estado presenta clima cálido subhúmedo y el 1% cálido húmedo, localizado en la isla de Cozumel.

La temperatura media anual del estado es de 26°C, la temperatura máxima promedio es de 33°C y se presenta en los meses de abril a agosto, la temperatura mínima promedio es de 17°C durante el mes de enero. La precipitación media estatal es alrededor de 1 300 mm anuales, las lluvias se presentan durante todo el año, siendo más abundantes en los meses de junio a octubre. El clima cálido subhúmedo favorece el cultivo de caña de azúcar, chile jalapeño, maíz, arroz, hortalizas y frutales como chicozapote, naranja, toronja, papaya, limón agrio, mango y piña entre otras. (CLIMA: INEGI, 2016)

## Fotos de la Dirección General del COBAQROO



Figura 9: Oficinas Dirección General



Figura 10: Oficinas de la Dirección General

Dirección de las oficinas de la Dirección General

Av. Othón P. Blanco 243 entre Independencia y Francisco I. Madero, colonia centro,  
C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo.

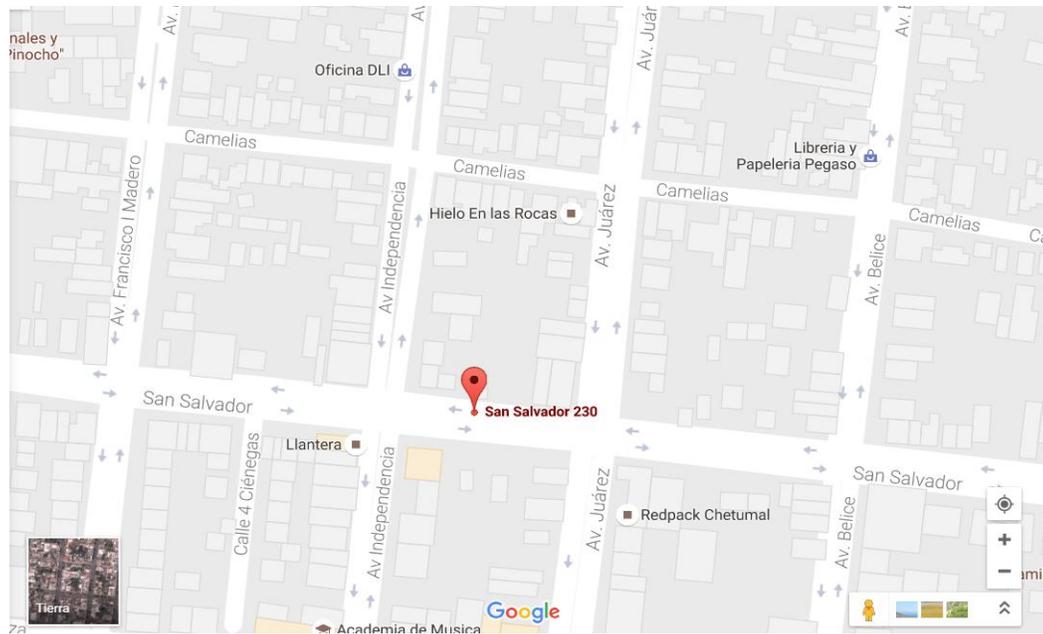


Figura 11: Croquis de la Dirección Académica

Dirección de las Oficinas de la Dirección Académica

San Salvador 229, entre Independencia y Juárez, C.P. 77013, Colonia David Gustavo Gutiérrez Ruiz, Chetumal, Quintana Roo.

Fotos de la Dirección Académica



Figura 12: Oficinas Dirección Académica



Figura 13: Pasillo de acceso a la oficina de la Dirección Académica

Área de trabajo (Dirección Académica)



Figura 14: Acceso al edificio de la Dirección Académica



Figura 15: Interior del edificio de la Dirección Académica

## **IV. OBJETIVOS**

### **4.1. General**

Evaluar el clima laboral mediante la aplicación de cuestionarios para proponer soluciones.

### **4.2. Específicos**

Recopilar información mediante la aplicación de encuestas a los trabajadores de los departamentos, para determinar el clima laboral actual existente en la Dirección Académica del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo.

## **V. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1. Materiales**

Impresora

Tóner

Computadora

Internet

Programas: Word y Excel

Copias fotostáticas

Hojas Bond tamaño carta

Grapas

Engrapadora

Lapiceros

Lápiz

Libreta para notas

Perforadora

### **5.2. Métodos**

Primero: se inició con la introducción

Segundo: con la Justificación

Tercero: Descripción donde se desarrolló el proyecto

Cuarto: Objetivos

Quinto: Materiales y métodos

Sexto: Resultados y discusión

Séptimo: Problemas resueltos y limitantes

Octavo: Competencias aplicadas o desarrolladas

Noveno: Conclusiones

Decimo: Recomendaciones

Décimo primero: Referencias Bibliográficas

Décimo segundo: Anexo

## VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1. Resultados

Gráficas

Dimensión: Liderazgo



Figura 16: Porcentaje de las funciones que cada uno desempeña

El 68% que evalúa a 19 personas respondieron eficiente, el 21% que equivale a 6 personas respondieron algo eficiente, el 7% que corresponde a 2 personas contestaron muy eficiente y el 4% que representa a 1 persona respondió ineficiente.

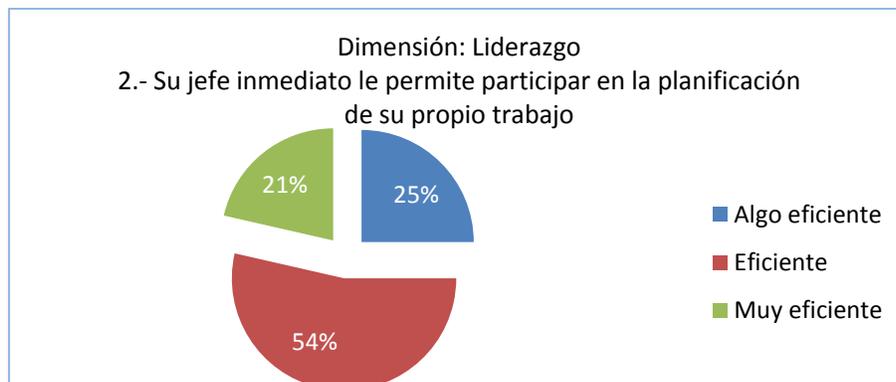


Figura 17: Porcentaje en la participación de la planificación laboral.

El 54% que evalúa a 15 personas respondieron Eficiente, el 25% que equivale a 7 personas respondieron Algo eficiente y el 21% que representa a 6 personas respondieron Muy eficiente.

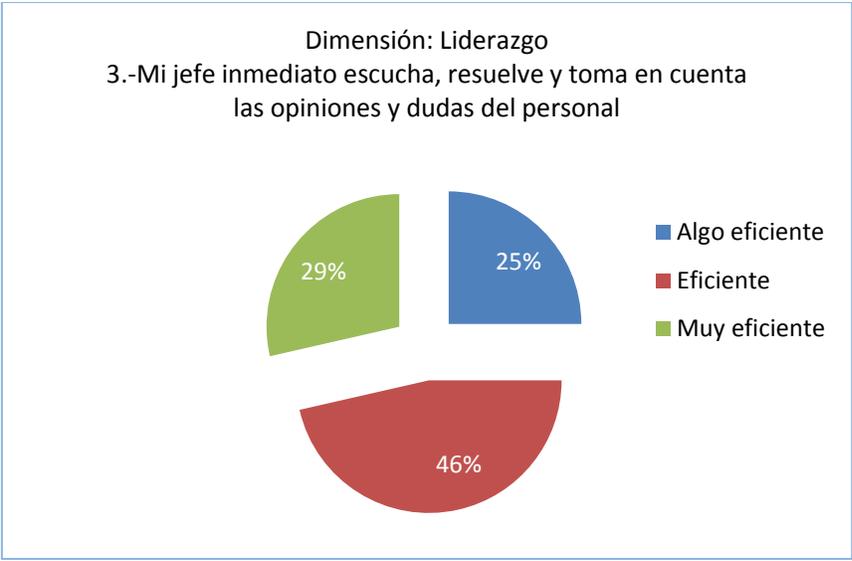


Figura 18: Porcentaje de escucha y atención por parte del jefe inmediato a sus subordinados.

El 46% que evalúa a 13 personas respondieron Eficiente, el 29% que equivale a 8 personas respondieron Muy eficiente, el 25% que representa a 7 personas respondieron Algo eficiente.

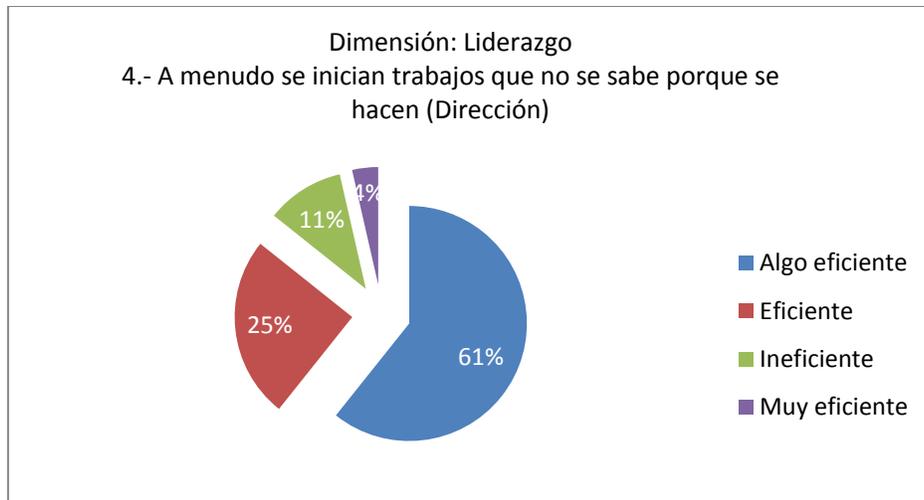


Figura 19: Porcentaje de trabajos que se realizaron sin que se sepa la razón

El 61% que evalúa a 17 personas respondieron Algo eficiente, el 25% que equivale a 7 personas respondieron Eficiente, el 11% que representa a 3 personas respondieron Ineficiente y el 4% que corresponde a 1 persona respondió Muy eficiente.

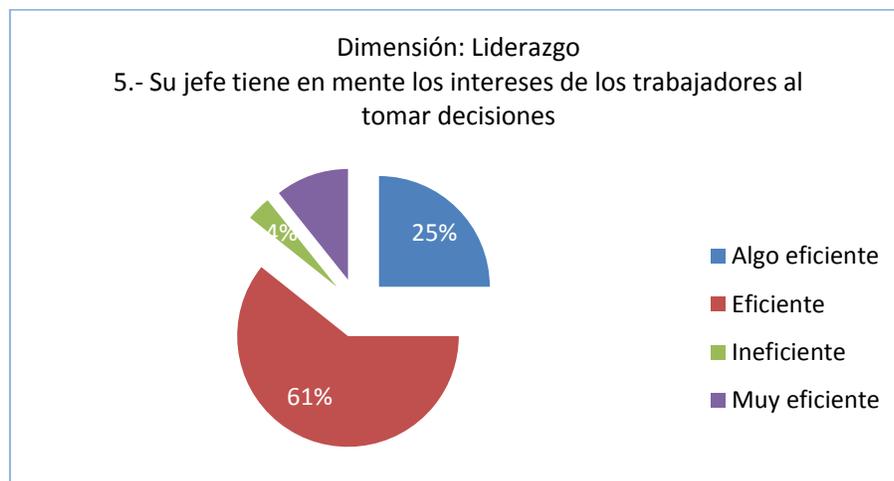


Figura 20: Porcentaje de los intereses de los trabajadores en cuanto a su toma de decisiones y que el jefe tiene en mente.

El 61% que evalúa a 17 personas respondieron Eficiente, el 25% que equivale a 7 personas respondieron Algo eficiente, el 11% que corresponde a 3 personas respondieron Muy eficiente y el 4% que representa a 1 persona respondió Ineficiente.

## Dimensión: Motivación

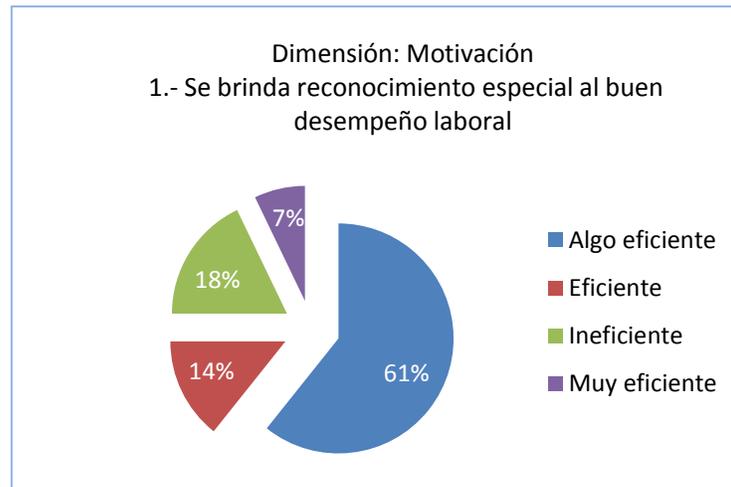


Figura 21: Porcentaje de reconocimiento especial brindado a los trabajadores por su buen desempeño laboral.

El 61% que evalúa a 17 personas respondieron Algo eficiente, el 18% que equivale a 5 personas respondieron Ineficiente, el 14% que representa a 4 personas respondieron Eficiente y el 7% que corresponde a 2 personas respondieron Muy eficiente.



Figura 22: Porcentaje que representa a las ideas que aportan los trabajadores para mejorar el trabajo y que son llevadas a cabo.

El 64% que evalúa a 18 personas respondieron Algo eficiente, el 29% que equivale a 8 personas respondieron Eficiente, El 4% que corresponde a 1 persona respondió Ineficiente y el 4% que representa a 1 persona respondió Muy eficiente.

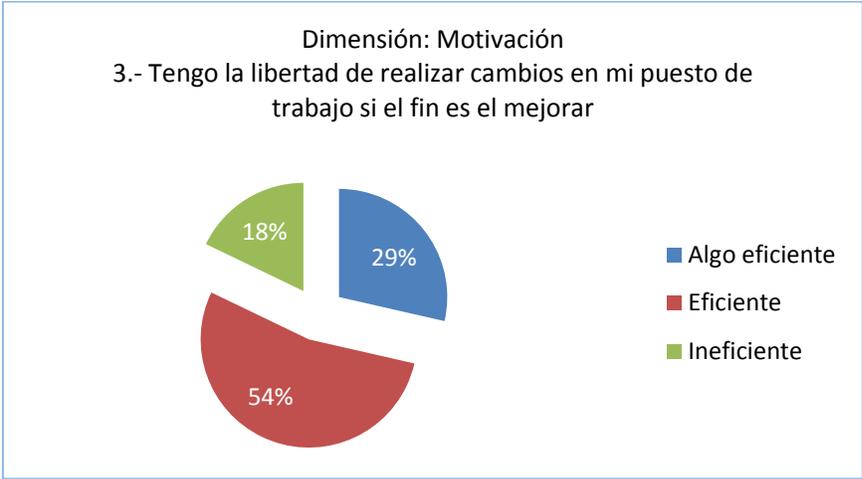


Figura 23: Porcentaje que representa la libertad que tienen los trabajadores para realizar cambios en su puesto de trabajo, siempre y cuando el fin sea el de mejorar.

El 54% que evalúa a 15 personas respondieron Eficiente, el 29% que equivale a 8 personas respondieron Algo eficiente y el 18% que corresponde a 5 personas respondieron Ineficiente.



Figura 24: Porcentaje de reconocimiento al esfuerzo del trabajador

cuando trabaja más de la jornada reglamentaria.

El 39% que evalúa a 11 personas respondieron Algo eficiente, el 39% que equivale a 11 personas respondieron Ineficiente, el 18% que corresponde a 5 personas respondieron Eficiente y el 4% que representa a 1 persona respondió Muy eficiente.



Figura 25: Porcentaje en que la organización busca estimular el trabajo realizado al trabajador y se preocupa por el desarrollo personal y profesional.

El 46% que evalúa a 13 personas respondieron Algo eficiente, el 25% que equivale a 7 personas respondieron Eficiente, el 25% que equivale a 7 personas respondieron Ineficiente y el 4% que corresponde a 1 persona respondió Muy eficiente.

Dimensión: Comunicación



Figura 26: Porcentaje que representa el cumplimiento del jefe con el trabajador al otorgarle información necesaria para realizar su trabajo.

El 75% que evalúa a 21 personas respondieron Eficiente, el 14% que equivale a 4 personas respondieron Muy eficiente, el 7% que corresponde a 2 personas respondieron Algo eficiente y el 4% que representa a 1 persona respondió Ineficiente.



Figura 27: Porcentaje de información clara para realizar las actividades

El 68% que evalúa a 19 personas respondieron Eficiente, el 14% que equivale a 4 personas respondieron Algo eficiente, el 11% que corresponde a 3 personas respondieron Muy eficiente y el 7% que representa a 2 personas respondieron Ineficiente.

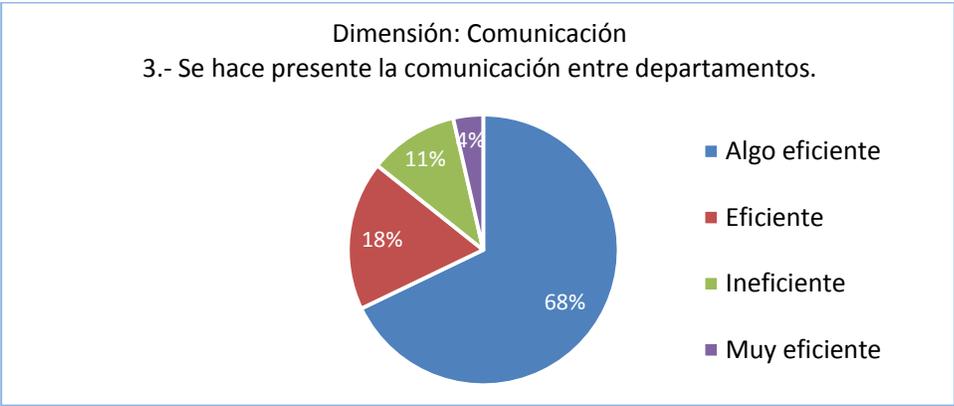


Figura 28: Porcentaje que representa la presencia de la comunicación entre departamentos.

El 68% que evalúa a 19 personas respondieron Algo eficiente, el 18% que equivale a 5 personas respondieron Eficiente, el 11% que represente a 3 personas respondieron Ineficiente y el 4% que representa a 1 persona respondió Muy eficiente.

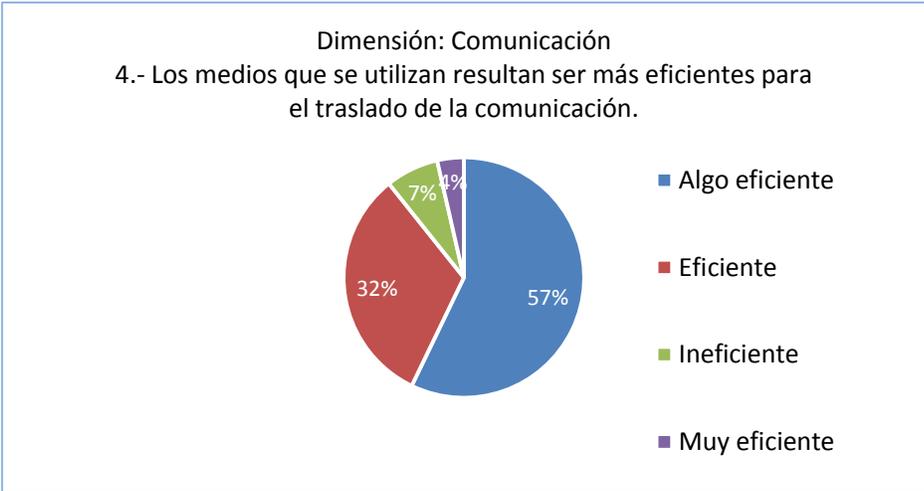


Figura 29: Porcentaje que representa a los medios que son utilizados y que son eficientes para la comunicación

El 57% que evalúa a 16 personas respondieron Algo eficiente, el 32% que equivale a 9 personas respondieron Eficiente, el 7% que corresponde a 2 personas respondieron Ineficiente y el 4% que representa a 1 persona respondió Muy eficiente.

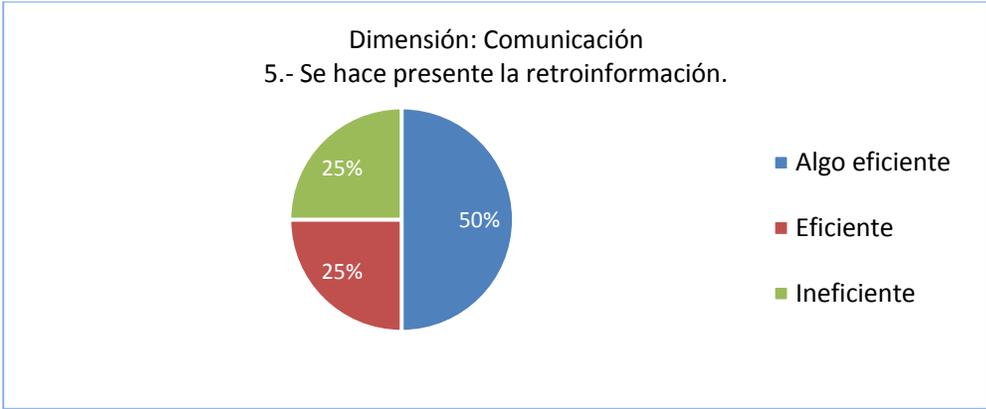


Figura 30: Porcentaje que representa la retroinformación

El 50% que evalúa a 14 personas respondieron Algo eficiente, el 25% que representa a 7 personas respondieron Eficiente y el 25% que representa a 7 personas respondieron Ineficiente.

Dimensión: Espacio físico



Figura 31: Porcentaje que representa la iluminación del área de trabajo de cada trabajador.

El 57% que evalúa a 16 personas respondieron Eficiente, el 29% que equivale a 8 personas respondieron Ineficiente y el 15% que corresponde a 4 personas respondieron Algo eficiente.

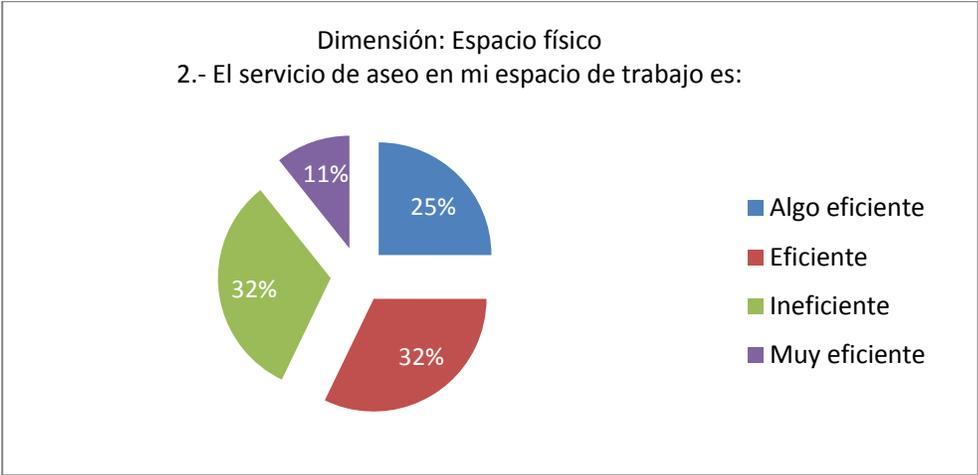


Figura 32: Porcentaje que representa el servicio de aseo en cada área de trabajo

El 32% que evalúa a 9 personas respondieron Eficiente, El 32% que equivale a 9 personas respondieron Ineficiente, el 25% que corresponde a 7 personas respondieron Algo eficiente y el 11% que representa a 3 personas respondieron Muy eficiente.

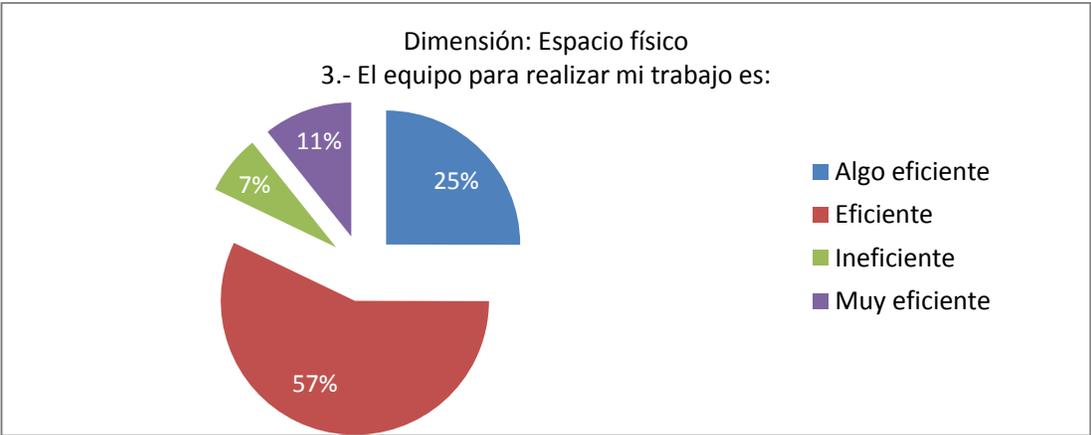


Figura 33: Porcentaje que evalúa el equipo para realizar las actividades diarias.

El 57% que evalúa a 16 personas respondieron Eficiente, el 25% que equivale a 7 personas respondieron Algo eficiente, el 11% que representa a 3 personas respondieron Muy eficiente y el 7% que corresponde a 2 personas respondieron Ineficiente.

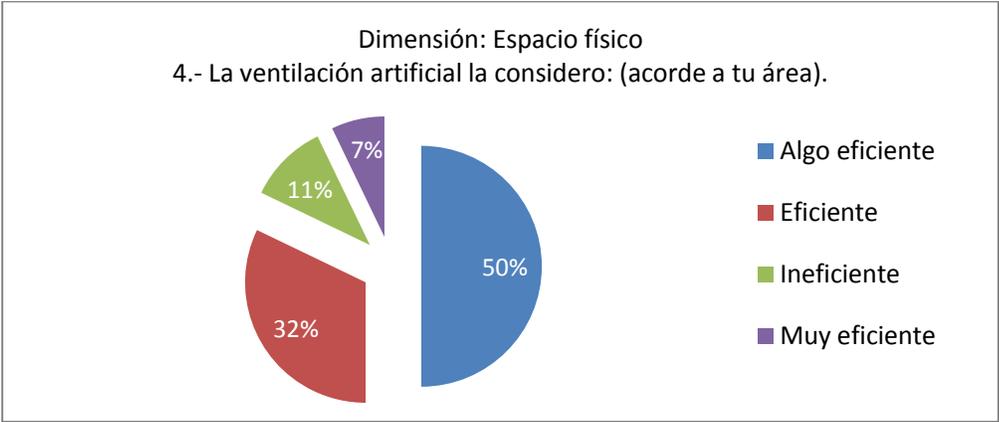


Figura 34: Porcentaje que evalúa la ventilación artificial acorde al área de trabajo.

El 50% que evalúa a 13 personas respondieron Algo eficiente, el 32% que equivale a 9 personas respondieron Eficiente, el 11% que representa a 3 personas respondieron Ineficiente y el 7% que corresponde a 2 personas respondieron Muy eficiente.

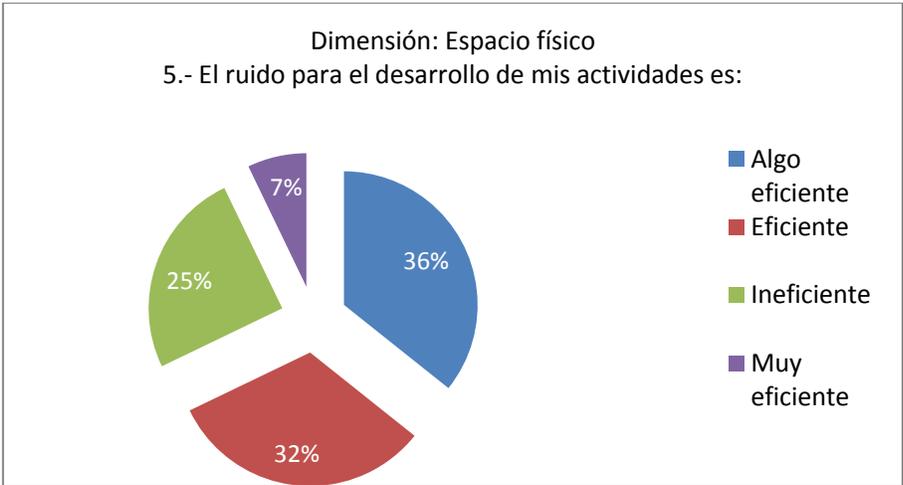


Figura 35: Porcentaje que evalúa el ruido para el desarrollo de las actividades de acuerdo al área de cada trabajador.

El 36% que evalúa a 10 personas respondieron Algo eficiente, el 32% que representa a 9 personas respondieron Eficiente, el 25% que representa a 7 personas respondieron Ineficiente y el 7% que representa a 2 personas respondieron Muy eficiente.

Dimensión: Trabajo en equipo

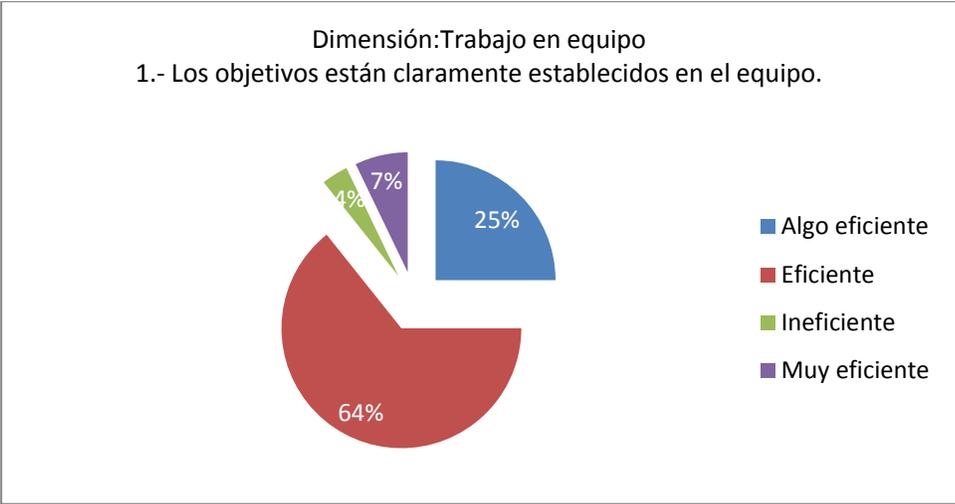


Figura 36: El equipo de trabajo tiene bien definidos los objetivos

El 64% que evalúa a 18 personas respondieron Eficiente, el 25% que equivale a 7 personas respondieron Algo eficiente, el 7% que representa a 2 personas respondieron Muy eficiente y el 4% que corresponde a 1 persona respondió Ineficiente.

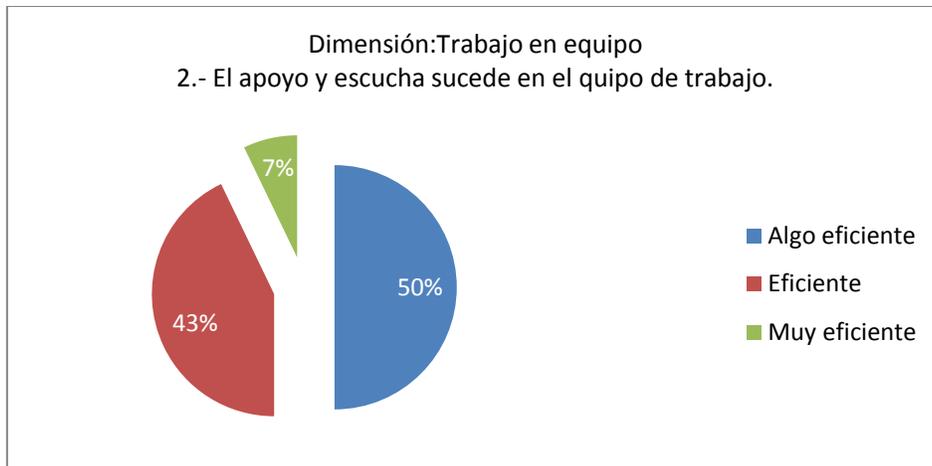


Figura 37: Porcentaje que representa el apoyo y escucha que sucede en el equipo de trabajo

El 50% que evalúa a 14 personas respondió Algo eficiente, el 43% que equivale a 12 personas respondieron Eficiente y el 7% que representa a 2 personas respondieron Muy eficiente.

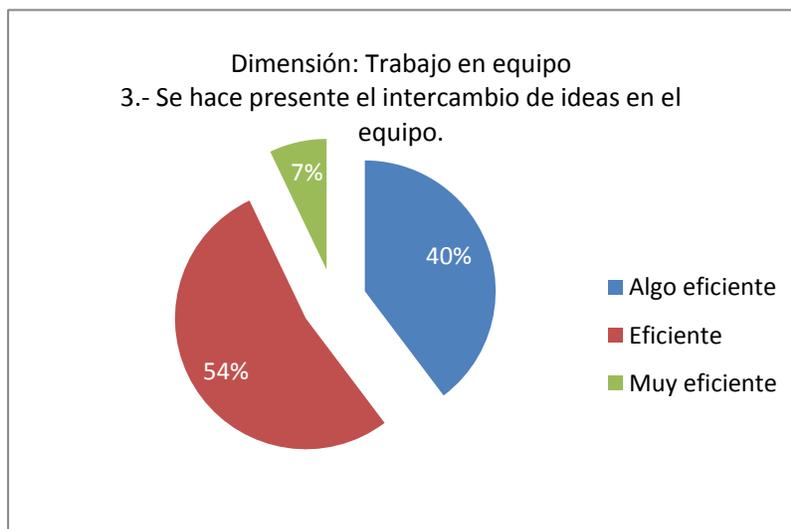


Figura 38: Porcentaje que representa el intercambio de ideas en el equipo.

El 54% que evalúa a 15 personas respondieron Eficiente, el 40% que equivale a 11 personas respondieron Algo eficiente y el 7% que representa a 2 personas respondieron Muy eficiente.

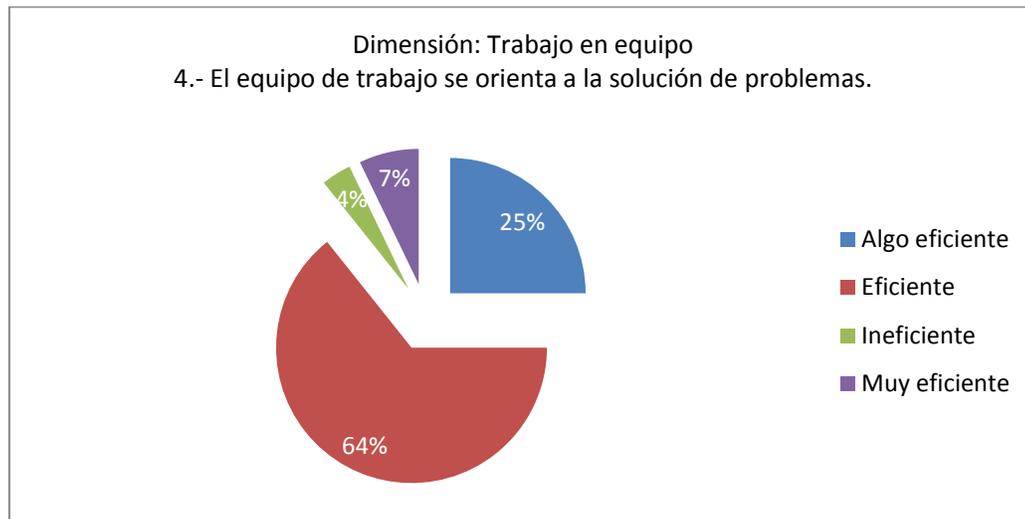


Figura 39: Porcentaje que representa al equipo de trabajo orientado a la solución de problemas.

El 64% que representa a 18 personas respondieron Eficiente, el 25% que equivale a 7 personas respondieron Algo eficiente, el 7% que representa a 2 personas respondieron Muy eficiente y el 4% que corresponde a 1 persona respondió Ineficiente.

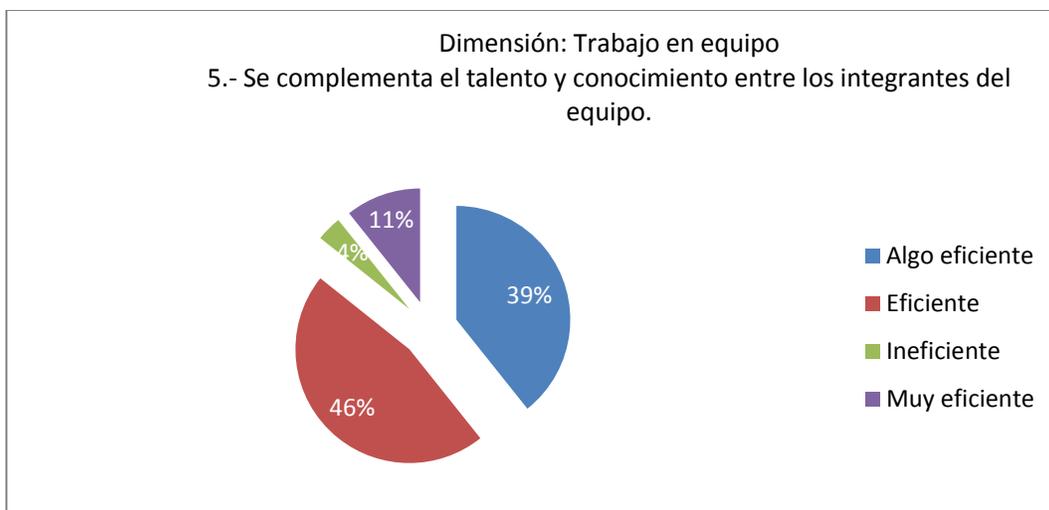


Figura 40: Porcentaje en que se complementa el talento y conocimiento entre los integrantes del equipo de trabajo.

El 46% que evalúa a 13 personas respondieron Eficiente, el 39% que equivale a 11 personas respondieron Algo eficiente, el 11% que representa a 3 personas respondieron Muy eficiente y el 4% que corresponde a 1 persona respondió Ineficiente.

## 6.2. Discusión

En base a los resultados de la encuesta de clima laboral que apliqué, misma que consta de 5 dimensiones, me dice que se debe de capacitar a todo el personal de forma constante para lograr fortalecer a los que están trabajando correctamente y lograr que el personal que tiene errores logre mejorar para integrarse al personal productivo, para lograrlo se deberá otorgar cursos al personal sobre trabajo de equipo, comunicación, motivación, liderazgo y a los intendentes capacitarlos para que mejoren sus labores de aseo en las diferentes áreas del edificio ya que la limpieza del edificio es parte de la imagen del Colegio de Bachilleres.

## **VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.**

### **7.1. Problemas resueltos**

Que se hagan cursos para concientizar al personal del edificio en los diferentes problemas detectados, con el objetivo de mejorar y mantener el clima laboral, por ejemplo de:

Motivación, de liderazgo, de trabajo en equipo y de comunicación

De igual importancia capacitar al personal de limpieza y mantenimiento para lograr áreas físicas agradables, aptas para trabajar a gusto, para obtener una mejor productividad.

### **7.2. Limitantes**

- El personal constantemente se encuentra comisionada en los diferentes Centros Educativos de la ciudad y en la zona centro y zona norte.
- El personal tiene diversas actividades y no todos pudieron contestar el mismo día.
- El personal tenía temor al contestar la encuesta y preguntaron cuál era la finalidad.

## **VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS**

El propósito de este proyecto es establecer las actividades que serán aplicadas en la planeación operación y acreditación de la Residencia Profesional de acuerdo a los procedimientos y técnicas que la Dirección Académica del Subsistema Colegio de Bachilleres necesita para saber cómo se encuentra el clima laboral del personal del edificio que ocupa, en el cual se requiere que el alumno realice actividades de aplicación de encuestas con el personal de los diferentes departamentos que conforman la Dirección Académica para posterior análisis de gráficas que arrojarán resultados de la situación actual del clima laboral, con la finalidad de apoyar proponiendo soluciones para lograr un clima laboral adecuado en la cual mejore la productividad; de ésta manera el alumno residente aplica competencias que adquirió durante el transcurso de su carrera:

### **8.1. Competencias instrumentales**

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Capacidad de organizar y planificar
3. Conocimientos básicos de la carrera
4. Comunicación oral y escrita
5. Habilidades básicas de manejo de computadora
6. Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas
7. Solución de problemas

## **8.2. Competencias interpersonales**

1. Capacidad crítica y autocrítica
2. Trabajo en equipo
3. Habilidades interpersonales
4. Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas
- 5.-Capacidad de trabajar en equipo multidisciplinario

## **8.3. Competencias sistémicas**

1. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
2. Habilidades de investigación
3. Capacidad de aprender
4. Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)
5. Habilidad para trabajar en forma autónoma
6. Búsqueda del logro

## **IX. CONCLUSIONES**

Después de haber aplicado una encuesta sobre clima laboral en el edificio de la Dirección Académica del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo, me percate que se necesita capacitar al personal de limpieza y mantenimiento para lograr un buen ambiente físico en donde se pueda trabajar a gusto y de esta forma lograr una mejor productividad, de igual importancia otorgar cursos a todo el personal sobre motivación, trabajo en equipo, liderazgo y comunicación, con la finalidad de lograr un mejor clima laboral del edificio.

## **X. RECOMENDACIONES**

- Que cada 4 meses se apliquen encuestas de clima laboral, para poder detectar problemas en las diferentes dimensiones.
- Llevar una base de datos de todo lo detectado y trabajado sobre clima laboral.
- Hacer comparativos cada 8 meses para saber cuánto se ha mejorado y cuánto falta por hacer.
- Planear e invitar al personal a cursos de capacitación.

## XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (COBAQROO), C. d. (10 de Agosto de 2016). *Historia: Colegio de Bachilleres*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de COBAQROO: <http://www.cobaqroo.edu.mx/Historia/BHistoria.php>
- (SEMS), S. d. (20 de Agosto de 2016). *Antecedentes: SEMS*. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de SEMS: [http://www.sems.gob.mx/en\\_mx/sems/antecedentes\\_dgb](http://www.sems.gob.mx/en_mx/sems/antecedentes_dgb)
- (SGP), S. d. (9 de Agosto de 2016). *Organigrama: Coordinación General de Transparencia y Acceso a la Información*. Recuperado el 9 de Agosto de 2016, de Coordinación General de Transparencia y Acceso a la Información: [http://transparencia.qroo.gob.mx/SIWQROO/Transparencia/Documentos/51\\_23241\\_5.pdf](http://transparencia.qroo.gob.mx/SIWQROO/Transparencia/Documentos/51_23241_5.pdf)
- BING. (30 de Agosto de 2016). *MAPAS: BING*. Recuperado el 30 de 2016 de MAPAS, de MAPAS: <https://www.bing.com/mapspreview?q=oth%c3%b3n+p+blanco&mkt=es&FORM=HDRSC4>
- COBAqro. (s.f.). Obtenido de <http://www.cobaqroo.edu.mx/Frontales/Vis.php>
- COBAQROO. (12 de Agosto de 2016). *CEIB: COBAQROO*. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de COBAQROO: <http://www.cobaqroo.edu.mx/Frontales/Ceib.php>
- COBAQROO. (15 de Agosto de 2016). *CSAI: COBAQROO*. Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de COBAQROO: <http://www.cobaqroo.edu.mx/Planteles/Csai.php>
- COBAQROO. (10 de Agosto de 2016). *EMSaD: COBAQROO*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de COBAQROO: <http://www.cobaqroo.edu.mx/Planteles/Emsad.php>
- COBAQROO. (10 de Agosto de 2016). *Planteles: COBAQROO*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de COBAQROO: <http://www.cobaqroo.edu.mx/Planteles/Planteles.php>
- CONALEP. (30 de Agosto de 2016). *CONALEP*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de CONALEP: [https://www.google.com.mx/search?q=CONALEP+Q.ROO&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b&gfe\\_rd=cr&ei=Ke8KWP-LBuLZ8gfO9rM4#q=conalep+playa+del+carmen+297](https://www.google.com.mx/search?q=CONALEP+Q.ROO&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b&gfe_rd=cr&ei=Ke8KWP-LBuLZ8gfO9rM4#q=conalep+playa+del+carmen+297)
- Google. (30 de Agosto de 2016). *Maps*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de Maps: <https://www.google.com.mx/maps/search/bing/@18.4024535,-88.0413675,9.63z>
- Google. (30 de Agosto de 2016). *Maps*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de Maps: <https://www.google.com.mx/maps/@18.4961454,-88.3000409,3a,90y,83.31h,89.15t/data=!3m6!1e1!3m4!1sJlIdaTMgUrbLlfixEeJXw!2e0!7i13312!8i6656!6m1!1e1>
- GOOGLE. (30 de Agosto de 2016). *MAPS*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de MAPS: <https://www.google.com.mx/maps/place/Quintana+Roo/@19.7268217,->

90.248517,7z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8f4ffcf0eac32695:0xc4f0c52a484c8d9c!8m2!3d19.1817393!4d-88.4791376

INAFED. (30 de Agosto de 2016). *MUNICIPIOS; INAFED*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de INAFED:  
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/municipios/23004a.html>

INEGI. (30 de Agosto de 2016). *Clima: INEGI*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de INEGI:  
<http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/territorio/clima.aspx?tema=me&e=23>

INEGI. (30 de Agosto de 2016). *CLIMA: INEGI*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de INEGI:  
<http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/territorio/clima.aspx?tema=me&e=23>

INEGI. (30 de Agosto de 2016). *INEGI*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de economía: INEGI:  
<http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/economia/ue.aspx?tema=me&e=23>

MATEOS, C. D. (30 de Agosto de 2016). *CENTRO DE ESTUDIOS DE BACHILLERATO EVA SAMANO DE LOPEZ MATEOS*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de CENTRO DE ESTUDIOS DE BACHILLERATO EVA SAMANO DE LOPEZ MATEOS:  
<http://www.evasamano.edu.mx/portal//index.php>

SEMS. (30 de Agosto de 2016). *DGCFT*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de DGCFT:  
[http://www.sems.gob.mx/es\\_mx/sems/planteles\\_dgcft?page=2](http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/planteles_dgcft?page=2)

SEMS. (30 de Agosto de 2016). *DGCYTM*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de DGCYTM:  
[http://www.sems.gob.mx/es\\_mx/sems/dgcytm](http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/dgcytm)

SEMS. (30 de Agosto de 2016). *DGETA*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de DGETA:  
[http://www.sems.gob.mx/es\\_mx/sems/planteles\\_dgeta](http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/planteles_dgeta)

SEMS. (30 de Agosto de 2016). *DGETI*. Recuperado el 30 de Agosto de 2016, de DGETI:  
[http://www.sems.gob.mx/en\\_mx/sems/dgeti](http://www.sems.gob.mx/en_mx/sems/dgeti)

SEMS. (25 de Agosto de 2016). *SEMS*. Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de SEMS:  
[http://www.sems.gob.mx/es\\_mx/sems/planteles\\_dgb](http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/planteles_dgb)

SEMS. (25 de Agosto de 2016). *SEMS*. Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de SEMS:  
[http://www.sems.gob.mx/es\\_mx/sems/planteles\\_dgb?page=2](http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/planteles_dgb?page=2)

SGP. (9 de Agosto de 2016). *Organigrama: Coordinacion General de transparencia y acceso a la información (CGTAI)*. Recuperado el 9 de Agosto de 2016, de Coordinacion General de transparencia y acceso a la información:  
[http://transparencia.qroo.gob.mx/SIWQROO/Transparencia/Documentos/51\\_23241\\_5.pdf](http://transparencia.qroo.gob.mx/SIWQROO/Transparencia/Documentos/51_23241_5.pdf)

## XII. ANEXOS

Fotos de la aplicación de encuesta sobre Clima Laboral



## Cuestionario aplicado

### Encuesta de Clima Laboral

Fecha de aplicación \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

- El presente instrumento es con la finalidad de conocer el clima laboral de la organización.
- Ante esto solicitamos que conteste con verdad y honestidad.
- El proceso de aplicación se llevara de una manera confiable y confidencial.
- En caso de alguna duda de favor de comunicarlo.

### Datos del evaluado

<b>Sexo:</b>	<b>Edad:</b>
<b>Puesto:</b>	<b>Antigüedad:</b>
<b>Nivel de estudios:</b>	

- **Instrucciones de llenado:**

A continuación se le presentan cinco dimensiones de clima laboral a evaluar en la encuesta, las cuales son: Comunicación, Espacios físicos, Trabajo en equipo, Liderazgo y Motivación en el contexto laboral.

Para los enunciados que aparecen en la parte inferior de cada dimensión, tendrá cuatro opciones de respuesta, que aparecen en letra **NEGRITA**, **favor de encerrar la opción** de respuesta que más refleje la percepción que usted tiene de su contexto laboral.

NOTA: sólo puede marcar una respuesta por enunciado.

### **Ejemplo:**

1.- Mi trabajo es:

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

### **LIDERAZGO**

1.- existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

2.- su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

3.-mi jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

4.- a menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen (Dirección).

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

5.- Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

## **MOTIVACIÓN**

1.- Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

2.- Las ideas que aportamos para mejorar el trabajo son llevadas a cabo.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

3.- Tengo la libertad de realizar cambios en mi puesto de trabajo si el fin es el mejorar.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

4.- Se reconoce mi esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

5.- En la organización se busca estimular mi trabajo y se preocupan por mi desarrollo profesional y personal.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

## COMUNICACIÓN

1.- Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente

2.- La información es clara para realizar las actividades.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente

3.- Se hace presente la comunicación entre departamentos.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente

4.- Los medios que se utilizan resultan ser más eficientes para el traslado de la comunicación.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente

5.- Se hace presente la retroinformación.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente

## ESPACIO FÍSICO

1.- La iluminación en mi espacio de trabajo es:

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente

2.- El servicio de aseo en mi espacio de trabajo es:

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

3.- El equipo para realizar mi trabajo es:

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

4.- La ventilación artificial la considero: (acorde a tu área).

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

5.- El ruido para el desarrollo de mis actividades es:

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

## **TRABAJO EN EQUIPO**

1.- Los objetivos están claramente establecidos en el equipo.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

2.- El apoyo y escucha sucede en el equipo de trabajo.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

3.- Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

4.- El equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**

5.- Se complementa el talento y conocimiento entre los integrantes del equipo.

- a) Ineficiente      b) Algo eficiente      c) Eficiente      d) Muy eficiente**