

**Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

**EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CONALEP
EXTENSIÓN ACADÉMICA RÍO HONDO, QUINTANA ROO**

**Reporte Preliminar de Residencia Profesional
que presenta la C.**

KEILA ARISAI SALAZAR ADAME

N° de Control 12870010

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz

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, **Keila Arisai Salazar Adame**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por la asesora interna Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz, la asesora externa la Lic. Fanny Margarita Interian Delgado, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CONALEP EXTENSIÓN ACADÉMICA RIO HONDO, QUINTANA ROO**, 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



Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz

Asesor Externo



Lic. Fanny Margarita Interian Delgado

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2016.

AGRADECIMIENTOS

En esta etapa de mi vida que estoy por concluir quiero agradecer a las personas que fueron clave para que yo concluya mi carrera pero no solo en la carrera sino en toda mi vida como estudiante, primero que nada quiero agradecerle a dios que fue el que me permitió vivir esta etapa; quiero agradecer a mis padres que fueron los que guiaron mis pasos como estudiante a mi mama **María E. Adame Rojas** que estuvo pendiente siempre de mí: reímos, festejamos, nos enojamos y hasta lloramos; a mi padre **Jorge E. Salazar Alcocer** del cual me siento orgullosa pues mi padre es un hombre muy trabajador que me dejo la mejor herencia que puedo tener que es el culminar mis estudios, también quiero agradecer a mis tías **Laura I. Salazar Alcocer** y a **Beatriz C. Berzunza Pinzón**, ellas son mi admiración y el vivo ejemplo de que todo en esta vida se puede lograr siempre y cuando pongas el empeño necesario, gracias a ellas no me faltó nada referente a mi educación. Finalmente quiero mencionar a **Alex Alberto Interian Delgado** que fue mi fuerza durante dos años y medio de mi carrera que fueron los más difíciles y por el cual estoy muy agradecida pues día con día siempre estuvo presente brindándome su apoyo incondicional.

RESUMEN

La investigación realizada tiene como objetivo general evaluar el clima organizacional del Conalep extensión académica rio hondo, cabe mencionar que el clima organizacional es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laborar de la organización. Para detectar dichos aspectos claves se realizó una aplicación de encuestas a todo el personal de la extensión con base a las cinco dimensiones del clima organizacional que son: condiciones de trabajo: es un conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Cooperación: es la acción simultánea de dos o más agentes que obran juntos y producen un mismo e idéntico efecto. Supervisión: La palabra supervisión se deriva de los vocablos latinos “súper” y “Visio”, que significa “ver sobre”, lo cual se traduce como mirar desde arriba una actividad. Condiciones físicas de trabajo: se refiere al ambiente físico y a las variaciones relativas en temperatura, seguridad, ruido, iluminación, humedad. Y satisfacción en el trabajo: es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. Los resultados obtenidos de acuerdo a la investigación se graficaron con base al semáforo de acción que comprende los siguientes rangos de porcentaje: de 66 a 100 mejora continua, de 34 a 65 realizar acción preventiva y de 33 a 0 realizar acción correctiva.

ÍNDICE

	Pagina
I INTRODUCCIÓN	1
II DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE.....	2
2.1 Macrolocalización	4
2.2 Microlocalización	5
III PROBLEMA A RESOLVER.....	6
IV OBJETIVO 7	
4.1 Objetivo general.....	7
4.2 Objetivo específico	7
V JUSTIFICACIÓN	8
VI MATERIALES Y METODOS.....	9
6.1 Las organizaciones como sistemas abiertos.....	9
6.2 Definición del clima organizacional.....	9
6.3 Teoría del clima organizacional	11
6.4 Recopilación de información documental ...	13
6.4.1 Aplicación de cuestionario	13
6.4.1.1 Condiciones de trabajo	13
6.4.1.2 Cooperación.....	14
6.4.1.3 Supervisión	14
6.4.1.4 Condiciones físicas de trabajo	15
6.4.1.5 Satisfacción en el trabajo	15
6.4.2 Interpretación de la información.....	15
6.4.3 Determinación de la muestra	16

	6.4.3.1	Acciones correctivas	16
	6.4.3.2	Acciones preventivas	17
	6.4.3.3	Mejora continua	17
VII	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS		18
VIII	RESULTADOS		19
	8.1	Condiciones de trabajo	19
	8.2	Cooperación	21
	8.3	Supervisión	22
	8.4	Condiciones físicas de trabajo	24
	8.5	Satisfacción en el trabajo	26
	8.6	Clima organizacional en general	28
IX	CONCLUSIÓN		30
X	COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS		31
	10.1	Competencias instrumentales	31
	10.2	Competencias interpersonales	32
	10.3	Competencias sistemáticas	32
XI	FUENTES DE INFORMACIÓN		33
XII	ANEXOS		34

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1 Semáforo de acción.....	16

INDICE DE FIGURAS

	Pagina
Figura 1 Macrolocalización.....	4
Figura 2 Microlocalización.....	5

INDICE DE GRÁFICAS

	Pagina
Grafica 1 Condiciones de trabajo	20
Grafica 2 Cooperación.....	22
Grafica 3 Supervisión	24
Grafica 4 Condiciones físicas de trabajo	26
Grafica 5 Satisfacción en el trabajo.....	27
Grafica 6 Clima organizacional en general	29

I.INTRODUCCIÓN

Vivimos en una época de competitividad en el orden laboral. Por tanto, el desarrollo de las capacidades personales e interpersonales en un ambiente que genere un alto grado de autoestima, hará que las personas puedan destacarse en la actividad que realizan, posibilitando un gran sentido de autorrealización, que va a redundar no solo en lograr una mayor productividad, sino en un mejor comportamiento, una mejor satisfacción y un nivel de eficiencia de las relaciones laborales en todos sus elementos. Se propicia de esta manera, la oportunidad de emprender exitosamente. Un ambiente armónico, lo impulsara a lograr objetivos, tener liderazgo, control, saber tomar decisiones, tener excelentes relaciones interpersonales y ser cooperativo. (Méndez Álvarez, 2006)

Cuando un cliente percibe un ambiente tenso donde hay poca armonía y llega a tener una experiencia desagradable, por lo general, el cliente no identifica a la persona individualmente como la causante de su mala experiencia, identifica a la institución, empresa u organización por lo cual el tener a un cliente satisfecho nos garantizara que hablara bien de la institución y posiblemente la recomendará a 2 o 3 personas más, pero si se lleva una mala experiencia es posible que hable mal de la institución aún más de 3 veces afectando de esta manera la imagen no solo institucional y laboral si no también personal, es por esa razón que es importante identificar las causas que originan un ambiente laboral armónico.

La presente investigación surge de la necesidad de conocer la problemática que se representa en relación al ambiente laboral que existe en el Conalep extensión académica rio hondo, no hay evidencia documental acerca del ambiente organizacional, esto propicia que, el trabajo se lleve a cabo de forma profesional. Lo anterior se realizara para desarrollar el trabajo con la finalidad de conocer de forma objetiva el ambiente y poder realizar las mejoras necesarias con las bases indicadas.

II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE.

El Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) es una institución educativa del Nivel Medio Superior que forma parte del Sistema Nacional de Educación Tecnológica. Fue creado por decreto presidencial en 1978 como un Organismo Público Descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su objetivo principal se orientó a la formación de profesionales técnicos, egresados de secundaria. En 1993 el decreto se reforma para abrir las expectativas en materia de capacitación laboral, vinculación intersectorial, apoyo comunitario y asesoría y asistencia tecnológicas a las empresas.

En 1994 de acuerdo a las necesidades del país, el Colegio adopta el esquema de Educación Basada en Normas de Competencia (EBNC), iniciando la reforma de su modelo educativo en congruencia con dicho enfoque.

En 1998, como producto de su experiencia en el desarrollo de programas de capacitación bajo el esquema de EBNC, emprende un proyecto para la acreditación de planteles como Centros de Evaluación de Competencias Laborales con propósito de impulsar la evaluación de competencias adquiridas a lo largo de la vida, con el referente en Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL).

En el 2003, se llevó a cabo una nueva Reforma Académica, con la cual se innova y consolida la metodología de la Educación y Capacitación Basada en Competencias Contextualizadas (ECBCC). Para ello, incorpora de manera

generalizada en los programas de estudio el concepto de competencias contextualizadas, como metodología que refuerza el aprendizaje, lo integra y lo hace significativo. Se construye así un nuevo modelo curricular flexible y multimodal, en el que las competencias laborales y profesionales se complementan con competencias básicas y competencias clave que refuerzan la formación tecnológica y fortalecen la formación científica y humanística de los educandos.

En 2008, se lleva a cabo la reorientación del Modelo Educativo, como respuesta a la demanda de una formación de recursos humanos altamente calificados y reconocidos en el sector productivo, con una sólida formación ocupacional y académica para la competitividad, respaldada en valores cívicos y de sustentabilidad ambiental, que coadyuven al desarrollo del país.

Con la modificación al Decreto de Creación realizada en 2011, se incorpora la formación de profesionales técnico bachiller. Actualmente es una Institución federalizada, constituida por una unidad central que norma y coordina al sistema; 30 Colegios Estatales; una Unidad de Operación Desconcentrada en el DF y la Representación del Estado de Oaxaca. Esta estructura hace posible la operación de los servicios en 308 planteles, los cuales se encuentran en las principales ciudades y zonas industriales del país y ocho Centros de Asistencia y Servicios Tecnológicos (CAST).

La oferta educativa se compone de 47 carreras, agrupadas en 7 Áreas de formación ocupacional.

El Colegio de Educación Profesional Técnica (CONALEP) del Estado de Quintana Roo, las labores académicas dio inicio en el mes de septiembre de 1979 con 2 planteles: Chetumal y Cancún-. Actualmente se cuenta con 7 planteles; Lic. Jesús Martínez Ross-Chetumal, Felipe Carrillo Puerto, Cozumel, Playa del Carmen, Cancún, Cancún II, Cancún III y la Extensión Académica de Rio Hondo, con una

oferta educativa de 12 carreras de Profesional Técnico Bachiller. (Historia del Conalep. Recuperado el 20 de mayo del 2016, de <http://www.conalepquintanaroo.edu.mx>)

La idea surgió a la necesidad de la comunidad de Álvaro obregón y poblados circunvecinos debido a que los jóvenes egresados de secundaria truncaban sus estudios debido a la falta económica, al ver que los jóvenes preferían trabajar se propuso iniciar un plantel que ofrezca una carrera técnica que los motive a seguir desarrollándose profesionalmente; y así fue como el mes de agosto del año 2011 El plantel Lic. Jesús Martínez Ross extensión académica rio hondo dio inicio a sus clases en la secundaria técnica general Rafael E. melgar en el turno vespertino, con la carrera PTB- Motores Diésel y PTB- Enfermería General, en agosto del 2014 teniendo la necesidad de aumento de matrícula estudiantil la comisaria ejidal dono un terreno que se encuentra ubicado en la manzana 35 entre calle Emiliano zapata y calle Cunduacán y calle Álvaro obregón lote 7 y 13, se acondiciono el lugar para que los alumnos pudieran tomar sus clases satisfactoriamente y es ahí donde se encuentra en la actualidad; cuenta con 1 directivo y 3 administrativos, 2 intendentes y 1 velador, 12 docentes; cuenta con 3 carreras Profesional Técnica Bachiller, PTB- Enfermería General, PTB- Hospitalidad Turística y PTB- Motores Diésel.

2.1 Macrolocalización

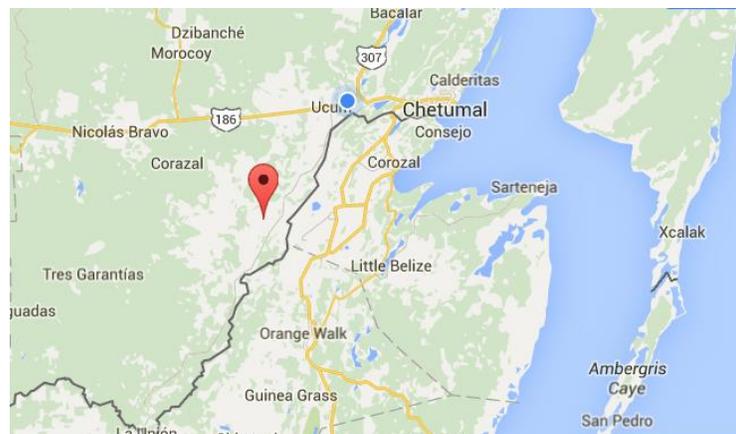


Figura 1. macrolocalización

2.2. Microlocalización



Figura 2. Microlocalización

III. PROBLEMA A RESOLVER

La presente investigación surge de la necesidad de conocer la problemática que se representa en relación al nivel de impacto del clima organizacional que existe en el Conalep extensión académica rio hondo, no hay evidencia documental acerca de ello por lo que recaudar información sobre las dimensiones relevantes como las condiciones de trabajo, la cooperación, la supervisión, las condiciones físicas del trabajo y la satisfacción en el trabajo; propiciara que, el trabajo se lleve a cabo de forma profesional. Teniendo la posibilidad de conocer de forma objetiva el clima organizacional y de acuerdo al nivel de impacto obtenido de cada una de las dimensiones poder realizar conclusiones las cuales servirán para realizar mejoras que se verán reflejadas en el rendimiento de los trabajadores (directivos, administradores, intendentes, veladores y docentes) y en la calidad del servicio ofrecido.

IV. OBJETIVO

4.1. Objetivo General

Evaluar el clima organizacional del Conalep extensión académica rio hondo

4.2. Objetivo Específico

- Analizar el clima organizacional del Conalep extensión académica rio hondo.
- Establecer el nivel de impacto del clima organizacional.
- Elaborar conclusiones con base a los resultados obtenidos.

V. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se realizara con el fin de detectar el nivel de impacto del clima organizacional en el Conalep extensión académica rio hondo lo que ayudara a reforzar el conocimiento ya que no se ha realizado con anterioridad, esto dará pauta a mejorar las condiciones de trabajo, la cooperación, la supervisión, las condiciones físicas del trabajo y la satisfacción, para lograr tener mayor rendimiento y mejorar el servicio ofrecido.

Cabe mencionar que al tener mayor rendimiento y un buen servicio en el plantel se puede mejorar la imagen del mismo y por ende atraer a posibles clientes potenciales (estudiantes) a formar parte de la institución, situación que ayudara a tener prestigio y calidad educativa.

En la actualidad vivimos en un mundo de competencias donde el pez más grande se come al más pequeño y el tener calidad educativa ayudara a competir con las demás instituciones de nivel medio superior de la región, cabe mencionar que para ser competitivas dichas instituciones deben comenzar por mejorar su ambiente interno y sus procesos laborales, pues el éxito que tenga una organización a nivel interno se verá reflejado al exterior.

VI. MATERIALES Y MÉTODOS

6.1 Las organizaciones como sistemas abiertos

Las organizaciones no son absolutas, no están solas en el mundo, ni existen en el vacío. Como sistemas abiertos, las organizaciones operan en un ambiente que las envuelve y rodea.

El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en organizaciones, de las que depende para nacer, vivir, aprender, trabajar ganar su salario, curar sus males, obtener todos los productos y servicios que necesita, etc.; desde una perspectiva más amplia, las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas o reconstruidas para lograr objetivos específicos. (Chiavenato, 2001)

El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones (Rodríguez, 1999).

6.2 Definición del clima organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que el mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Por último, Méndez Álvarez, (2016) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación)

que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis de acuerdo a las definiciones mencionadas, se puede definir el clima organizacional como las percepciones que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y esta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

6.3 Teoría del clima organizacional de Likert

Brunet, (2004) señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría de sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y , en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice también, que la relación del individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Según Hodgets, la utilización del modelo Likert proporciona a la organización una base adecuada para determinar el ambiente existente, el que debe prevalecer y los cambios que se deben efectuar para lograr lo deseado.

Para medir el ambiente organizacional, que está determinando fundamentalmente, según Likert, por el estilo de liderazgo, propuso un modelo para estudiar la conducta del líder basado en lo que denominó: “sistemas de administración”, los cuales son los siguientes:

- Clima de tipo autoritario: sistema I – autoritarismo explorador.
- Clima de tipo autoritario: sistema II – autoritarismo paternalista.
- Clima de tipo participativo: sistema III – consultivo.
- Clima de tipo participativo: sistema IV – participación en grupo.

Se utilizara el clima de tipo participativo: sistema IV – participación en grupo el cual consiste en lo siguiente:

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

6.4. Recopilación de información documental

6.4.1. Aplicación de cuestionario

Se realizara a través la aplicación de cuestionarios utilizando Diseño del test según la escala de Likert, correspondientes a las dimensiones relevantes del clima organizacional que son: condiciones de trabajo, cooperación, supervisión, condiciones físicas del trabajo y satisfacción el en trabajo, los cuales se describen a continuación:

6.4.1.1 Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo según la organización mundial de trabajo (OIT), son: “conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores”

Por ello, se mencionan algunos de los factores más importantes a la hora de desarrollar las actividades laborales, y mejor aún si la actividad o trabajo se realiza por primera vez, así que, tanto empleados, como empresa deben cumplir con estos factores:

- Tener definidas claramente las funciones del puesto.
- Una carga de trabajo justo.
- Contar con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las actividades o acciones inherentes al trabajo.
- Realizar el trabajo bajo condiciones seguras.
- Generar un ambiente de bienestar emocional.
- Contar con la capacitación suficiente para hacer bien el trabajo.
- Desempeñar las funciones del puesto de acuerdo a como se declaran en el manual de organización.
- Sentir estabilidad laboral.

6.4.1.2 Cooperación

Es útil partir del significado etimológico; “acción simultánea de dos o más agentes que obran juntos y producen un mismo e idéntico efecto”.

Barnard citado por Chiavenato (1990) propuso la teoría de cooperación de las organizaciones, planteando que las personas no actúan aisladamente, sino a través de interacciones con otras personas, para poder alcanzar sus objetivos de la mejor manera. Las organizaciones son sistemas sociales basados en la cooperación entre las personas. Una organización solamente existe cuando se presentan tres condiciones:

- Interacción entre dos o más personas.
- Deseo y disposición para la cooperación.
- Finalidad de alcanzar algún objetivo común.

6.4.1.3 Supervisión

La palabra supervisión se deriva de los vocablos latinos “súper” y “Visio”, que significa “ver sobre”, lo cual se traduce como mirar desde arriba una actividad. El termino SUPERVICIÓN se utiliza tradicionalmente para definir el acto de vigilancia que una persona ejerce sobre el trabajo que realiza el personal que está bajo su mando.

Si acudimos a la real academia española de la lengua tenemos que supervisión se entiende como la “acción y efecto de supervisar”; y supervisar como “ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros”.

Entonces, la actividad de supervisar involucra, respeto hacia el trabajador, conocimiento de las actividades que se realizan y con ello la solución de los problemas que se presentan, habilidades políticas y técnicas para lograr motivar y convencer sobre su liderazgo, al personal a su cargo.

6.4.1.4 Condiciones físicas de trabajo

Ambiente físico: las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Además, las evidencias indican que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, seguridad, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado.

6.4.1.5 Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral.

6.4.2. Interpretación de la información

Para realizar la interpretación y graficar la información recabada a través de los cuestionarios se utilizará el procesador de Excel

Análisis de la información recopilada: se analizará los gráficos realizados con anterioridad en Word y Excel.

Elaboración de propuestas y conclusiones: se utilizará Word para realizar dichas conclusiones y propuestas.

Elaboración del informe técnico de residencia profesional: se utilizará Word

6.4.3 Determinación de la muestra

El test se aplicara a todo el personal en general del Conalep extensión académico rio hondo

De acuerdo a la homologación de criterios de la alta dirección del sistema de gestión de calidad (SGC), del instituto tecnológico de la zona maya; con base en el sistema Likert y mediante la ponderación la cual se obtendrá al calcular el promedio de los resultados según se elijan, se establece el semáforo de acciones a emprender según sea el caso, de la siguiente manera:

66 – 100	Mejora Continua	
34 – 65	Realizar acción preventiva	
33 o <	Realizar acción correctiva	

Cuadro 1. Semáforo de acción

6.4.3.1 Acciones correctivas

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o problema existente, con objetivo de evitar su recurrencia. Se le da seguimiento mediante un plan de acción correctiva (PAC). Esta acción será presentada en color rojo para señalar su rango de ponderación, su relevancia, así como, la acción que se debe llevar a cabo.

6.4.3.2 Acción preventiva

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o problema potencial, con el objetivo de evitar su ocurrencia. Se le da seguimiento mediante un plan de acción preventiva (PAP). Esta acción será presentada en color amarillo para señalar su rango de ponderación, su relevancia, así como, la acción que se debe llevar a cabo.

6.4.3.3 Mejora continua

Se han tomado buenas decisiones que han generado un excelente ambiente laboral o clima organizacional. Solo en caso, necesario si alguna ponderación o indicador está fuera de las expectativas de los directivos, entonces, adopte un plan de mejora para reforzar los indicadores y el clima organizacional.

VII. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

Se elaboró un test o cuestionario basado en la escala de Likert sobre el clima organizacional el cual abarco las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, cooperación, supervisión, condiciones físicas del trabajo y satisfacción en el trabajo.

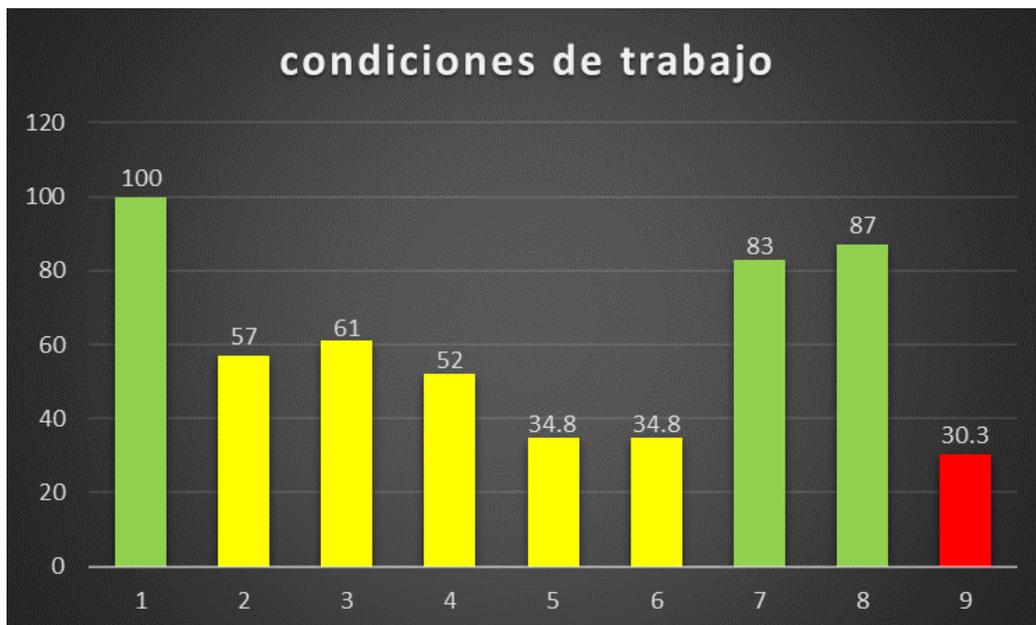
Para realizar la aplicación del test se identificó a todos los trabajadores en general Conalep extensión académica rio hondo, posteriormente se le explico uno a uno el motivo de la aplicación y se recalco la importancia de responder de acuerdo a la experiencia basada en su trabajo, una vez concluida la aplicación a los 23 trabajadores se procedió a concentrar la información obtenida la cual se realizó en Excel.

VIII. RESULTADOS

8.1. Condiciones de trabajo

De acuerdo a los resultados en la gráfica 1 que contempla 9 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: En la primera pregunta que se refiere a que si **Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto**, se obtuvo que el 100% de los encuestados consideran que si conocen bien todas sus funciones para que puedan desarrollarlas y tener un buen desarrollo en su trabajo. De acuerdo a la segunda pregunta relacionada a **La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros**, se obtuvo que el 57% considera que su cargo de trabajo es mayor a la de sus compañeros por lo que es preventiva y quiere decir que los trabajadores sienten que realizan más actividades que los demás, situación que puede repercutir en su rendimiento. Tomando en cuenta la tercera pregunta que dice: **cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo**, se obtuvo que el 61% de los trabajadores consideran que no cuentan con los equipo y herramientas necesarias lo que puede desmotivarlos a realizar su trabajo de manera efectiva mismo que se verá reflejado en los estudiantes. Siguiendo con la pregunta número cuatro que dice: **considero que realizo mi trabajo en condiciones seguras**; se obtuvo que el 52 % de los trabajadores consideran realizar su trabajo en condiciones seguras pero el 48% considera que no, lo que les ocasiona inseguridad a la hora de trabajar. De la pregunta número cinco que dice: **mi trabajo no me estresa**; se obtuvo que el 34.8% considera que no le estresa pero el 65.2% considera que si es estresante su trabajo situación que podría traer problemas de salud o problemas a la hora de realizar su trabajo en la extensión. Considerando la estadística de la pregunta número seis que plasma que **no me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo**; se obtuvo que el 34.8% de los trabajadores no les molesta, mientras que

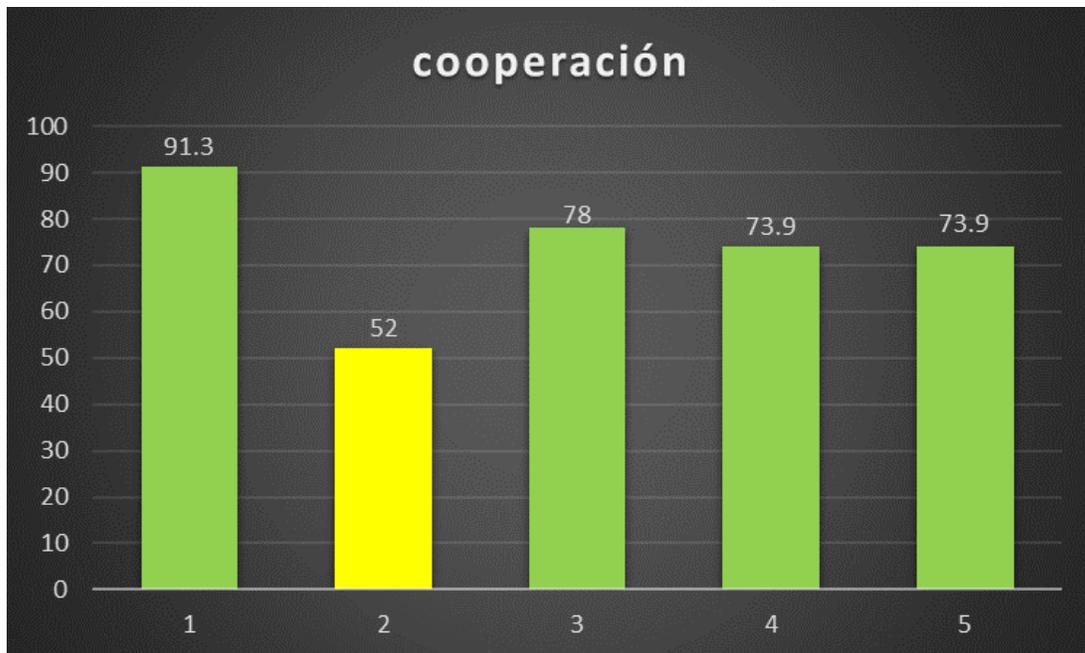
al 65.2% de los trabajadores si les molesta quedarse tiempo extra, por lo tanto no existe la disponibilidad de los trabajadores después de sus horas de trabajo. En la pregunta siete donde habla si **estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo**; Se obtuvo que el 83% de los trabajadores se sienten capacitados para realizar sus respectivas funciones, por lo cual aumentara la calidad de trabajo, cabe mencionar que el porcentaje obtenido está dentro del rango de excelente clima organizacional. Continuando con la pregunta número ocho que dice: **las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declaran en el manual de organización**; Se obtuvo que el 87% de los trabajadores realizan sus funciones de acuerdo al manual de organización, situación que es buena, puesto que el porcentaje está dentro del rango de excelencia. Y por último en la pregunta nueve se refiere que si **considero que tengo mi puesto seguro**; se obtuvo que el 30.3% considera tener su trabajo seguro pero el 69.7 considera que no, situación que preocupa puesto que se encuentra dentro del rango de las acciones correctivas y es un foco rojo de la investigación.



Grafica 1. Condiciones de trabajo

8.2 Cooperación

De acuerdo a los resultados en la gráfica 2 que contiene 5 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: en la pregunta uno que dice: **Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo**. Se obtuvo que el 91.3% considera que existe la interacción entre los trabajadores lo cual es bueno puesto que existe armonía entre los mismos. Siguiendo con la pregunta número dos que dice: **las relaciones entre el personal de los departamentos es buena**. Se obtuvo que el 52% de los trabajadores considera buena la situación pero el 48% de los trabajadores consideran que existen ciertos departamentos con los que no es buena la situación, esto da pauta a analizar a fondo cual es el área que está ocasionando este desacuerdo para implementar estrategias que ayuden a corregirlo. Tomando en cuenta la pregunta tres de la que dice: **considero que mi área podemos trabajar en equipo**. Se obtuvo que el 78% considera trabajar en equipo situación que es buena puesto que el trabajar en conjunto nos brinda resultados buenos. De la pregunta número cuatro que dice: **considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo**. Se obtuvo que un 73.9% considera que si se puede trabajar con las demás áreas lo que quiere decir que existe la disponibilidad de dichas áreas para trabajar en equipo esto quiere decir que existe la armonía. Y por último en la pregunta número cinco que dice: **existen áreas con las que me gusta trabajar mucho**. Se obtuvo que el 73.9% dice que si existen áreas con las que les guste trabajar lo que es bueno puesto que ayuda al rendimiento de todos esto nos hace realizar un trabajo de calidad pues si hay armonía entre áreas se verá reflejado en todos desde los directivos hasta los alumnos.

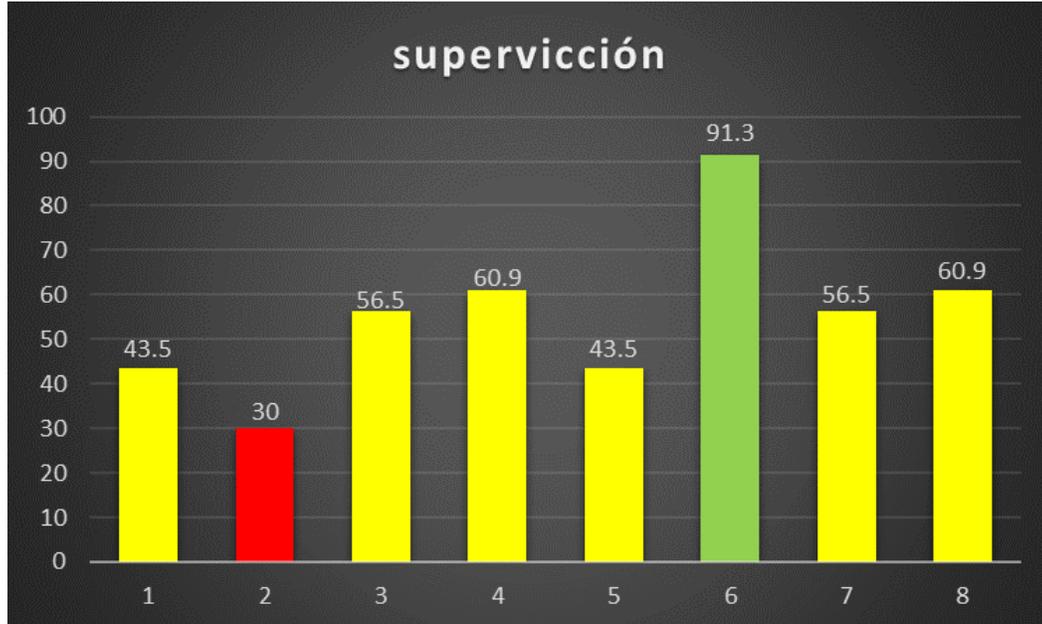


Grafica 2. Cooperación

8.3 Supervención

Los resultados de la gráfica 3 que contiene 8 preguntas son los siguientes; con respecto a la pregunta uno que dice: **mi jefe es respetuoso conmigo**. Se obtuvo que un 43.5% considera que si es respetuoso, mientras que el 56.5% considera que no tiene respeto, situación que es preocupante puesto que el porcentaje pertenece al rango de realizar acciones preventivas, las cuales dan pauta a corregir la situación, tomando las medidas necesarias. En la pregunta número dos que dice: **mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan**. Se obtuvo un 30% de los trabajadores que si consideran que conoce lo suficiente, situación que es alarmante puesto que pertenece al rango de las acciones correctivas, la mayoría de los trabajadores que representan el 70% consideran que no es capaz de resolver los problemas que se presentan, es un foco rojo en la investigación, para corregir se debe

capacitar a la persona para que sea competente en su área y con más razón puesto que es el encargado de la extensión, y no es posible tener de líder a una persona que no tenga el conocimiento, esta situación desmotiva al resto de los trabajadores y hace que su rendimiento baje y este bajo rendimiento se ve reflejado en la calidad de los alumnos. Tomando en cuenta la pregunta número tres que dice: **mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente**. Se obtuvo un 56.5% de los trabajadores que consideran que si se les atiende con rapidez mientras que un 43.5% está inconforme puesto que no se les atiende rápido situación que los atrasa en sus actividades rutinarias. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe**. Se obtuvo que el 60.9% de los trabajadores considera que no necesita llevarse bien con su jefe para conservar su trabajo pero el 39.1% considera que si debe llevarse bien con el jefe. De acuerdo con la pregunta número cinco de la figura 3 que dice: **mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario**. Se obtuvo que el 43.5% considera que se les pide que se queden tiempo adicional cuando es necesario, el 56.5% considera que se quedan tiempo adicional innecesariamente. De la pregunta seis que dice: **estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado**. Se obtuvo que el 91.3% está de acuerdo que sea supervisado situación que es buena puesto que el porcentaje pertenece al rango de la excelencia. Seguidamente de la pregunta siete que dice: **mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo**. Se obtuvo que el 56.5% se sienten apoyados por el encargado con respecto a sus problemas mientras que el 43.5% no sienten que sean solucionados sus problemas, situación que preocupa puesto que una institución con problemas no deja nada bueno, pone un ambiente tenso con todos y sin armonía el trabajo no fluye de manera correcta. Y por último de la pregunta número ocho que dice: **me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe**. Se obtuvo que el 60.9% está satisfecho con el desempeño, mientras que el 39.1% no está satisfecho con el desempeño.

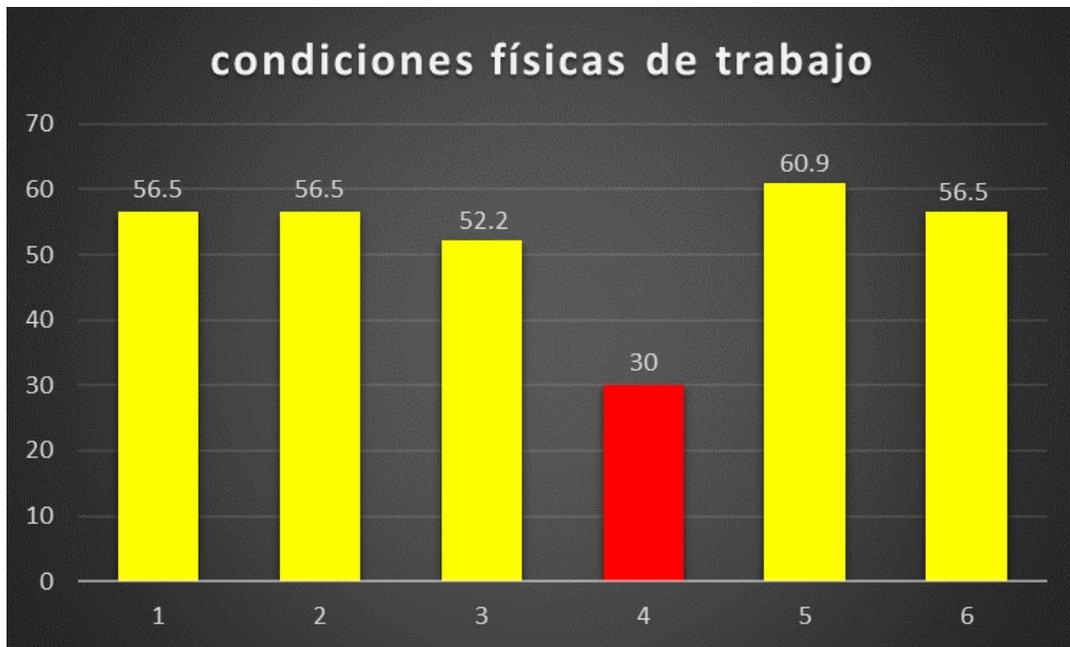


Grafica 3. Supervisión

8.4 Condiciones físicas de trabajo

De acuerdo a la gráfica 4 que contiene 6 pregunta se obtuvo de la pregunta uno que dice: **cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.** Que el 56.5% de los trabajadores consideran que si cuentan con un espacio físico para realizar su labor, mientras que el 43.5% no se siente satisfecho con el espacio físico de trabajo. De la pregunta dos que dice: **realizas tu trabajo en condiciones seguras.** Se obtuvo que el 56.5% de los trabajadores se consideran seguros a la hora de realizar su trabajo, mientras que el 43.5% considera no sentirse seguro lo cual puede lograr que no realicen su trabajo debidamente. Siguiendo con la pregunta tres que dice: **los niveles**

de ruido son aceptables para la realización de tu actividad. Se obtuvo que el 52.2% de los trabajadores consideran aceptables los niveles de ruido, mientras que el 47.8% no considera aceptable el ruido lo cual los distrae al realizar su labor. Continuando con la pregunta número cuatro que dice: **los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 30% de los trabajadores consideran aceptable el nivel de temperatura, el 70% que representa la mayoría de los trabajadores no consideran aceptable el nivel de temperatura puesto que hace mucho calor, este es un foco rojo ya que pertenece al rango de realizar acciones correctivas y para esto deberían poner ventilación en las áreas de trabajo para que no haga calor puesto que esta situación incómoda a todos tanto administrativos como docentes y alumnos esto ocasiona que no rindan totalmente y baje su nivel de aprendizaje mismo que se verá reflejado en las calificaciones finales de los alumnos. Tomando en cuenta la pregunta número cinco que dice: **los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 60.9% considera aceptable el nivel de humedad mientras que el 39.1 de los trabajadores no considera aceptable la humedad. Y por último de la pregunta número seis que dice: **los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.** Se obtuvo que el 56.5% considera aceptable la iluminación para realizar sus respectivas actividades, el 43.5 considera que falta iluminación.

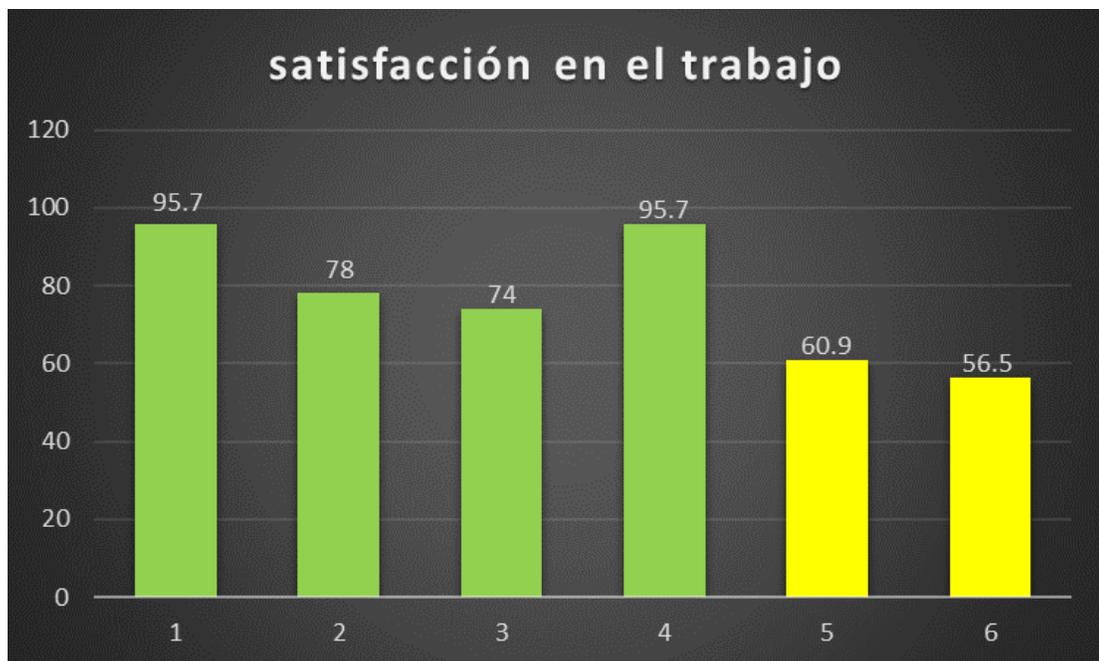


Grafica 4. Condiciones físicas de trabajo

8.5 Satisfacción en el trabajo

De acuerdo a la gráfica 5 que contiene 6 preguntas de la pregunta uno que dice: **me gusta mi trabajo**. Se obtuvo que el 95.7% de los trabajadores les gusta su trabajo por lo que se sienten satisfechos y realizan sus actividades debidamente. Siguiendo con la pregunta dos que dice: **me gusta mi horario**. Se obtuvo que el 78% de los trabajadores están de acuerdo con su horario mismo que pueden cubrir sin problemas y satisfactoriamente. Tomando en cuenta la pregunta tres que dice: **no me iría de la extensión Conalep plantel rio hondo o centro de trabajo, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo**. Se obtuvo que el 74% de los trabajadores no se iría del plantel a trabajar en otro lugar por el mismo sueldo, el 26% si se iría. Continuando con la pregunta cuatro que dice: **me gustaría permanecer en mi departamento o área de trabajo**. Se obtuvo que el 95.7% les gustaría

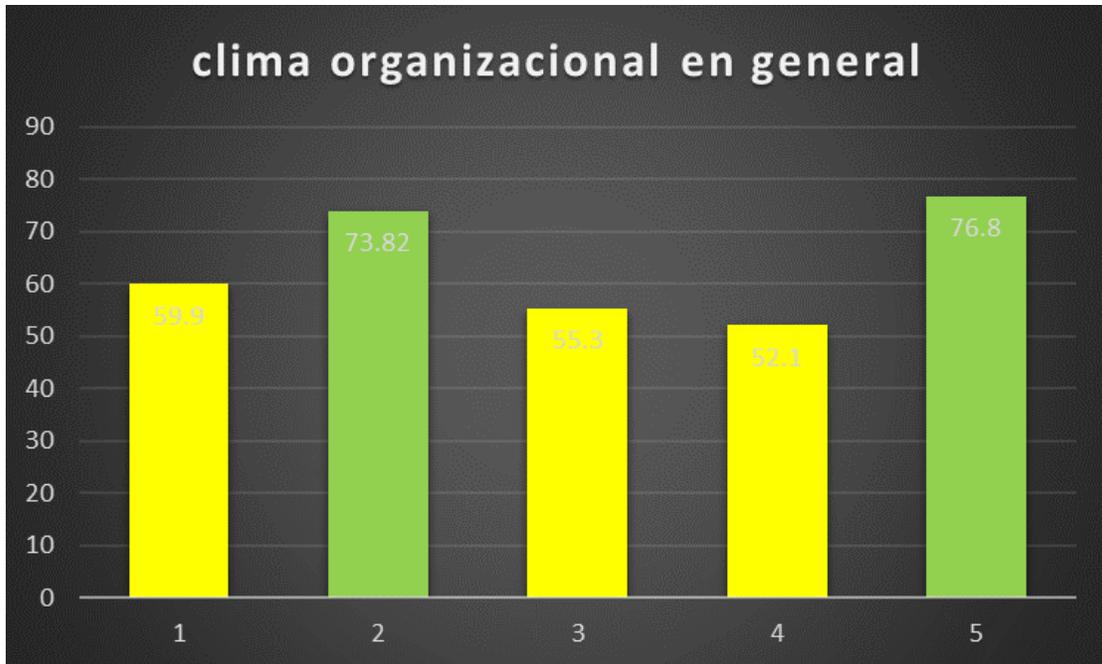
permanecer en sus respectivas áreas de trabajo. De la pregunta cinco que dice: **me siento satisfecho con mi jefe**. Se obtuvo que el 60.9% se siente satisfecho con su jefe situación que es buena pues parte de su trabajo depende de la satisfacción. Y por último en la pregunta seis de la figura 5. Que dice: **estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo**. Se obtuvo que el 56.5% está satisfecho por el reconocimiento mientras que el 43.5% no se siente satisfecho por dicho reconocimiento.



Grafica 5. Satisfacción en el trabajo

8.6 Clima organizacional en general

De acuerdo a la grafica 6 que contiene 5 dimensiones del clima organizacional se obtuvo un 59.9% en la primera dimencion llamada **condiciones de trabajo**, por lo cual es preventivo es decir que se debe estar alerta pues las condiciones de trabajo pueden empeorar y convertirse en acciones correctivas, pero tambien pueden mejorar convirtiendose en un excelente clima organizacional. Siguiendo con la segunda dimension llamada **cooperación** se obtuvo un 73.82% lo que es bueno ya que indica que se tiene un excelente clima organizacional, considerando que se pueden plantear estrategias para mejorar aun mas el porcentaje. Tomando en cuenta la dimension llamada **supervición** se obtuvo un 55.3% que lo coloca en las acciones preventivas con riesgo a ser correctivo pero también puede convertirse en un exelente clima organizacional tomando las medidas necesarias. En la dimension llamada **condiciones físicas de trabajo** se obtubo un 52.1% lo que es preocupante pues es el porcentaje mas bajo es decir es en esta dimensión donde se encuentra en mayor riesgo de convertirse en correctiva. Y por ultimo es la dimensión llamada **satisfacción en el trabajo** se obtuvo un 76.8% este porcentaje es el mas alto quiere decir que los trabajadores se sienten bien con su trabajo, no hay que olvidar que el porcentaje obtenido puede mejorar.



Grafica 6. Clima organizacional en general

IX.CONCLUSIÓN

El trabajo realizado en el Conalep extensión académica rio hondo sirvió para identificar aspectos clave mismos que ayudaran a la mejora continua, se detectaron tres focos rojos que están afectando en el clima organizacional el primero dice: considero que tengo mi puesto seguro, en este punto se recomienda realizar el trabajo de la mejor manera posible, tener actitud, disponibilidad, ser proactivo, dinámico, cooperativo, responsable, puntual para no dar motivos a ser despedido debido a que en la extensión la mayoría de los trabajadores son contratados cada 6 meses y no existe la posibilidad de tener el contrato seguro en el siguiente semestre. El segundo foco rojo detectado dice: mi jefe no conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan, este punto es el más alarmante ya que existe un único responsable el cual debe permanecer al tanto de todo lo que sucede en la extensión y si él no es capaz de resolver los problemas quiere decir que no es capaz de dirigir por lo tanto desmotiva a todo el personal por lo que se recomienda, capacitar a esa persona dándole un curso de habilidades directivas o de toma de decisiones para que sea capaz de llevar el mando o en su defecto quitarlo del puesto. Y por último el tercer foco rojo dice: los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad, en este punto se recomienda insistir con las autoridades indicadas para que se realice la construcción del Conalep rio hondo, ya que se entiende que haga calor pues las instalaciones son provisionales.

En lo personal mi estancia en el Conalep aprendí a realizar varias funciones como realizar justificaciones y abrir expedientes en el área de orientación escolar, validar a los alumnos, acomodar expedientes, entregar constancias escanear los documentos originales en el departamento de escolares, me dieron la oportunidad de impartir una plática titulada “autonomía económica” misma que fue impartida al consejo de mujeres que está integrado por alumnas del plantel, participe como juez en el concurso de altares y apoye en el desfile del 18 de noviembre dirigiendo un contingente. Considero que descubrí en mi persona que me gusta un escritorio ordenado

X.COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

El Propósito de este proyecto es establecer las normas, mecanismos y actividades que serán aplicadas en la planeación, operación y acreditación de la Residencia Profesional de acuerdo a los procedimientos y técnicas que las empresas o dependencias necesitan para que sean financiados dichos Proyectos de Inversión, en los cuales se necesita que el alumno realice actividades de vinculación con el sector productivo a través de la generación de proyectos y que gestione el financiamiento para que apoye a familias de los ejidos colindantes del Municipio de Othón Pompeyo Blanco y Bacalar; de esta manera los alumnos residentes aplican competencias que adquirieron durante el transcurso de su carrera y que fueron las siguientes:

10.1 Competencias instrumentales

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organizar y planificar
- Conocimientos básicos de la carrera
- Comunicación oral y escrita
- Habilidades básicas de manejo de la computadora
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas
- Solución de problemas
- Toma de decisiones.
- Elaborar diseños organizacionales.
- Diagnosticar el entorno para identificar oportunidades de negocio
- Interpretar los resultados de la simulación de negocios para la toma de decisiones efectiva.
- Utilizar modelos matemáticos para la toma de decisiones.

- Realizar estudios de mercado para determinar la viabilidad del proyecto. Elaborar diagramas y procesos de producción.
- Calcular los costos de producción.
- Aplicar las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión de recursos. Gestionar estudios de impacto ambiental.
- Identificar la normatividad aplicable de los diversos marcos legales que inciden en los negocios.
- Realizar estados financieros proforma.
- Estimar los rendimientos de inversión.

10.2 Competencias interpersonales

- Capacidad crítica y autocrítica
- Trabajo en equipo
- Habilidades interpersonales
- Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas
- Capacidad de trabajar en equipo multidisciplinario

10.3 Competencias sistémicas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- Habilidades de investigación
- Capacidad de aprender
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)
- Capacidad para diseñar y gestionar proyectos
- Habilidad para trabajar en forma autónoma
- Búsqueda del logro

XI. FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez S. 2008. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. [Internet].

Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

Chiavenato, Idalberto. Cuarta edición. (1998) introducción a la teoría general de la administración. (Trad. Makron Books). Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I (2007). Administración de recursos humanos. (Trad. G. A. Villamizar). Colombia: McGraw Hill.

Rodríguez, D. (1999). Diagnostico organizacional. México. D.F; Editorial Alfaomega.

XII. ANEXOS

ENCUESTA PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

Leer cuidadosamente cada una de las preguntas y marcar el número que consideres según la escala siguiente:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferencia	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia de trabajo, por lo tanto no hay preguntas correctas o incorrectas

La información obtenida es confidencial

Gracias por colaborar a evaluar el diagnostico organizacional en el **Conalep**

Extensión académica río hondo”

1.- CONDICIONES DE TRABAJO		5	4	3	2	1
1.1	Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto.					
1.2	La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros.					
1.3	Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo.					
1.4	Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones seguras.					
1.5	Mi trabajo no me estresa.					
1.6	No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo.					
1.7	Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo.					
1.8	Las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declaran en el manual de organización.					
1.9	Considero que tengo mi puesto seguro.					

2.- COOPERACION		5	4	3	2	1
2.1	Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.					
2.2	Las relaciones entre el personal de los departamentos es buena.					
2.3	Considero que en mi área podemos trabajar en equipo.					
2.4	Considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.					
2.5	Existen áreas con las que me gusta trabajar mucho					

3.- SUPERVICION		5	4	3	2	1
3.1	Mi jefe es respetuoso conmigo					
3.2	Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan.					
3.3	Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.					
3.4	Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.					
3.5	Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.					
3.6	Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.					
3.7	Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.					
3.8	Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.					

4.- CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO		5	4	3	2	1
4.1	Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.					
4.2	Realizas tu trabajo en condiciones seguras.					
4.3	Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad.					
4.4	Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.					
4.5	Los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.					
4.6	Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.					

5.- SATISFACCION EN EL TRABAJO		5	4	3	2	1
5.1	Me gusta mi trabajo.					
5.2	Me gusta mi horario.					
5.3	No me iría del Conalep extensión académica rio hondo o centro de trabajo aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.					
5.4	Me gustaría permanecer en mi departamento o área de trabajo.					
5.5	Me siento satisfecho con mi jefe.					
5.6	Estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo.					



Personal docente y administrativo de la extensión



Personal docente



Aplicando la encuesta



Explicando los pasos para llenar la encuesta



Recibiendo documentos de alumnos



Escaneando documentos originales



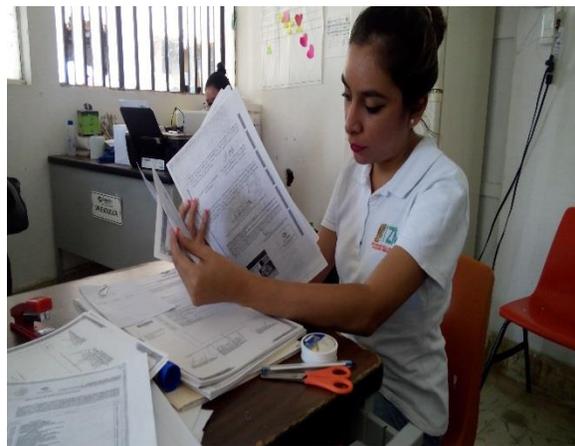
Recibiendo citatorios



Redactando oficios



Atendiendo padres de familia



Revisando títulos profesionales



Revisando expedientes



Participando en el desfile



Firmando documentos



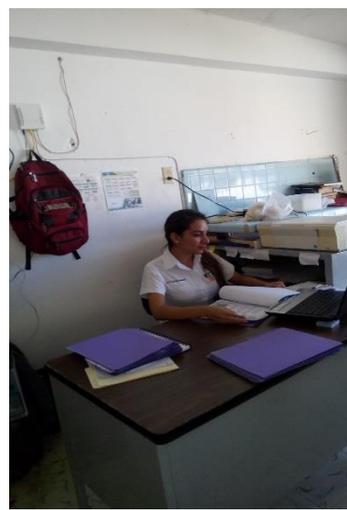
Ordenando certificados



Sellando documentos



Entregando documentos



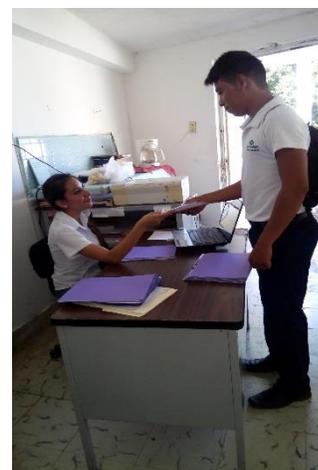
Validando alumnos



Buscando libros



Reparando el logo



Entregando constancia