

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DEL PLANTEL CONALEP “LIC. JESÚS MARTÍNEZ ROSS” CHETUMAL QUINTANA ROO.

**Reporte Final de Residencia Profesional
que presenta el C.**

JOSÉ HUMBERTO TUYU CHOC.

Número de control:12870043

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial
Asesor Interno: Lic. Timoteo Hernández Martínez.**

Juan Sarabia, Quintana Roo

Junio 2017

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **JOSÉ HUMBERTO TUYU CHOC**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno Lic. Timoteo Hernández Martínez, el asesor externo el Lic. Gabriel de Atocha Contreras Cruz, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DEL PLANTEL CONALEP "LIC. JESÚS MARTÍNEZ ROSS" CHETUMAL 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.

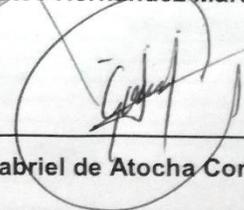
ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Timoteo Hernández Martínez

Asesor Externo



Lic. Gabriel de Atocha Contreras Cruz

AGRADECIMIENTOS.

Le doy gracias a mi esposa Landy Beatriz Itza Castro y a mis padres, Leobardo Tuyu Castillo y Leticia Choc, Cante quienes todos estuvieron conmigo a lo largo de la carrera apoyándome moralmente y económicamente para poder lograr concluir con mis estudios.

Le agradezco a mis profesores quienes durante la carrera compartieron conmigo su amistad, lo más valioso que es su conocimiento y en otros casos su tiempo después de clases para aclararme dudas si las tuviera.

También agradezco a mi gran grupo con el cual me toco ya que todos como grupo siempre intentábamos ayudarnos de tal manera que los compañeros se volvieron mis amigos, aunque algunos ya los conocía, lo mejor de todo fue que siempre nos ayudábamos como un gran equipo de trabajo hasta el último día de clases.

Los más importante es que le dedico la carrera a mis hijas, Diana Saori Tuyu Itza, Aitana Sofía Tuyu Itza y Dana Leticia Tuyu Itza, quienes son mis más grandes tesoros en el mundo el cual son mi motivo para seguir superándome y llegar a ser un ejemplo en un futuro, para mis hijas.

Agradezco al **Instituto Tecnológico de la Zona Maya** por haber abierto las puertas para poder superarme y llegar a crecer con los conocimientos que fui adquiriendo mediante mi estadía en el Plantel.

RESUMEN

A lo largo de la historia se ha tenido dentro de la vida organizacional elementos valiosos, como es el recurso humano quienes directamente dan vida a la al clima laboral que prevalece en una organización. En la perspectiva anterior se realizó una investigación tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar el Clima Laboral del personal, en el área administrativa del Plantel CONALEP “Lic. Jesús Martínez Ross” Chetumal, proponiendo posibles soluciones, para los problemas que se presenten.

Con base a lo planteado, se trabajó con 34 personas, el instrumento aplicado fue una encuesta, con el formato de la escala de Likert, el cual es uno de los más populares y utilizados, a diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, la escala de Likert me permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier respuesta que le proponamos.

Partiendo de los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes.

ÍNDICE.

I.INTRODUCCIÓN	1
II.JUSTIFICACIÓN.....	4
III.OBJETIVOS.....	5
1.1. Objetivo general.....	5
1.2. Objetivos específicos.....	5
IV.CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR DONDE PARTICIPO	6
4.1. Creación del plantel CONALEP.	6
4.2. Ubicación del plantel CONALEP Lic. Jesús Martínez Ross.	8
4.3. Cobertura.	8
4.4. Carreras Técnicas Ofertadas.	9
4.5. Plantilla laboral.....	10
4.6. Organigrama.....	11
4.7. Ubicación.....	12
4.8. Aspectos Administrativos.....	14
V.PROBLEMAS A RESOLVER.....	15
VI.ALCANCES Y LIMITACIONES	16
6.1. Alcances.....	16
6.2. Limitaciones.	17
VII.FUNDAMENTO TEÓRICO	18
7.1. Definición de clima laboral.....	18
7.2. El factor humano.	20
7.3. Teoría de los estilos de liderazgo.	21
7.3.1. Liderazgo autocrático.....	21
7.3.2. Liderazgo burocrático.....	21
7.3.3. Liderazgo carismático.....	21

7.3.4. Liderazgo participativo o democrático.....	22
7.3.5. Liderazgo ‘Laissez-faire’.....	22
7.3.6. Liderazgo orientado a las personas o liderazgo orientado a las relaciones.....	23
7.3.7. Liderazgo orientado a la tarea	23
7.3.8. Liderazgo transaccional.....	24
7.3.9. Liderazgo transformacional.....	24
7.4. La escala de Likert	24
7.5. Dimensiones relevantes del clima organizacional.	26
7.5.1. Condiciones de trabajo.....	26
7.5.2. Cooperación	27
7.5.3 Supervisión.....	27
7.5.4. Condiciones físicas de trabajo.....	28
7.5.5. Satisfacción en el trabajo	29
VIII.RESULTADOS OBTENIDOS.....	31
8.1. Condiciones de Trabajo.....	32
8.2. Cooperación.....	41
8.3 Supervisión.....	46
8.4 Condiciones físicas de tu espacio de trabajo.....	54
8.5 satisfacción en el trabajo.....	60
IX. CONCLUSIONES	66
X. FUENTES DE INFORMACION.....	67
XI. ANEXOS.....	69
11.1 ANEXO “A”.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. organigrama del plantel CONALEP Lic. Jesús Martínez Ross.	11
Figura 2. Macro localización del plantel CONALEP Lic., Jesús Martínez Ross. En la Cd. Chetumal Q. Roo. (maps, s.f.)	12
Figura 3. Micro localización de del plantel CONALEP Lic., Jesús Martínez Ross. En la Cd. Chetumal Q. Roo. (maps, s.f.)	13
Figura 4. Tabla de Evaluación.....	31
Figura 5. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto.....	32
Figura 6. La carga de trabajo que realizo es mayor a la de mis compañeros.	33
Figura 7. Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo.	34
Figura 8. Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones seguras.	35
Figura 9. Mi trabajo no me estresa.....	36
Figura 10. No me molesta quedarme tiempo adicional en mi trabajo.....	37
Figura 11. Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo.....	38
Figura 12. Las funciones de mi puesto, que desempeño de acuerdo como se declara en el manual de organización.....	39
Figura 13. Considero que tengo mi puesto seguro.....	40
Figura 14. Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayude a realizar mi trabajo.	41
Figura 15. La relación entre el personal de los departamentos es buena.	42
Figura 16. Considero que en mi área podemos trabajar en equipo.....	43
Figura 17. Considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.	44
Figura 18. Existen áreas con quien me gusta trabajar mucho.....	45
Figura 19. Mi jefe es respetuoso conmigo.....	46
Figura 20. Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan.	47

Figura 21. Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.....	48
Figura 22. Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.	49
Figura 23. Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.....	50
Figura 24. Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.....	51
Figura 25. Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.	52
Figura 26. Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.....	53
Figura 27. Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.	54
Figura 28. Realizas tu trabajo en condiciones seguras.	55
Figura 29. Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad.	56
Figura 30. Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.	57
Figura 31. Los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.	58
Figura 32. Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.	59
Figura 33. Me gusta mi trabajo.....	60
Figura 34. Me gusta mi horario.....	61
Figura 35. No me iría del CONALEP-Chetumal o centro de trabajo, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.	62
Figura 36. Me gustaría permanecer en mi departamento.	63
Figura 37. Me siento satisfecho con mi jefe.	64
Figura 38. Estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo.....	65

I.INTRODUCCIÓN

Hoy en día nos encontramos en una época de competitividad en el orden laboral. Por lo tanto, el desarrollo de las capacidades personales e interpersonales en un ambiente que genere un alto grado de auto estima, hará que las personas puedan destacarse en la actividad que realicen y así mejorar su desempeño en las relaciones laborales y en todos sus elementos.

Crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral motivador es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización.

Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal. Es por ello que influyen diferentes factores como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización, los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo; La estructura con sus macro y micro dimensiones; Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones. (Moss 1989)

Es por ello que el presente proyecto tiene como principal objetivo diagnosticar la percepción del talento humano en relación a su clima laboral en el periodo Enero-junio 2017, dentro del PLANTEL CONALEP "LIC. JESUS MARTINES ROSS"-CHETUMAL QUINTANA ROO, y de esta forma ofrecer alternativas de solución.

El poder lograr mejorar o mantener un buen clima organizacional ayuda a que las empresas lleguen a cumplir con más facilidad sus metas ya que si los empleados tienen una buena comunicación, instalaciones en perfecto estado y un excelente líder que los guie la empresa tiende a sobre salir a diferencia de sus competidores,

además de que estas empresas tienden a reducir problemas que se frecuenten de manera satisfactoria rápidamente por la participación del personal.

para poder realizar este trabajo se utilizó una herramienta llamada Escala de Likert el cual tiene el honor de ser uno de los ítems más populares y utilizados en las encuestas.

A diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, la escala de Likert nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos.

Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

Para poder aplicar esta encuesta se convocó al personal administrativo un fecha acordada el cual no se pudo aplicar ya que el personal del plantel se resistía a no contestar por temor a que los puedan perjudicar, el cual se estableció una segunda fecha para la aplicación de la encuesta el cual antes de llegar a la fecha establecida se habló con el personal y se aclaró que solo era un proyecto de residencia profesional de un alumno del Instituto Tecnológico de la Zona Maya, dicha aclaración se aplicó la encuesta la fecha establecida sin ningún problema.

Los rubros que se evaluaron fueron 5.

- ❖ Condiciones de trabajo.
- ❖ Cooperación.
- ❖ Supervisión.
- ❖ Condiciones físicas de trabajo.
- ❖ Satisfacción en el trabajo.

Como resultado que se obtuvo mediante el cuestionario que se aplicó para diagnosticar el clima laboral en el Plantel CONALEP "Lic. Jesús Martínez Ross" de Chetumal Quintana Roo, se encontró que tienen un problema serio ya que el 40% de los encuestados no cuenta con las herramientas necesarias para poder realizar su trabajo lo cual es una falta grave, para la institución ya que al no contar con sus equipo necesarios pueden a trazar a sus demás compañeros a que realicen su trabajo y de tal manera tendrá una reacción en cadena si sus labores tienen un vínculo con otros departamentos.

Se encontraron algunos problemas en los resultados obtenidos en el rubro de Condiciones físicas de mi espacio de trabajo, el cual les afecta al personal demasiado a realizar sus labores todos los días el cual uno de ellos es la temperatura que haya dentro del edificio cuando el personal realiza su trabajo, también el personal indica que no cuenta todos con la iluminación suficiente para realizar sus labores es estos factores son problemas que a largo plazo pueden perjudicar demasiado, en primera nos encontramos en una ciudad donde el clima es demasiado caloroso y hoy en día el calor es más fuerte y estar encerrado en un edificio sin que el aire acondicionado funcione bien es algo que puede estresar al personal, también trabajar sin la iluminación necesaria es mal para la vista el cual causa problemas de ceguera en futuro por estar forzando la vista todos los días.

También se detectó mediante el cuestionario que se aplicó, es que el personal del Plantel CONALEP "Lic. JESÚS MARTÍNEZ ROSS", no se encuentra motivado el cual el personal puede entrar en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

II.JUSTIFICACIÓN.

La finalidad de realizar el presente trabajo de investigación es, diagnosticar el clima organizacional que se emplea en el plantel Lic. Jesús Martínez Ross CONALEP-Chetumal, Quinta Roo.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

Se ha demostrado que un buen clima laboral contribuye a tener un equipo más productivo y comprometido con la empresa, clientes más satisfechos y, por ende, personas más felices.

Se considera importante detectar la situación del ambiente laboral en el plantel Lic. Jesús Martínez Ross. Ya que podría existir anomalías, el cual, en caso de existir, sería necesario aplicar acciones correctivas para mejorar este aspecto.

Con los resultados de este trabajo se beneficiará el plantel Lic. Jesús Martínez Ross-CONALEP de Chetumal Quintana Roo, ya que al conocer el clima laboral con el que cuenta, podrá implementar recomendaciones.

Hoy en día el ambiente externo las organizaciones exige ser competitivas, para que sea imprescindible implantar medidas que les permita brindar un mejor servicio de calidad.

III.OBJETIVOS

1.1. Objetivo general.

Obtener un diagnóstico del clima laboral, que prevalece en el plantel CONALEP Lic. Jesús Martínez Ross Chetumal, Quintana Roo, con el objetivo de incrementar la eficiencia administrativa de plantel.

1.2. Objetivos específicos.

- ❖ Conocer el ambiente de trabajo.
- ❖ Conocer el grado de satisfacción laboral.
- ❖ Conocer el grado de conocimiento del puesto que desempeña el personal.

IV.CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR DONDE PARTICIPO

4.1. Creación del plantel CONALEP.

CONALEP es el acrónimo de Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, institución educativa de nivel medio superior. Actualmente existen 308 planteles en todo México que a su vez ofrecen 47 carreras técnicas básicas dependiendo del área geográfica en donde se encuentren y la demanda laboral de cada una.

Con la intención expresa de revertir la tendencia entre profesionales y técnicos, durante la administración del presidente José López Portillo se determinó apoyar las opciones educativas de corte técnico de nivel medio, en su vertiente terminal.

En 1979, el secretario de Educación Pública, Fernando Solana, encargó a un grupo de funcionarios del sector educativo, liderados por el entonces subsecretario de Planeación, Dr. Emilio Rosen bluth y al Ing. José Antonio Padilla Segura, antiguo Director del IPN, la elaboración de un proyecto de institución que sirviera como modelo de formación de cuadros medios para el trabajo, cubriendo la necesidad de contar con técnicos de nivel medio superior altamente calificados en las diversas especialidades que requería el país, para mantener presencia en los mercados nacional e internacional en número suficiente para atender la demanda de estos recursos humanos y cubrir el rezago acumulado

El resultado de los estudios prospectivos concluyó en la necesidad de establecer el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, mediante Decreto del Poder Ejecutivo, firmado por el presidente López Portillo el 27 de diciembre de 1978 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre del mismo año.

De acuerdo con lo señalado en el Decreto de Creación, el CONALEP es un organismo público descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios y tiene por objeto contribuir al desarrollo nacional mediante la

formación de personal profesional calificado a nivel post-secundaria que demanda la industria y los servicios.

El Decreto señala que la administración del organismo está a cargo de una Junta Directiva, encabezada por el Secretario de Educación Pública, así como un Director(a) General designado(a) por el Presidente de la República. Su principal objetivo se orientó en la formación de profesionales técnicos, egresados de secundaria. Por ello, el Colegio en un principio se concibió como de carácter terminal, otorgando al egresado un título de Profesional Técnico y una Cédula Profesional; sin posibilidad de continuar estudiando en el nivel Superior.

Los primeros planteles se abrieron el 10 de septiembre de 1979 en el área metropolitana de la Ciudad de México y Chetumal, Quintana Roo comprendieron la impartición de siete carreras profesionales. Actualmente (diciembre de 2014) cuenta con 308 planteles en operación, con más de 300 mil alumnos matriculados en ellos.

En 1998 la institución se federaliza, mediante la creación de un organismo central, que sigue identificándose como CONALEP, y 30 organismos descentralizados de los gobiernos estatales, denominados Colegios Estatales, que operan 275 planteles en las entidades federativas. Actualmente bajo control directo del gobierno federal únicamente se encuentran los 27 planteles en el Distrito Federal y los 6 del estado de Oaxaca.

El CONALEP desde 1998 cumple los requisitos para que sus planteles sean considerados como Centros de Evaluación de Competencias Laborales, con el propósito a la evaluación de las competencias adquiridas bajo el esquema de las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL). Más tarde, en 2003 se llevó a cabo una nueva reforma al modelo académico, cambiando así los métodos anteriores de enseñanza; ahora basados en la metodología de Educación y Capacitación Basada en Competencias Contextualizadas (ECBCC). Después de

esta reforma se permitió integrar la educación básica de nivel medio superior a todos los planteles, permitiendo así que los estudiantes egresados también recibieran el certificado de bachillerato que les acreditara el estudio de la educación media superior general, cambiando así la denominación de las carreras de "Profesional Técnico" a "Profesional Técnico-Bachiller".

4.2. Ubicación del plantel CONALEP Lic. Jesús Martínez Ross.

El plantel CONALEP Lic. Jesús Martínez Ross, se encuentra ubicado en la Cd. De Chetumal del municipio de Othón P. Blanco, en el Estado de Quintana Roo.

4.3. Cobertura.

La institución ofrece, a través de sus 308 planteles en operación, 47 diferentes carreras de profesional técnico bachiller agrupadas en siete áreas de formación, basadas en un esquema de competencias, a través de las cuales el egresado adquiere los principales conocimientos y experiencia para integrarse al campo laboral. Las carreras que se pueden ofrecer en un plantel dependen directamente del área geográfica en donde se encuentren, es decir, dependen de la necesidad de trabajadores en el área donde se encuentre la institución.

4.4. Carreras Técnicas Ofertadas.

- ❖ Administración.
- ❖ Enfermería General.
- ❖ Informática.
- ❖ Hospitalidad Turística.
- ❖ Motores a Diésel.

4.5. Plantilla laboral

El plantel Conalep Lic. Jesús Martínez Ross es una educación de nivel medio superior con una plantilla laboral distribuida de la siguiente manera.

Docentes: 110

Administrativos: 57

Personal total con el que cuenta hasta el momento el plantel: 167 empleados

Director: 1

Subdirector: 1

4.7. Ubicación.

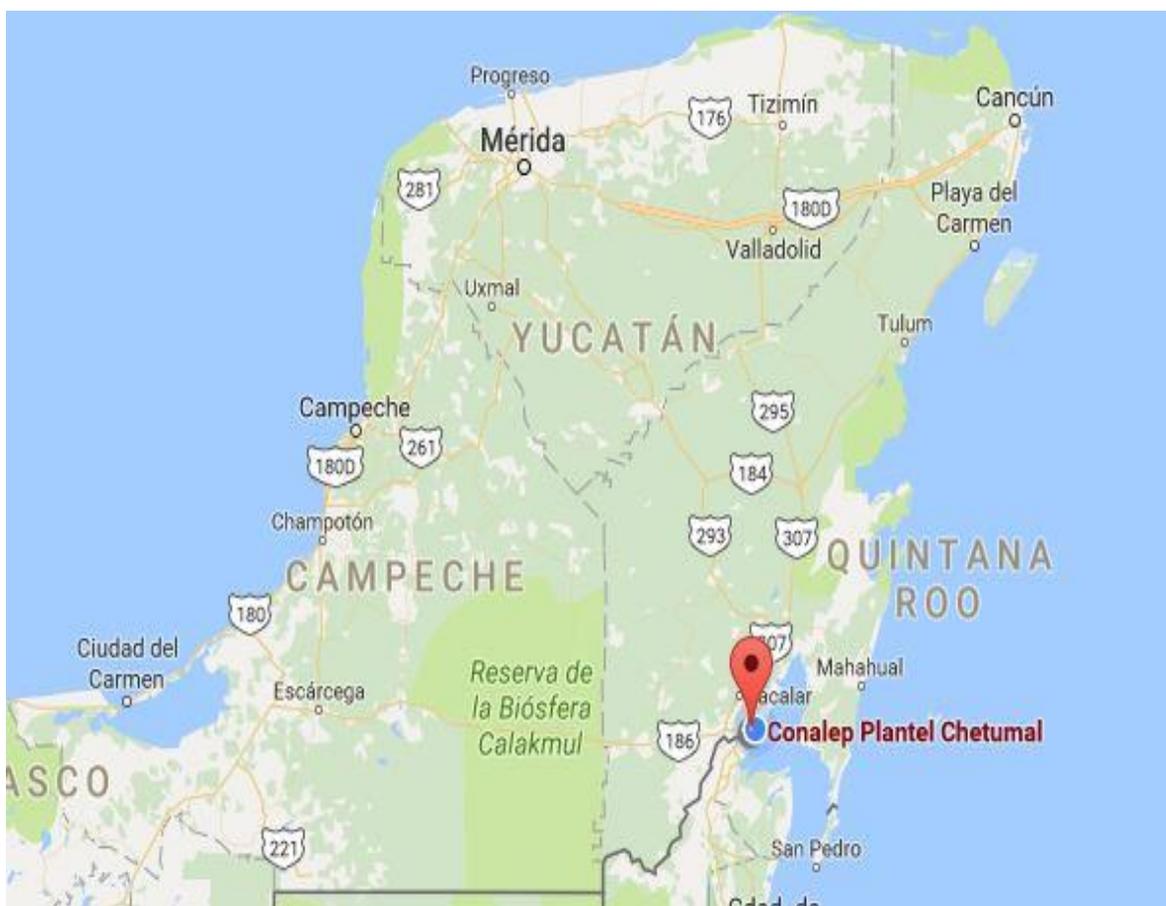


Figura 2. Macro localización del plantel CONALEP Lic., Jesús Martínez Ross. En la Cd. Chetumal Q. Roo. (maps, s.f.)



Figura 3. Micro localización de del plantel CONALEP Lic., Jesús Martínez Ross. En la Cd. Chetumal Q. Roo. (maps, s.f.)

4.8. Aspectos Administrativos.

En la presente investigación se evaluará el clima organización existente en plantel CONALEP Lic. Jesús Marines Ross, para obtener información que nos permita conocer las características de éste, nuestra investigación se limitara al levantamiento de un diagnóstico, de tal manera que podamos ofrecer información a las autoridades sobre la situación del clima laboral en el interior del plantel CONALEP Lic. Jesús Martínez Ross.

Por medio de un test creado con la con la escala de Likert analizaremos como es y cómo se manifiesta el clima laboral en el plantel CONALEP Lic. Jesús Martínez Ross.

La herramienta anteriormente mencionada se aplicará bajo un enfoque, el cual nos permitirá obtener datos cuantiaos y cualitativos de manera que la información obtenida brinde un panorama amplio y enriquecedor del clima organizacional en el plantel CONALEP Lic. Jesús marines Ross, Chetumal Q. Roo.

Al obtener un diagnóstico del clima organizacional las autoridades educativas contarán con información cualitativa y cuantitativa que les permitirá conocer características y dimensiones más relevantes que determinan el ambiente laboral en la institución.

V.PROBLEMAS A RESOLVER.

En el plantel CONALEP “Lic. Jesús Martínez Ross”, Chetumal Q. Roo, el personal y docente deben de emplear la actitud como una conducta o comportamiento de servicio ante determinada situación que se relaciona la personalidad mediante la aceptación o rechazo y con los conocimientos adquiridos a través de la formación en la vida.

Para empezar a solucionar los problemas que se encuentran en el PLANTEL CONALEP” Lic. JESÚS MARTÍNEZ ROSS”, primero que nada, se debe de empezar a verificar los aires acondicionados por medio de un experto empezar a mejorar la temperatura en estos días de mucho calor, también se necesita contratar a un experto electricista para poder verificar las instalaciones eléctricas ya sea el caso de que las lámparas se estén echando a perder constantemente o en caso de que alguna este haciendo corto circuito.

Es necesario empezar a motivar el personal ya que, si se siente a gusto trabajando, aumenta su rendimiento, atiende bien al público; además no se limita a realizar sólo las labores correspondientes a su cargo, sino también promueve otras en busca del mejoramiento de la empresa, es decir, participa más en la búsqueda de los objetivos y puede aportar ideas nuevas. Un empleado motivado se siente autorrealizado y ello redundará, obviamente, en un mejor clima organizacional.

VI.ALCANCES Y LIMITACIONES

El alcance del presente trabajo será en el sentido del tiempo en que se aplique, la disponibilidad y disposición de las autoridades para facilitar su operación.

Las limitaciones serán observadas según el tiempo y la disposición que presente las autoridades del plantel ante la aplicación por primera vez de este tipo de test en la institución.

6.1. Alcances

En la residencia profesional realizada en el plantel CONALEP “Lic. Jesús marines Ross.” Chetumal, en las áreas administrativas se obtuvo un diagnostico con el personal de la institución con el sentido

6.2. Limitaciones.

Las limitaciones detectadas en el presente trabajo de residencia profesional realizado en el plantel CONALEP “Jesús Martínez Ross” sobre el diagnóstico del clima laboral son la siguientes.

- ❖ Se presentó cierta resistencia por parte del personal administrativo al contestar las encuestas para detectar el clima laboral.

No hubo muchas limitaciones ya que el personal directivo del plantel me autorizo sin ningún problema aplicar la encuesta para obtener el diagnóstico del clima laboral.

VII.FUNDAMENTO TEÓRICO

7.1. Definición de clima laboral.

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. (Federico Gan Bustos, 2013)

Koys y DeCotis (1991) señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; sin embargo, se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto de clima organizacional. Por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómeno multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro una organización. (Margarita Chiang Vega, 2010)

A lo largo de la historia, la forma de concebir el trabajo, el trabajador y las organizaciones han sufrido cambios y modificaciones importantes en función del devenir económico, político y cultural, generando distintos contextos de análisis y haciendo especialmente complejo el estudio científico de las organizaciones y del comportamiento del ser humano en las mismas.

Es por ello que, de modo previo al estudio de un concepto específico dentro del ámbito organizacional, como es del clima laboral, consideramos conveniente analizar los principales cambios que se han producido a lo largo de la historia en los conceptos básicos de trabajo, trabajador y organización, además de mantener, en la medida de lo posible, un enfoque multidisciplinar en el estudio de las organizaciones, que permita abordar adecuadamente su complejidad, pues el perder de vista la perspectiva multidisciplinar puede producir sesgos y limitaciones en el análisis. (Jesús, 2016)

El clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas. En los últimos años se ha constituido en objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que hacen esfuerzos por identificarlo, tomando como referencia para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores externos y/o internos del área de gestión humana y/o desarrollo organizacional de cada empresa. (Álvarez, 2006)

El estado del arte sobre el clima organizacional muestra una variedad de gama de concepciones y metodologías que dependen de la visión de sus respectivos autores.

La medición y descripción del clima organizacional no puede quedarse solamente en la etapa de diagnóstico; sus resultados son el fundamento para definir intervenciones que mediante un proceso de cambio influyan en las percepciones que las personas tienen y de esa forma producir un clima organizacional y satisfactorio. (Álvarez, 2006)

En la actualidad las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal son el factor más importante que permite el logro de los objetivos empresariales. Dentro de este campo existen procesos que intervienen, tales como: capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, clima organizacional, etc. El factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Estudios sobre el comportamiento humano han demostrado

que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo. Un tema importante en la medición del clima laboral es saber diferenciar la satisfacción y la motivación, que son dos conceptos frecuentemente utilizados como sinónimos, pero que implican temáticas distintas y estrategias de gestión diferenciadas. El hecho de estar satisfecho no asegura que la persona se encuentre motivada, pero ciertamente si te encuentras motivado es un signo de que estás satisfecho. La satisfacción puede disminuir el ausentismo en el trabajo, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, en el caso de la motivación hace que los colaboradores lleguen más allá de solo disminuir el ausentismo, sino que le ponen empeño a las labores que realizan, pudiendo dar más de lo solicitado. (COPEME, 2009)

7.2. El factor humano.

Las personas son el motor de cualquier idea, cambio o innovación, la importancia de las personas como recurso estratégico también guarda una relación directa con la necesidad que tiene la empresa de cambiar la manera de hacer las cosas, innovar, buscar nuevas ideas y depender de la creatividad de los trabajadores. si bien es importante con una buena dotación de recursos financieros, materiales y de todo tipo, al fin y al cabo, las ideas no las tienen las maquinas o los ordenadores, sino las personas. Esta cuestión aumenta la complejidad de la gestión de personas, ya que introduce nuevos elementos que nos ayudan en el análisis y comprensión del tema. (Víctor Oltra Comorera, 2011)

7.3. Teoría de los estilos de liderazgo.

7.3.1. Liderazgo autocrático

El liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, donde los líderes tienen el poder absoluto sobre sus trabajadores o equipos. Los miembros del staff tienen una pequeña oportunidad de dar sugerencias, incluso si estas son para el bien del equipo o de la organización. Muchas personas se sienten resentidas al ser tratadas de esta manera. A menudo el liderazgo autocrático tiene altos niveles de ausentismo y rotación del personal. Para algunas tareas y trabajos sin calificación, el estilo autocrático puede ser efectivo, porque las ventajas del control superan las desventajas.

7.3.2. Liderazgo burocrático

Los líderes burocráticos hacen todo según “el libro”. Siguen las reglas rigurosamente y se aseguran que todo lo que hagan sus seguidores sea preciso. Es un estilo de liderazgo muy apropiado para trabajar cuando existen serios riesgos de seguridad (como trabajar con maquinaria, sustancias tóxicas, o peso peligroso) o cuando están en juego largas sumas de dinero.

7.3.3. Liderazgo carismático

Un estilo carismático de liderazgo es similar al liderazgo transformacional, porque estos líderes inspiran muchísimo entusiasmo en sus equipos y sus muy energéticos al conducir a los demás. De todas formas, los líderes carismáticos tienden a creer más en sí mismos que en sus equipos y esto genera problemas, y un proyecto o la organización entera podrían colapsar el día que el líder abandone la empresa. En

los ojos de los seguidores, el éxito está ligado a la presencia del líder carismático. (LosRecursosHumanos.com, 2005)

7.3.4. Liderazgo participativo o democrático

A pesar de que el líder democrático es el que toma la última decisión, los líderes participativos o democráticos invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones. Esto no solo aumenta la satisfacción por el trabajo, sino que ayuda a desarrollar habilidades. Los miembros de equipo sienten en control de su propio destino así que están motivados a trabajar duro, más que por una recompensa económica.

Ya que la participación democrática lleva tiempo, este abordaje puede durar mucho tiempo, pero a menudo se logra un buen resultado. Este estilo de liderazgo puede adoptarse cuando es esencial el trabajo en equipo y cuando la calidad es más importante que la velocidad o la productividad.

7.3.5. Liderazgo 'Laissez-faire'

Esta expresión francesa significa "déjalo ser" y es utilizada para describir líderes que dejan a sus miembros de equipo trabajar por su cuenta. Puede ser efectivo si los líderes monitorean lo que se está logrando y lo comunican al equipo regularmente. A menudo el liderazgo *laissez-faire* es efectivo cuando los individuos tienen mucha experiencia e iniciativa propia. Desafortunadamente, este tipo de liderazgo puede darse solo, cuando los mandos no ejercen el suficiente control.

7.3.6. Liderazgo orientado a las personas o liderazgo orientado a las relaciones

Es el opuesto al liderazgo orientado a la tarea. Con el liderazgo orientado a las personas, los líderes están completamente orientados en organizar, hacer de soporte y desarrollar sus equipos. Es un estilo participativo, y tiende a empoderar al equipo y a fomentar la colaboración creativa. En la práctica la mayoría de los líderes utilizan tanto el liderazgo orientado a la tarea y el liderazgo orientado a las personas.

7.3.7. Liderazgo natural

Este término describe al líder que no está reconocido formalmente como tal. Cuando alguien en cualquier nivel de una organización lidera simplemente por satisfacer las necesidades de un equipo, se describe como líder natural. Algunos lo llaman liderazgo servil. De muchas maneras este tipo de liderazgo es una forma democrática de liderazgo porque todo el equipo participa del proceso de toma de decisiones. Quienes apoyan el modelo de liderazgo natural dicen que es una buena forma de trabajo en un mundo donde los valores son cada vez más importantes. Otros creen que, en situaciones de mucha competencia, los líderes naturales pueden perder peso por otros líderes que utilizan otros estilos de liderazgo.

7.3.7. Liderazgo orientado a la tarea

Los líderes altamente orientados a la tarea, se focalizan solo en que el trabajo se haya cumplido y pueden ser un poco autocráticos. Estos líderes son muy buenos para definir el trabajo y los roles necesarios, ordenar estructuras, planificar, organizar y controlar. Pero no tienden a pensar mucho en el bienestar de sus equipos, así que tienen problemas para motivar y retener a sus colaboradores.

7.3.8. Liderazgo transaccional

Este estilo de liderazgo nace con la idea de que los miembros de equipo acuerdan obedecer completamente a su líder cuando aceptan el trabajo. La transacción es el pago a cambio del esfuerzo y la aceptación hacia las tareas que les da su líder. El líder tiene derecho a castigar a quien considere que su trabajo no está como él desea.

El liderazgo transaccional es un tipo de administración, no un verdadero estilo de liderazgo, porque el foco es hacia la ejecución de tareas de corto plazo. (LosRecursosHumanos.com, 2005)

7.3.9. Liderazgo transformacional

Los líderes transformacionales son considerados los verdaderos líderes por la mayoría de los teóricos del liderazgo. Inspiran a sus equipos en forma permanente y le transmiten su entusiasmo al equipo. A su vez estos líderes necesitan sentirse apoyados sólo por ciertos empleados. Es un ida y vuelta emocional. Es por ello que muchas organizaciones tienen que funcionar tanto con el liderazgo transformacional como con el liderazgo transaccional.

Los líderes transaccionales (o managers) se aseguran de que la rutina se lleve adelante en forma apropiada, mientras que el transformacional busca nuevas iniciativas y agregar valor. (LosRecursosHumanos.com, 2005)

7.4. La escala de Likert

La escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición. Es una escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación de mercados para la

comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

Cuando se responde a un ítem de la escala de Likert, el usuario responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. Las escalas de frecuencia con la de Likert utilizan formato de respuestas fijos que son utilizados para medir actitudes y opiniones. Estas escalas permiten determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

La escala de Likert asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto, va desde un totalmente de acuerdo a un totalmente desacuerdo, asumiendo que las actitudes pueden ser medidas. Las respuestas pueden ser ofrecidas en diferentes niveles de medición, permitiendo escalas de 5, 7 y 9 elementos configurados previamente. Siempre se debe tener un elemento neutral para aquellos usuarios que ni de acuerdo ni en desacuerdo. (QuestionPro, 2017)

7.5. Dimensiones relevantes del clima organizacional.

7.5.1. Condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo están formadas por la jornada de trabajo y el salario.

Jornada de trabajo

Concepto: La Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a la disposición del patrón para desarrollar sus labores. Es decir, la jornada de trabajo comprende el tiempo desde que el trabajador está listo para iniciar el desempeño de sus labores hasta que concluye la duración fijada para el turno que le corresponde.

Salario

El otro elemento de las condiciones de trabajo es el salario. Veamos qué se entiende por esto.

Concepto: El Salario es la retribución que el patrón paga al trabajador por sus servicios.

Es decir, el salario es el pago en efectivo y en especie, que el patrón entrega al trabajador por el desempeño de su trabajo. Esa retribución debe ser necesariamente la convenida entre las partes en el contrato de trabajo.

El pago en efectivo nunca puede ser inferior al salario mínimo a cambio de una jornada de trabajo. (Nacional Financiera, 2012)

7.5.2. Cooperación

Anderson (1990), argumenta que uno de los principales problemas relacionados con la medida de la performance de una alianza radica en la necesidad de considerar las circunstancias particulares de la organización analizada. Su historia, sus recursos, todo aquello que pueda influir en la valorización de la actuación y los resultados de la misma.

Las alianzas son entidades inestables por su propia naturaleza y los cambios estructurales pueden ser consecuencia de adecuaciones a los cambios que se pueden producir en las condiciones del entorno o en las capacidades o expectativas de las empresas participantes, sin que ello pueda considerarse que la alianza no funciona. (montemayor, s.f.)

7.5.3 Supervisión.

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

Hoy más que nunca, se requiere en las empresas hombres pensantes, capaces de producir con altos niveles de productividad en un ambiente altamente motivador hacia sus colaboradores.

Supervisar efectivamente requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. Exige constancia, dedicación, perseverancia,

siendo necesario poseer características especiales individuales en la persona que cumple esta misión.

OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN

- ❖ Mejorar la productividad de los empleados
- ❖ Desarrollar un uso óptimo de los recursos
- ❖ Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada
- ❖ Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral
- ❖ Monitorear las actitudes de los subordinados
- ❖ Contribuir a mejorar las condiciones laborales (Amundarain)

7.5.4. 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 indica que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. Comprende:

- ❖ Temperatura: La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que, para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en le cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo.
- ❖ Ruido: La intensidad del ruido se mide en decibeles, la cual es una escala logarítmica. Una diferencia de 10 decibeles en la intensidad es realmente 10 veces la diferencia en el nivel del sonido. La evidencia de los estudios del ruido indica que ruidos constantes o predecibles generalmente no causan deterioro en el desempeño en el trabajo. Si lo hay, es a niveles de cerca de 90 decibeles, lo cual es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros.

Pero los efectos del ruido impredecible parecen ser uniformemente negativos, tienden a interferir con la capacidad de los empleados de concentrarse y poner atención. Los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción en el trabajo.

- ❖ Iluminación: La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida.

De la edad del empleado las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes.

Los beneficios de un incremento en la iluminación no son lineales. Son mayores a niveles relativamente más bajos de iluminación y disminuyen en magnitud conforme la iluminación se incrementa a moderada y de ahí a niveles altos.

- ❖ Calidad del aire: En relación con el desempeño en el trabajo, la evidencia indica que diversos contaminantes pueden reducir la producción o la precisión en muchas tareas.

La gente parece acostumbrarse al aire contaminado. La gente se vuelve menos interesada acerca de los altos niveles de contaminación y se siente menos amenazada por la exposición prolongada a tales condiciones. (Mariña, 2007)

7.5.5. Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

Elementos en que los empleados demuestran su insatisfacción

Por lo general la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción son las siguientes:

- ❖ Salida: Se da cuando la insatisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo.
- ❖ Expresión: Se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones.
- ❖ Lealtad: Se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren.
- ❖ Negligencia: Se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoren. (Amorós., 2007)

VIII.RESULTADOS OBTENIDOS.

Datos de Clasificación: Breve explicación sobre los criterios para evaluar la calidad de los datos proporcionados.

Dicho instrumento conto con 34 preguntas, mismas que fueron formuladas con el método de escalamiento Likert a las cuales se les asignó la valoración de 1 el menor y 5 el mayor, quedando de la siguiente manera:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
O	O	O	O	O
Nunca.	Muy pocas veces.	Algunas veces.	Casi siempre.	Siempre.

Figura 4. Tabla de Evaluación.

8.1. Condiciones de Trabajo.

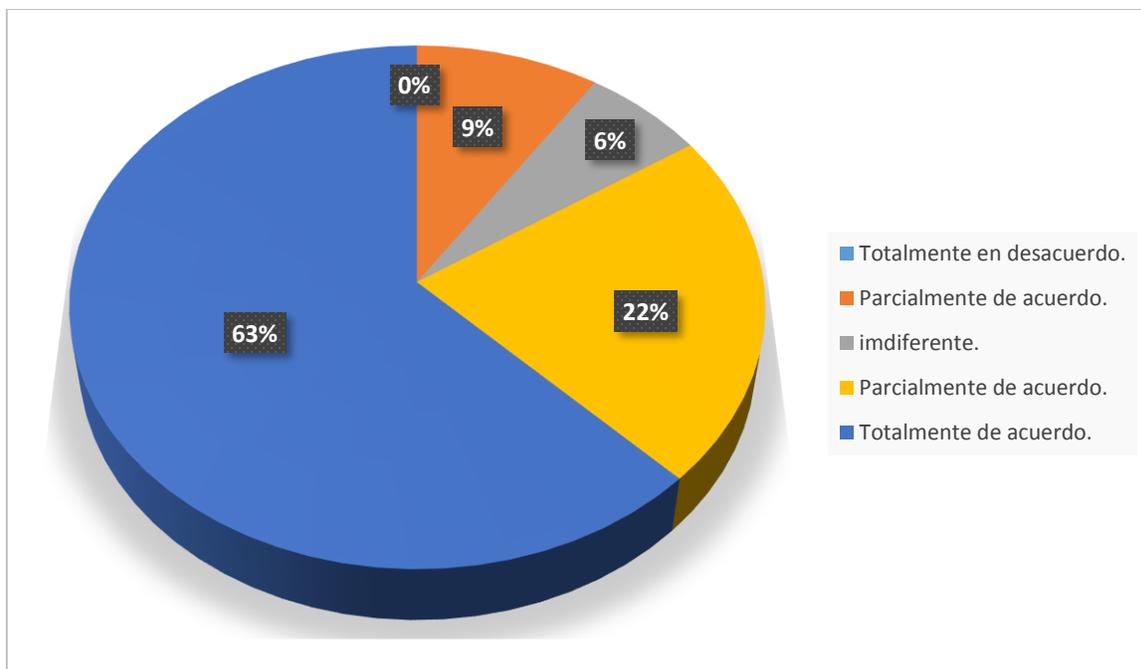


Figura 5. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto.

Los resultados muestran que 63% del personal tiene claramente sus funciones, mientras el 22 % está parcialmente de acuerdo con sus funciones por otra parte el 6% respondieron de manera indiferente de tener sus funciones definidas y el 9% responde que está parcialmente en desacuerdo con sus funciones definidas.

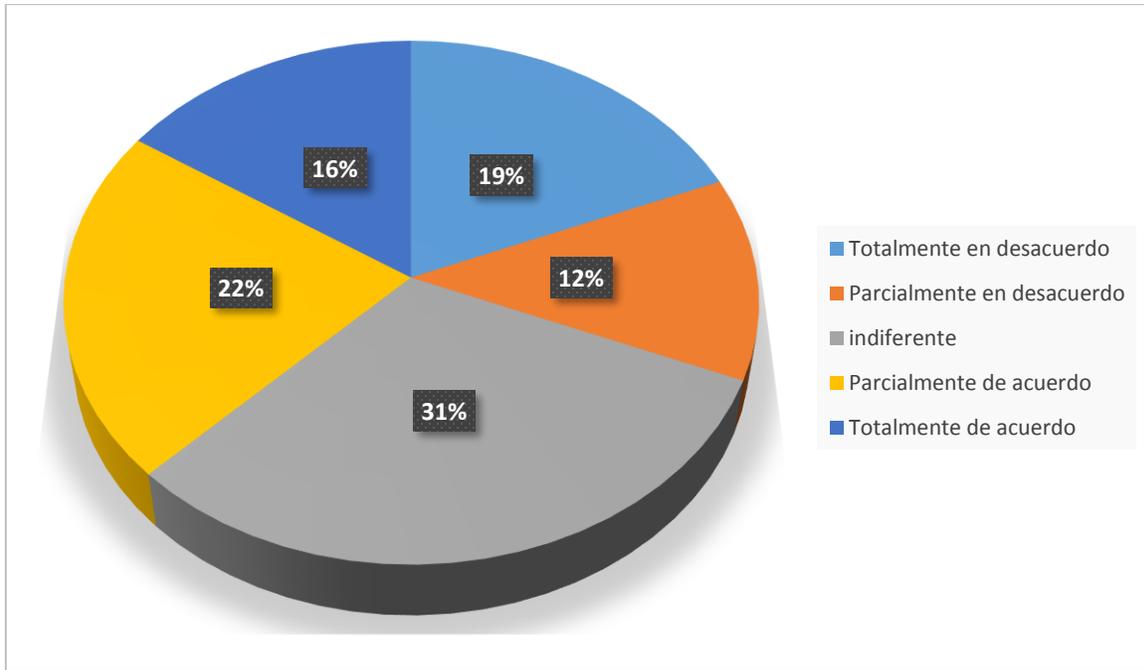


Figura 6. La carga de trabajo que realizo es mayor a la de mis compañeros.

El 31% de los encuestados respondieron que algunas veces su trabajo es mayor al de sus compañeros, el 22% respondió que casi siempre su trabajo es mayor a la de sus compañeros, el 19% contestó que su trabajo nunca es mayor a la de sus compañeros, el 16% contestó que siempre su carga de trabajo es mayor a la de sus compañeros y el 12% responde que algunas veces su carga de trabajo es mayor a la de sus compañeros.

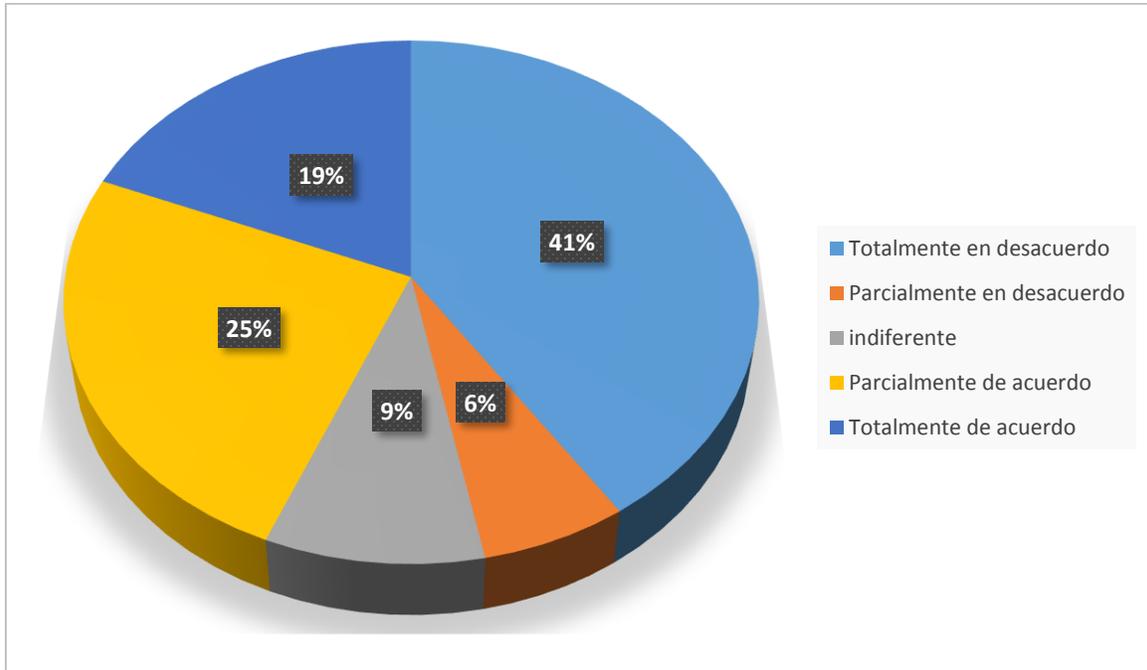


Figura 7. Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo.

El 41 % del personal del plantel CONALEP de Chetumal nunca cuenta con el equipo necesario para el desempeño de su trabajo, el 25% contestó que casi siempre cuenta con los equipos necesarios, por otro lado 19% de los encuestados respondió que siempre tiene el equipo necesario, el 9% respondió que algunas veces cuentan con el equipo necesario y el 6% contestó que muy pocas veces cuentan con los equipos y herramientas para ejercer sus actividades.

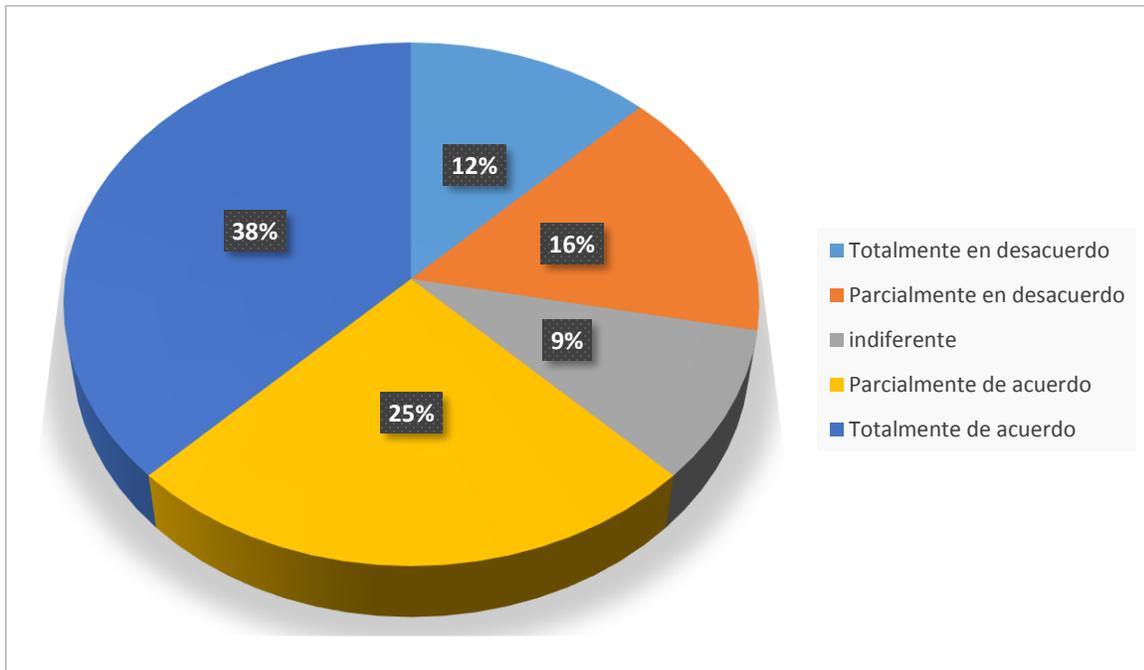


Figura 8. Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones seguras.

El 38% del personal respondió que siempre realiza su trabajo bajo condiciones seguras, el 25% responde que casi siempre realiza su trabajo bajo condiciones seguras, el 16% nos indican que muy pocas veces realiza su trabajo bajo condiciones seguras, el 12% de las personas no informa que nunca realiza su trabajo bajo condiciones seguras y el 9% de los encuestados contestaron que algunas veces realiza su trabajo bajo condiciones seguras.

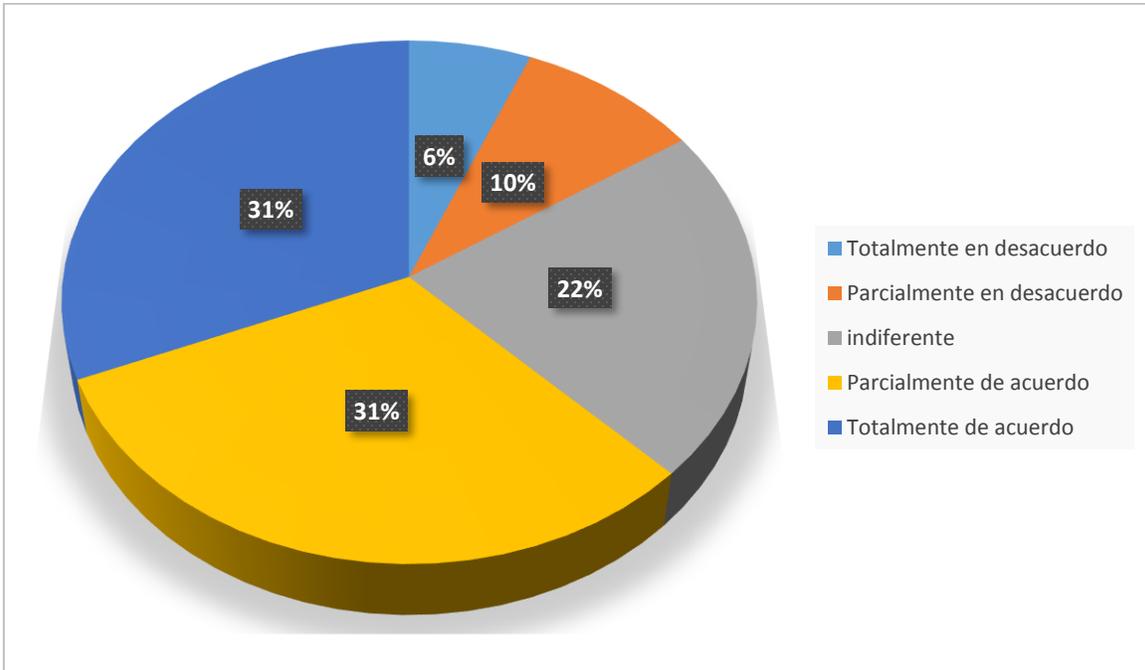


Figura 9. Mi trabajo no me estresa.

El 31% de las personas encuestadas nos informa que su trabajo no los estresa, el otro 31% de respondió que casi siempre su trabajo no lo estrés, el 22% respondió que algunas veces no los estresa, el 10%de los encuestados respondió que su trabajo muy pocas veces no los estresa y el 6% de los encuestados respondió que su trabajo si los estresa.

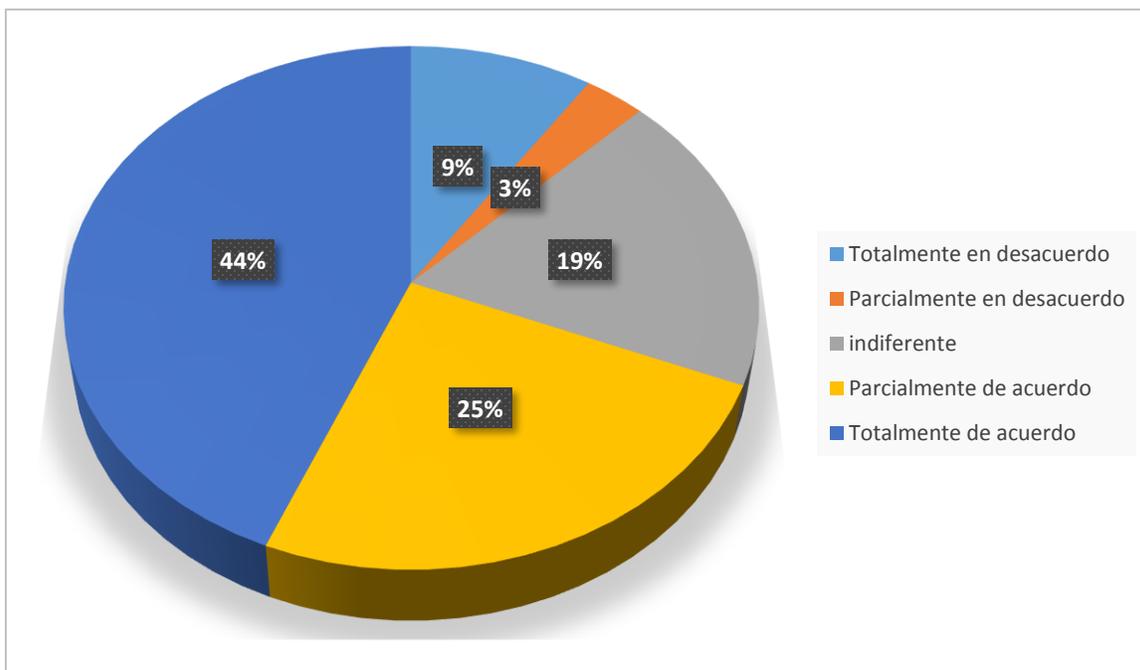


Figura 10. No me molesta quedarme tiempo adicional en mi trabajo.

El 44% de las personas que respondieron me indican que siempre les molesta quedare tiempo adicional, el 25% de las personas indica que casi siempre se molestan, el 19% de las personas contestaron que algunas veces les molesta quedarse tiempo adicional, el 3% de los encuestados me responde que muy pocas veces no le molesta quedarse tiempo adicional en el trabajo y el 9% del personal indica que nunca le molesta quedarse tiempo adicional en su trabajo.

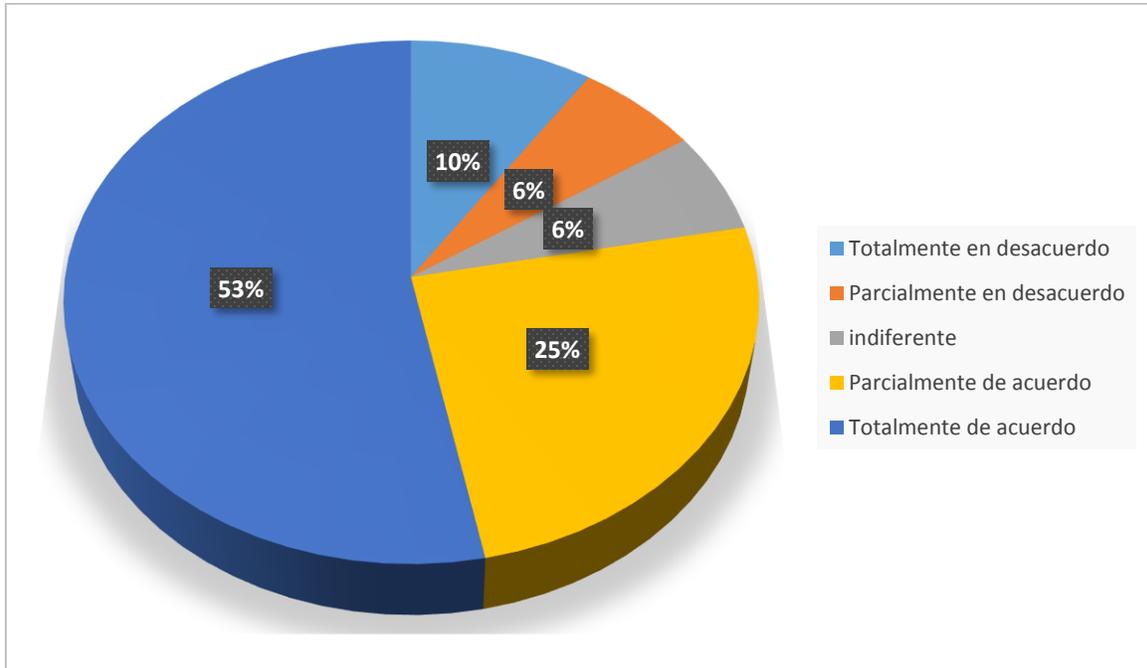


Figura 11. Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo.

El 53% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que está capacitado para realizar su trabajo, el 25% de las personas encuestadas nos indica que casi siempre está capacitada, el 10% de las personas indican que no están capacitadas lo suficiente para la ejecución de su trabajo, el 6% de las personas no dice que muy pocas veces se encuentra capacitada y el otro 6% del personal encuestado marca que algunas veces se encuentra capacitada para realizar su trabajo.

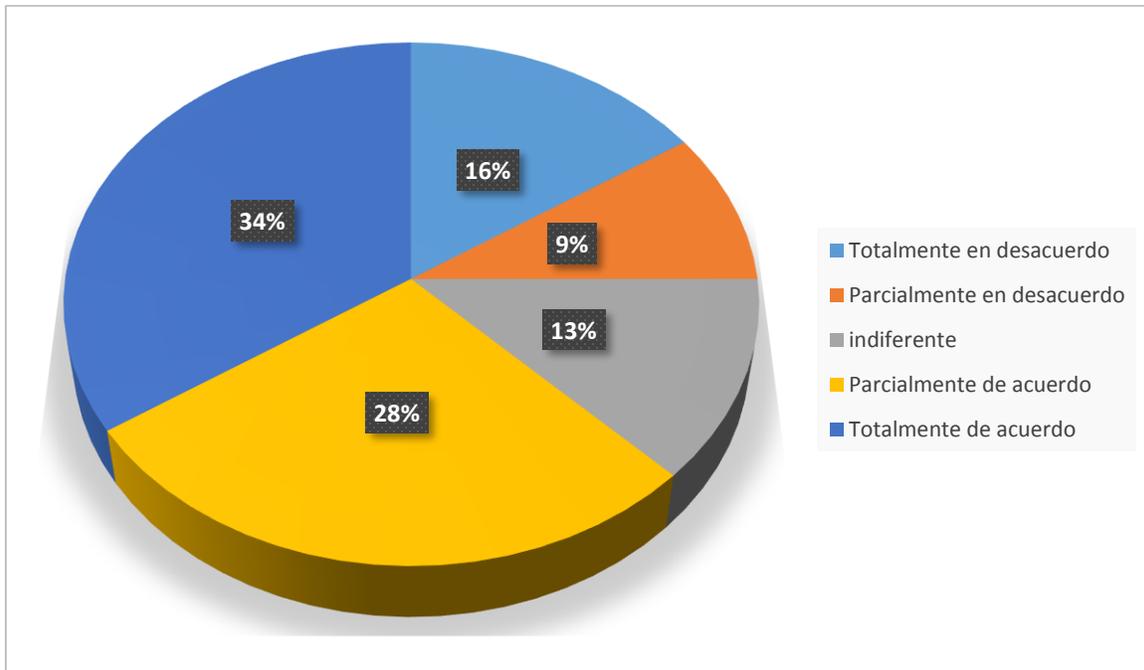


Figura 12. Las funciones de mi puesto, que desempeño de acuerdo como se declara en el manual de organización.

El 34% de las personas que realizaron la encuesta están totalmente de acuerdo que sus funciones que realizan son idénticas a la de su manual de organización, el 28% de la personas nos indica que casi siempre sus funciones son como se declaran en el manual de organización, el 16% de las persona informa que nunca realiza las funciones de su puesto tal como de clara en el manual de la organización, el 13% de los encuestados informa que algunas veces las funciones que realizan son como se declaran en el manual de organización y el 9% de los encuestados dice que muy pocas veces realizan las funciones de su puesto de trabajo tal como se declara en el manual de organización.

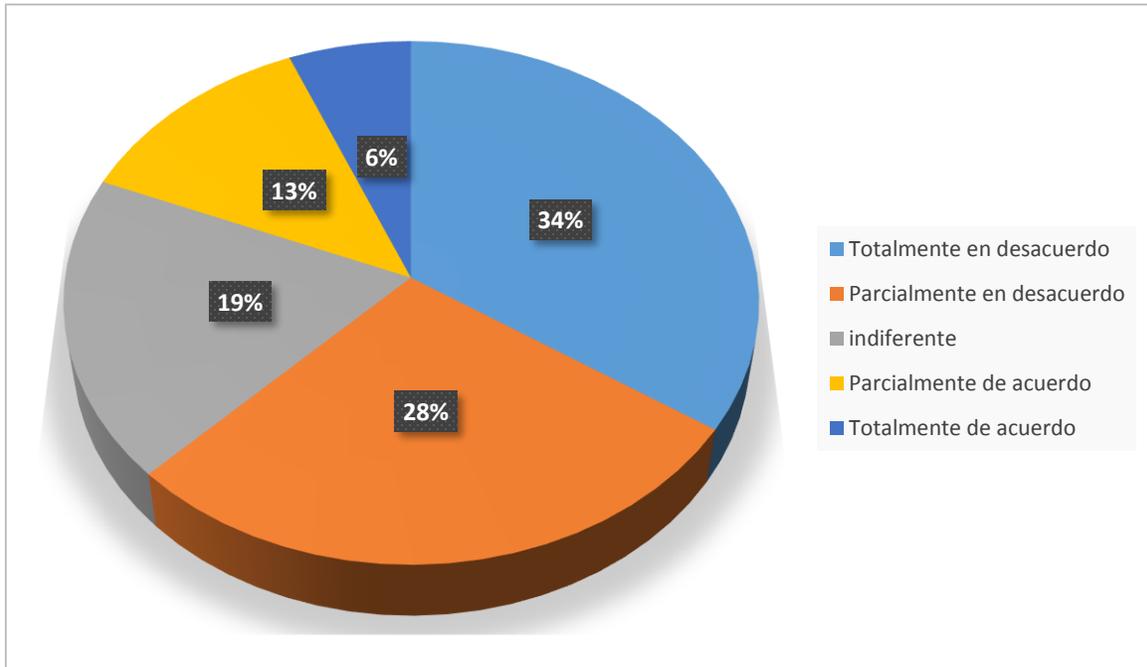


Figura 13. Considero que tengo mi puesto seguro.

El 34% de los encuestados consideran que no tienen su puesto seguro, el 28% de los encuestados considera que muy pocas veces tienen su puesto seguro, el 19% de los encuestados considera que algunas veces consideran que tienen su puesto seguro, el 13% de los encuestados considera que casi siempre tiene su puesto seguro y el 6% de los encuestados considera que siempre tiene su puesto seguro.

8.2. Cooperación.

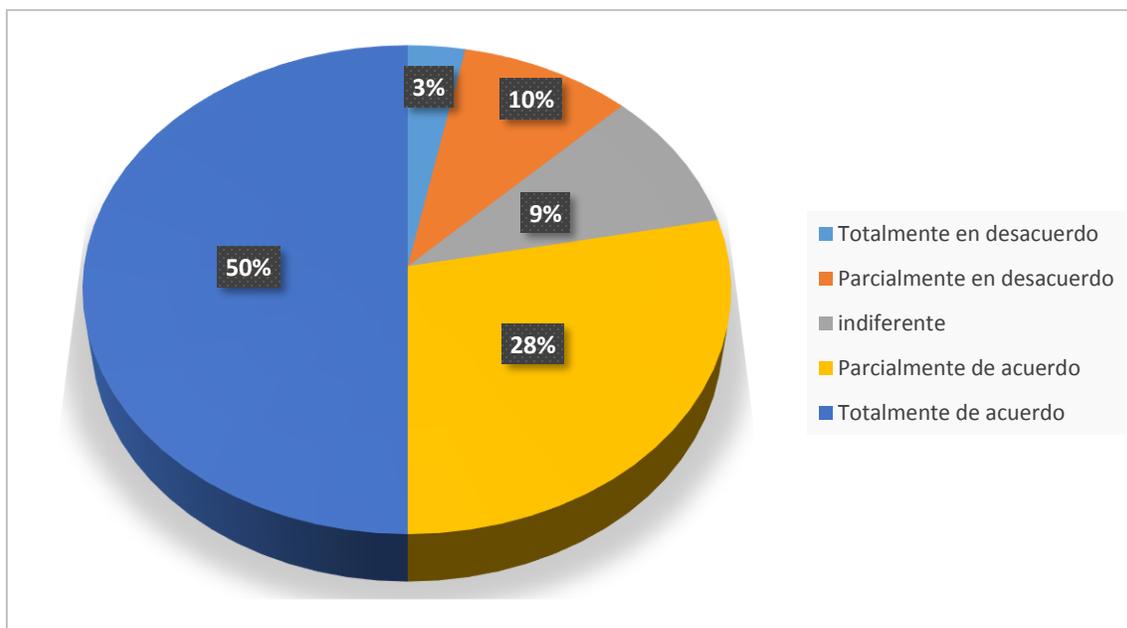


Figura 14. Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayude a realizar mi trabajo.

El 50% de los encuestados contestaron que siempre les comparte información sus compañeros, el 28% de los encuestados dicen que casi siempre les comparten información sus compañeros, el 10% de los encuestados contestan que muy pocas veces sus compañeros les comparten información, el 9% de los que realizaron la encuesta contestaron que algunas veces sus compañeros les comparten información, el 3% de los encuestados nos indica que nunca les comparten información sus compañeros de trabajo.

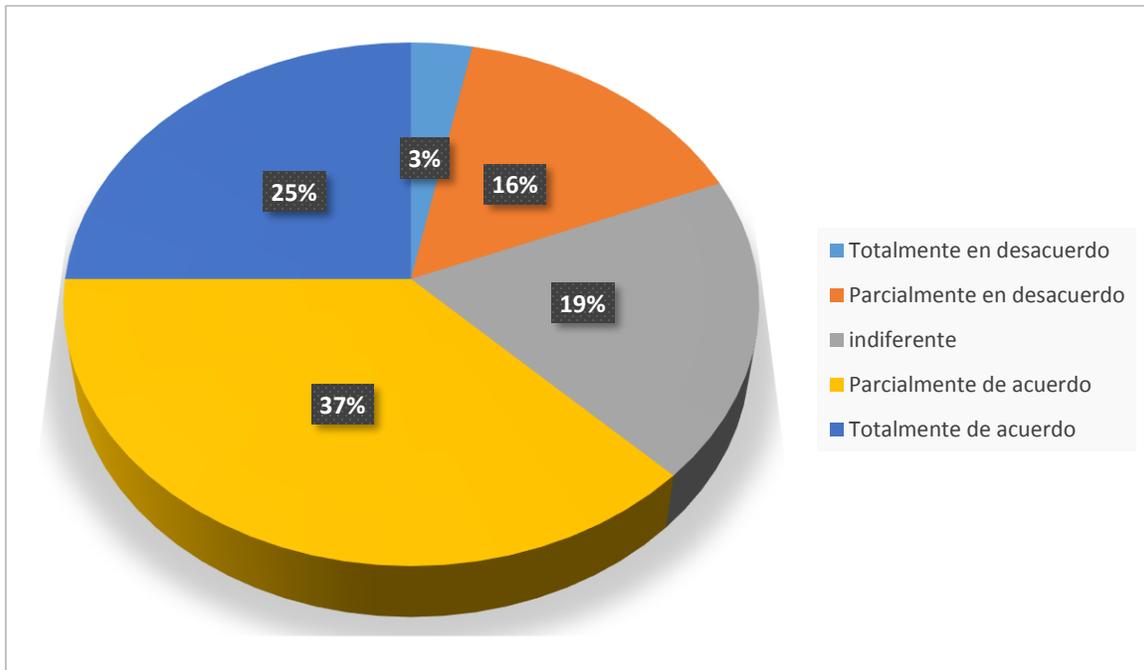


Figura 15. La relación entre el personal de los departamentos es buena.

El 37% de los encuestados indica que casi siempre es buena la relación entre el personal, el 25% de los encuestados contesta que siempre es buena la relación entre el personal, el 19% del personal contesto que algunas veces es buena la relación entre el personal, el 16% del personal contesto que muy pocas veces es buena la relación entre el personal y el 3% de los encuestados indica que nunca es buena la relación entre el personal.

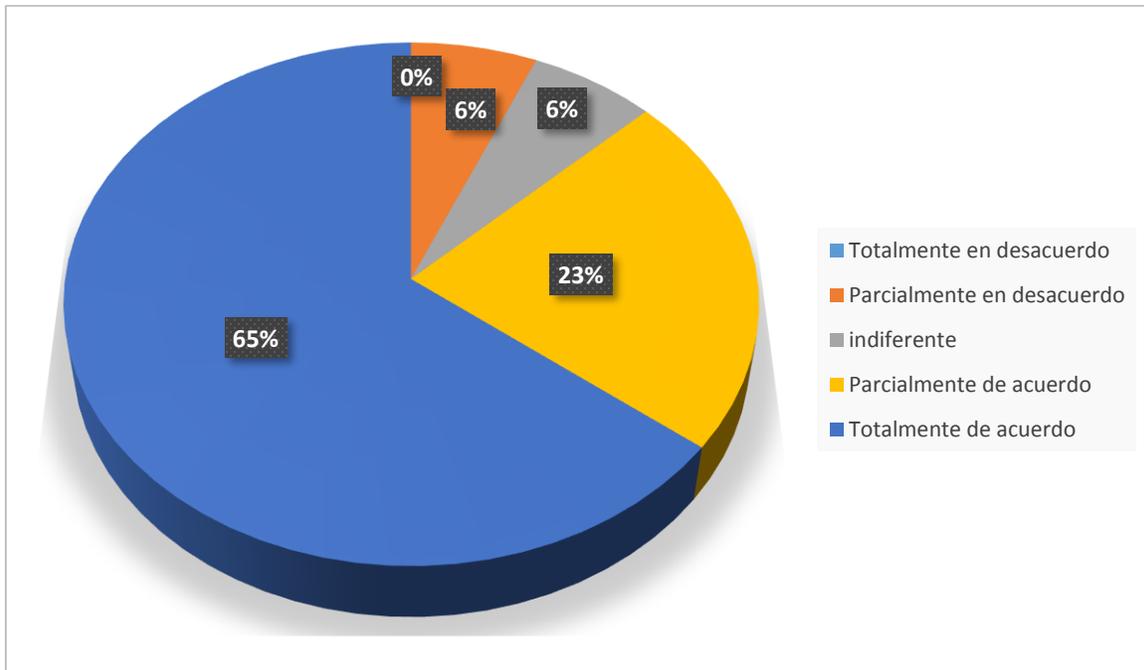


Figura 16. Considero que en mi área podemos trabajar en equipo.

El 65% de los encuestados contestaron que siempre pueden trabajar en equipo en su área de trabajo, el 23% de los encuestados indica que casi siempre pueden trabajar en equipo en su área de trabajo, el 6% de los encuestados contestaron que muy pocas veces se puede trabajar en equipo en su área de trabajo, el otro 6% de los encuestados contestó que algunas veces se pueden trabajar en equipo y del 100% de los encuestados ninguno contestó que nunca se puede trabajar en equipo en su área de trabajos.

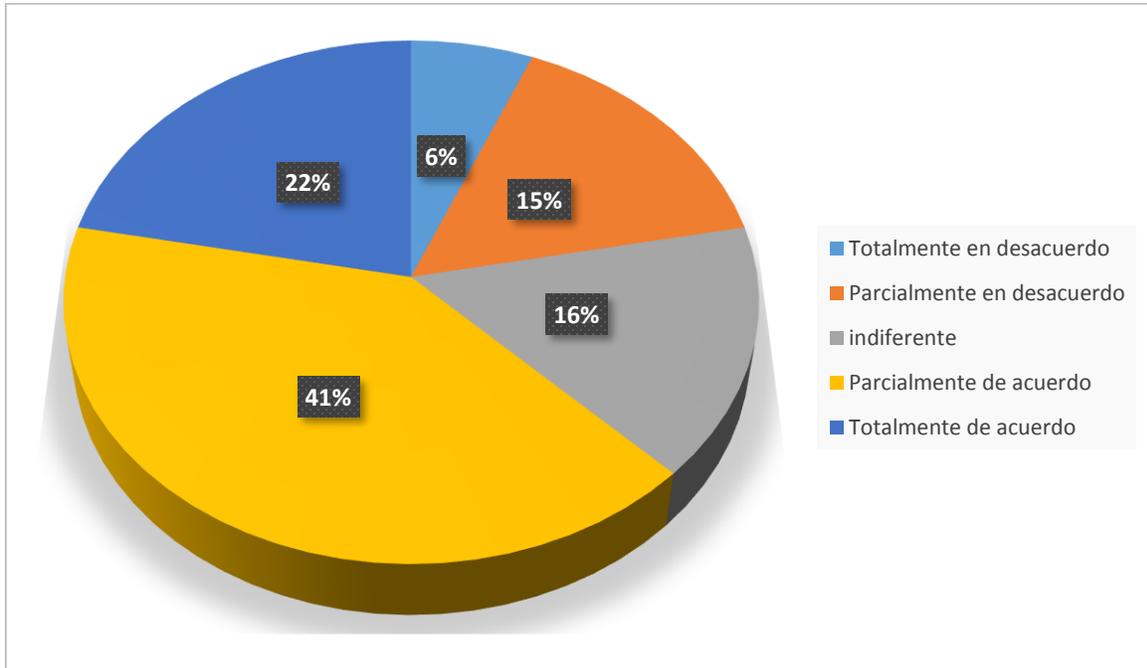


Figura 17. Considero que con las demás áreas de trabajo podemos trabajar en equipo.

El 41% de los encuestados contestaron que casi siempre se puede trabajar con las demás áreas de trabajo, el 22% afirmó que siempre se puede trabajar en equipo con las demás áreas, el 16% de los encuestados indica que algunas veces se pueden trabajar con las demás áreas de trabajo, el 15% de los encuestados contestaron que muy pocas veces se puede trabajar en equipo con las demás áreas y el 6% de los encuestados indica que nunca se puede trabajar con las demás áreas de trabajo en equipo.

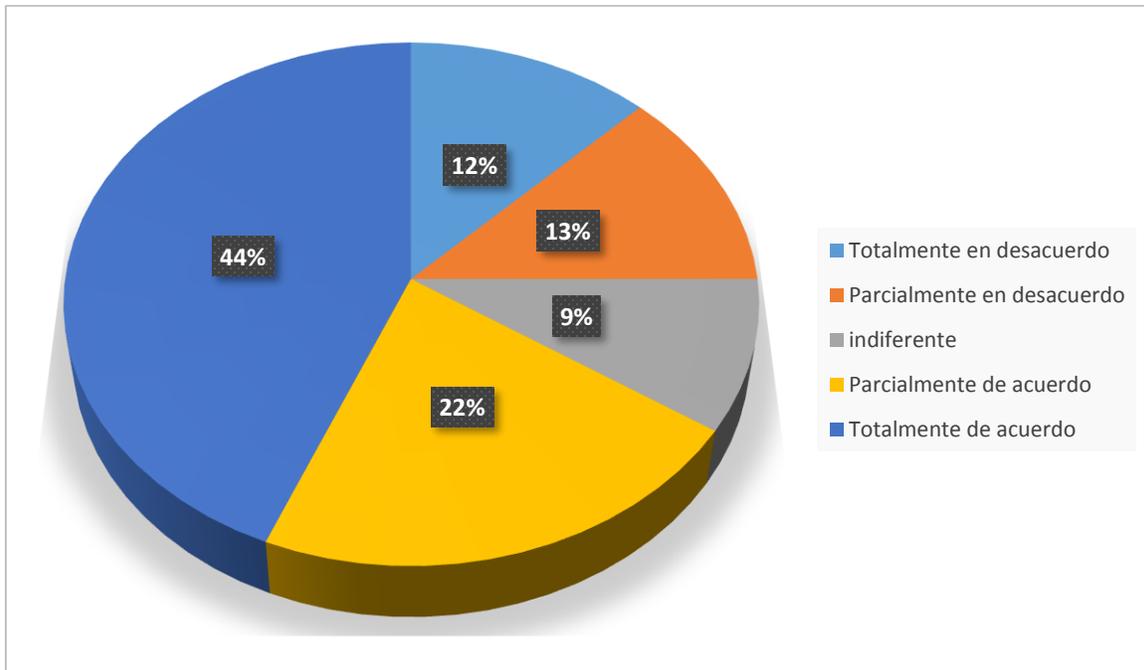


Figura 18. Existen áreas con quien me gusta trabajar mucho.

El 44% de los encuestados afirman que siempre existen áreas con quien les gustaría trabajar mucho, el 22% de los encuestados que casi siempre existen áreas con quien le gusta trabajar mucho, el 13% de los encuestados contestó que muy pocas veces existen áreas donde hubiese alguien con quien quisiera trabajar mucho, el 12% de los encuestados respondió que no existen áreas con quien les gustaría trabajar y el 9% de los encuestados indican que algunas veces existen áreas con las que les gustaría trabajar mucho.

8.3 Supervisión.

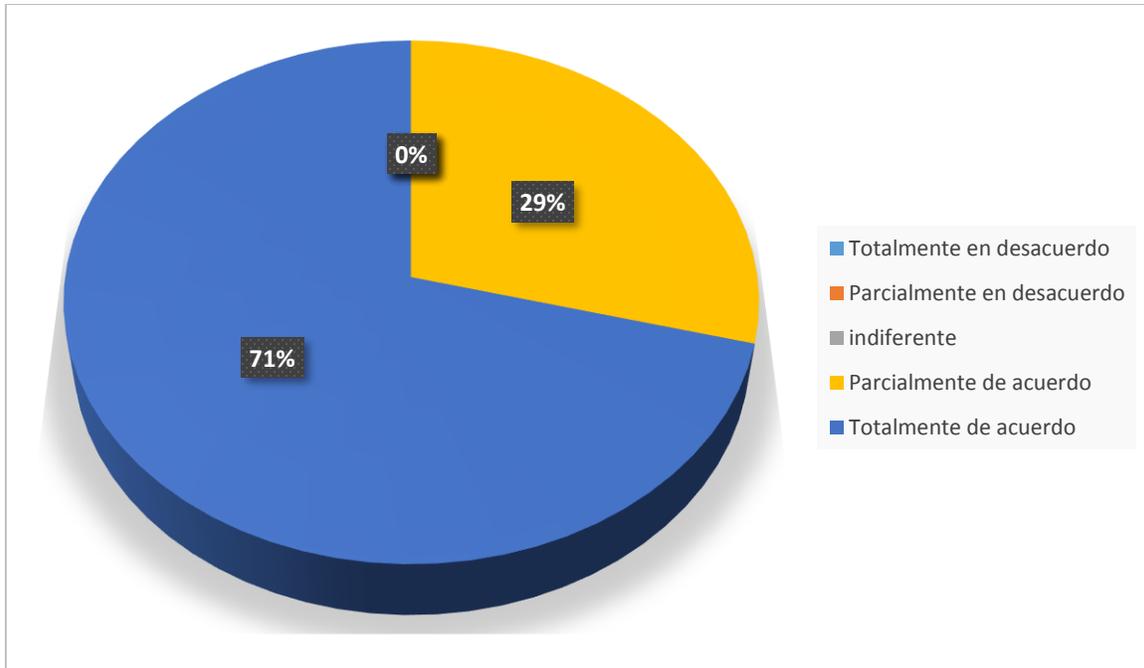
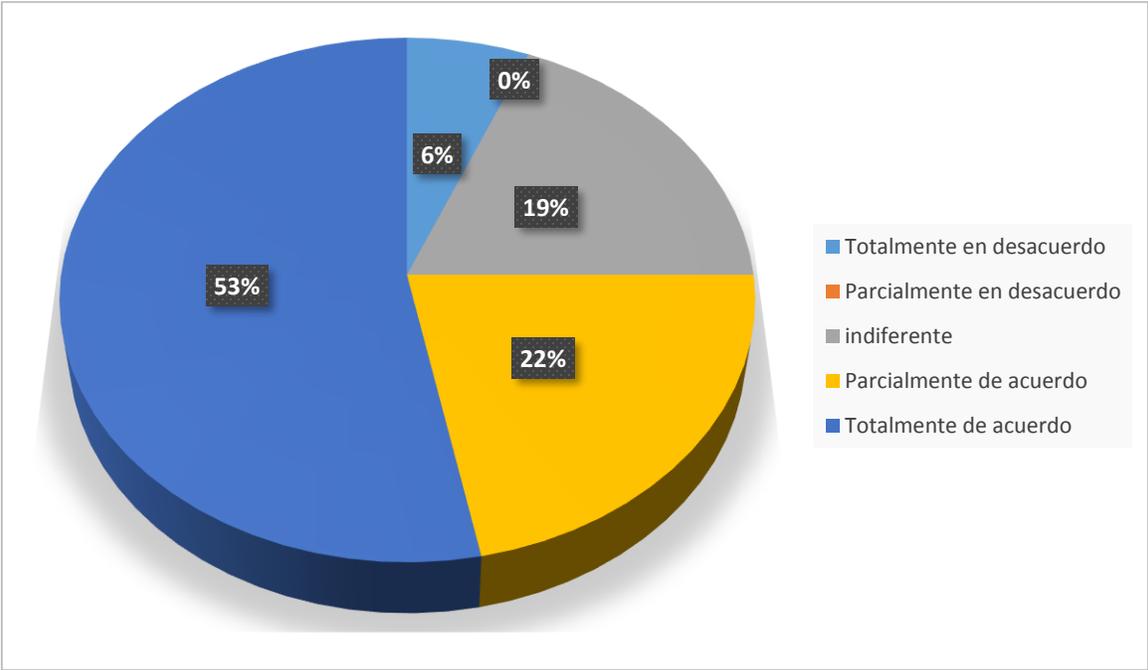


Figura 19. Mi jefe es respetuoso conmigo.

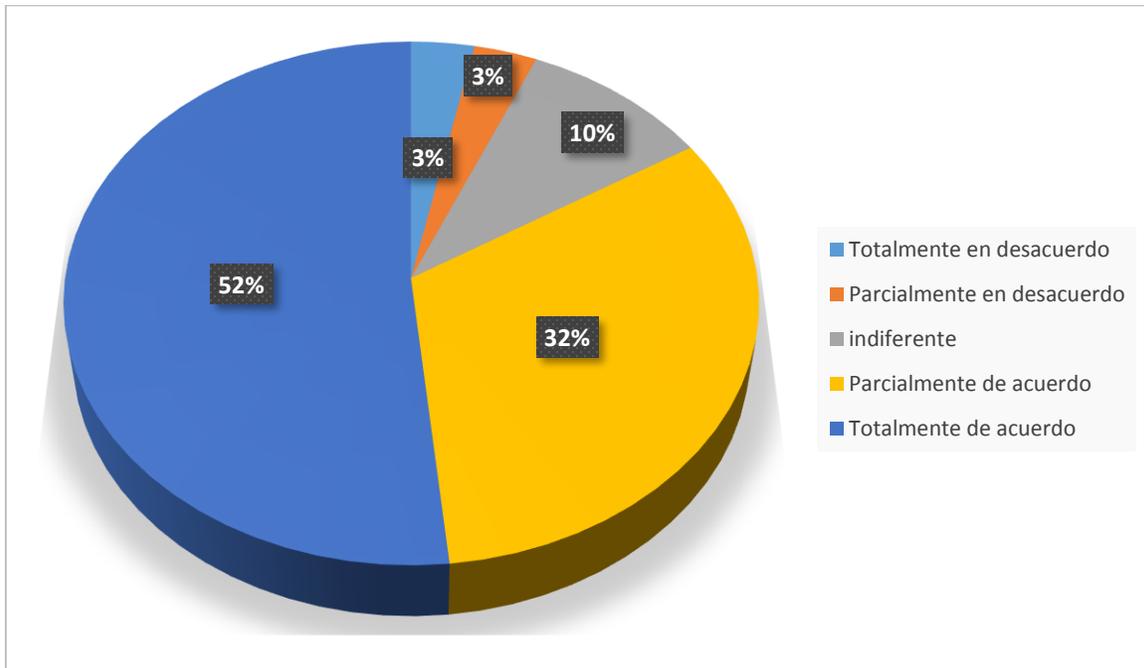
El 71% de los encuestados contestaron que su jefe siempre es respetuoso con ellos, el 29% de los encuestados contestaron que casi siempre su jefe es respetuoso con ellos, Del 100% del personal que realizó la encuesta ninguno contesto nunca, Del 100% del personal que contestaron la encuesta ninguno contesto muy pocas veces y Del 100% del personal que realizó la encuesta ninguno contesto algunas veces.

Figura 20. Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan.



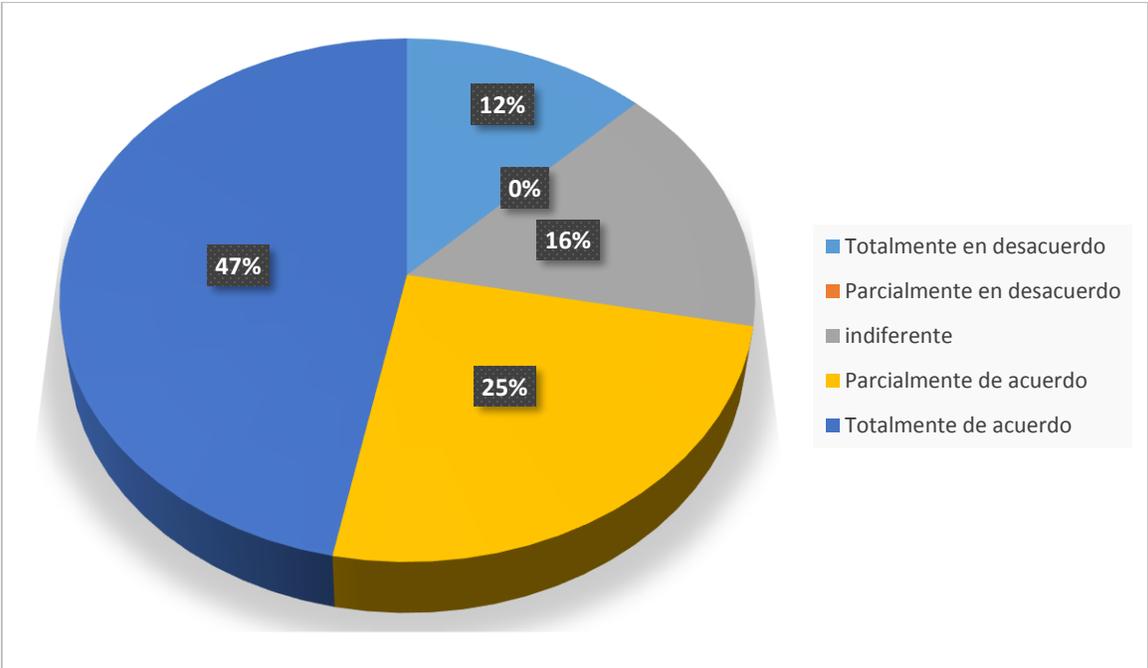
El 53% de los encuestados contestó que su jefe siempre conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presenten, el 22% de los encuestados respondió que casi siempre su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan, el 19% de los encuestados contestó que algunas veces su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan, el 6% de los encuestados contestó que su jefe no sabe lo suficiente para la solución de los problemas que se presenten y del 100% de los encuestados ninguno contestó que su jefe sabe muy poco para resolver problemas.

Figura 21. Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes rápidamente.



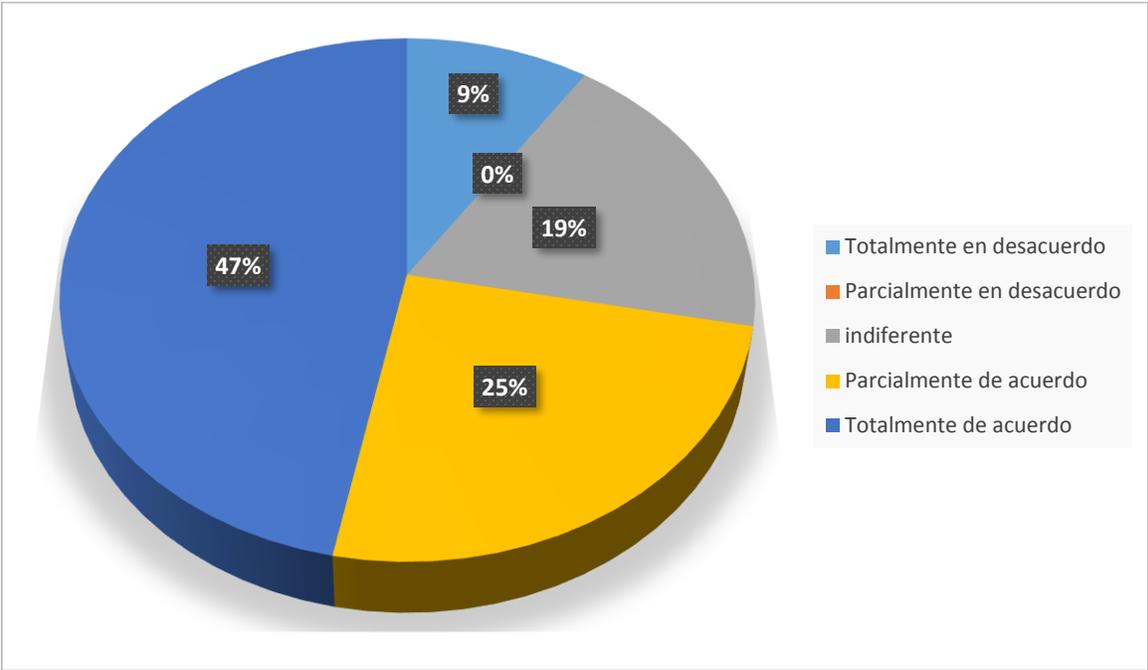
El 52% de los que realizaron el cuestionario indican que siempre su jefe atiende sus dudas o inquietudes rápidamente, el 32% de los encuestados contesto que casi siempre si jefe les atiende sus dudas o inquietudes rápidamente, el 10% de los encuestados responde que algunas veces sus jefe les atiende sus dudas e inquietudes rápidamente, el 3% de los que contestaron el cuestionario contesto que muy pocas veces su jefe resuelve sus dudas e inquietudes rápidamente y el otro 3% contesto que nunca atienden sus dudas rápidamente.

Figura 22. Para conservar mi trabajo no necesito llevarme bien con mi jefe.



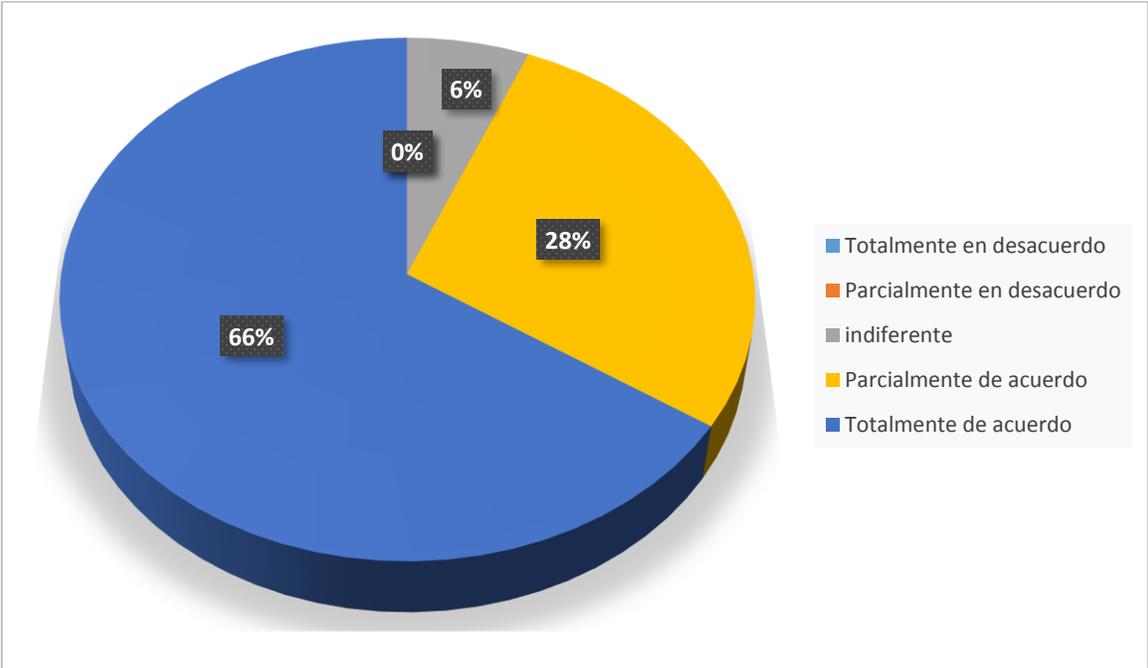
El 47% de los que contestaron el cuestionario contestó que no necesita llevarse bien con su jefe, el 25% del personal contestó que no necesita llevarse bien con su jefe, el 16% de los encuestados contestaron que algunas veces, el 12% de los encuestados contestaron que está totalmente de acuerdo en que no necesita llevarse con su jefe bien para conservar su trabajo.

Figura 23. Mi jefe solamente me pide que me quede tiempo adicional cuando es necesario.



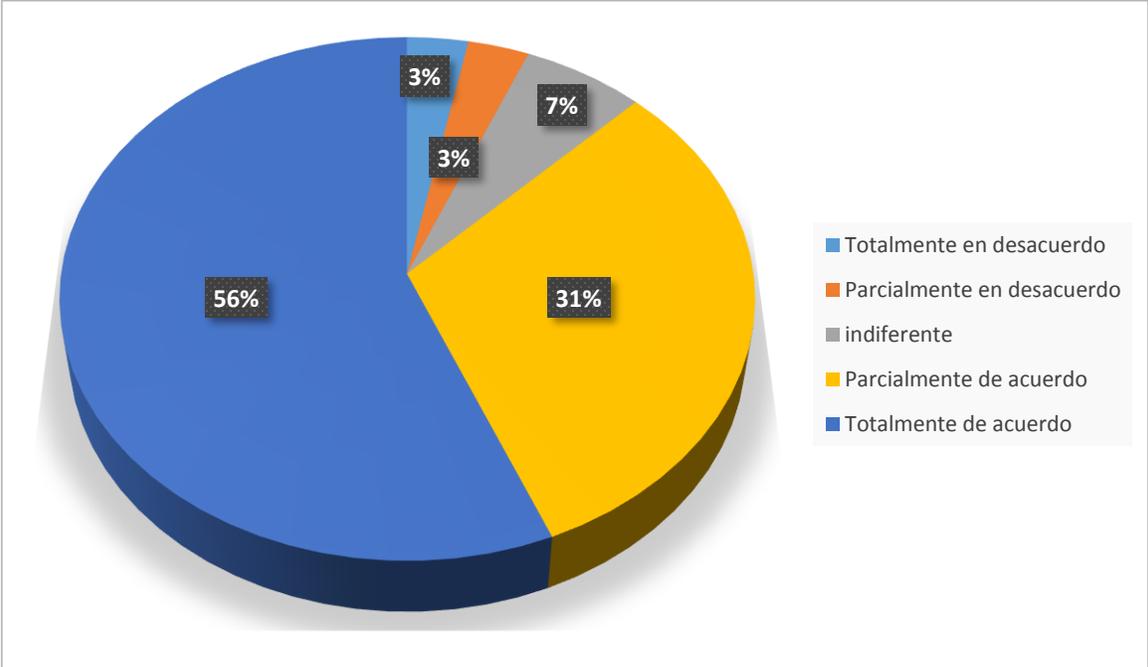
El 47% del personal contestó que siempre su jefe le pide tiempo adicional si es necesario, el 25% de los encuestados contestaron que casi siempre que le piden tiempo adicional es necesario, el 19% del personal que respondió el cuestionario contestó que algunas veces de las que le piden tiempo adicional es necesario, el 9% de los encuestados contestaron que nunca le piden tiempo adicional cuando es necesario y del 100% de los que realizaron la encuesta el 0% contestó muy pocas veces.

Figura 24. Estoy de acuerdo que mi trabajo sea supervisado.



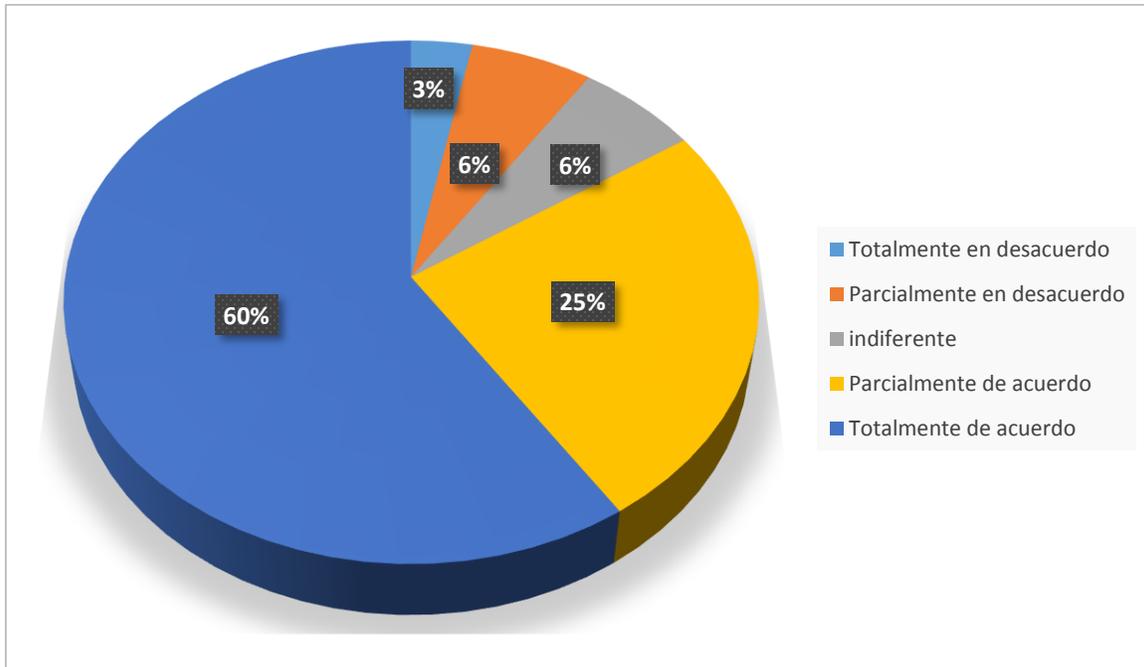
El 66% de los encuestados contestaron que esta de totalmente de acuerdo con que su trabajo sea supervisado, el 28% de los encuestados contestaron con que casi siempre sea supervisado su trabajo y el 6% de los encuestados contestaron que algunas veces están de acuerdo en que su trabajo sea supervisado.

Figura 25. Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se presentan en mi trabajo.



El 56% de los encuestados contestó que su jefe siempre lo apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo, el 31% de los encuestados contestó que su jefe casi siempre lo apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo, el 7% de los encuestados contestó que algunas veces su jefe lo apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo, el 3% de los encuestados contestó que muy pocas veces su jefe lo apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo y el otro 3% de los encuestados contestó que su jefe nunca lo apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo.

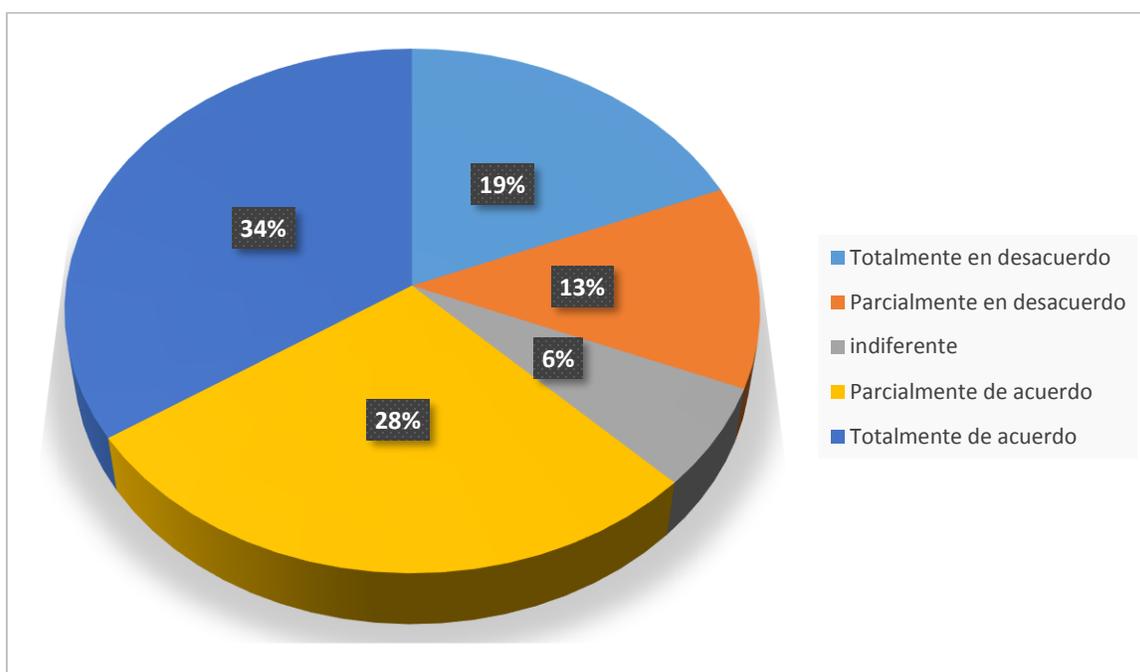
Figura 26. Me siento satisfecho por el desempeño de mi jefe.



El 60% de los encuestados siempre se encuentra satisfecho por el desempeño de su jefe, el 25% de los encuestados casi siempre se encuentra satisfecho por el desempeño de su jefe, el 6% de los encuestados algunas veces se encuentra satisfecho con el desempeño de su jefe, el otro 6% de los encuestados muy pocas veces se encuentra satisfecho con el desempeño de su jefe y el 3% de los encuestados nunca se encuentra satisfecho con el desempeño de su jefe.

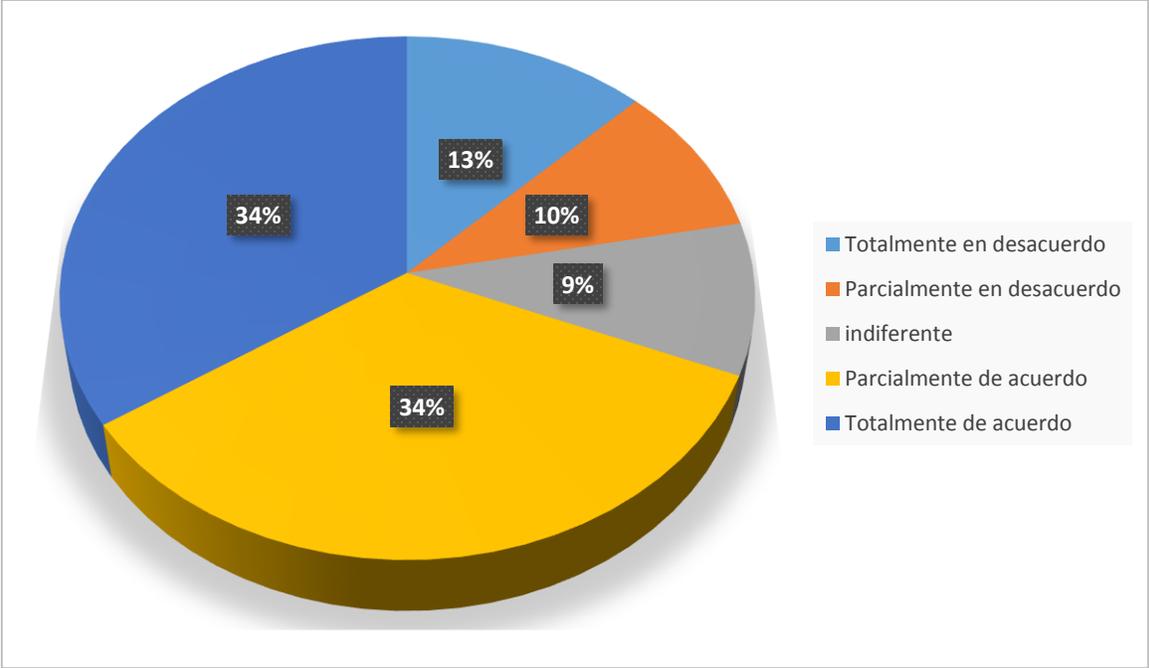
8.4 Condiciones físicas de tu espacio de trabajo.

Figura 27. Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.



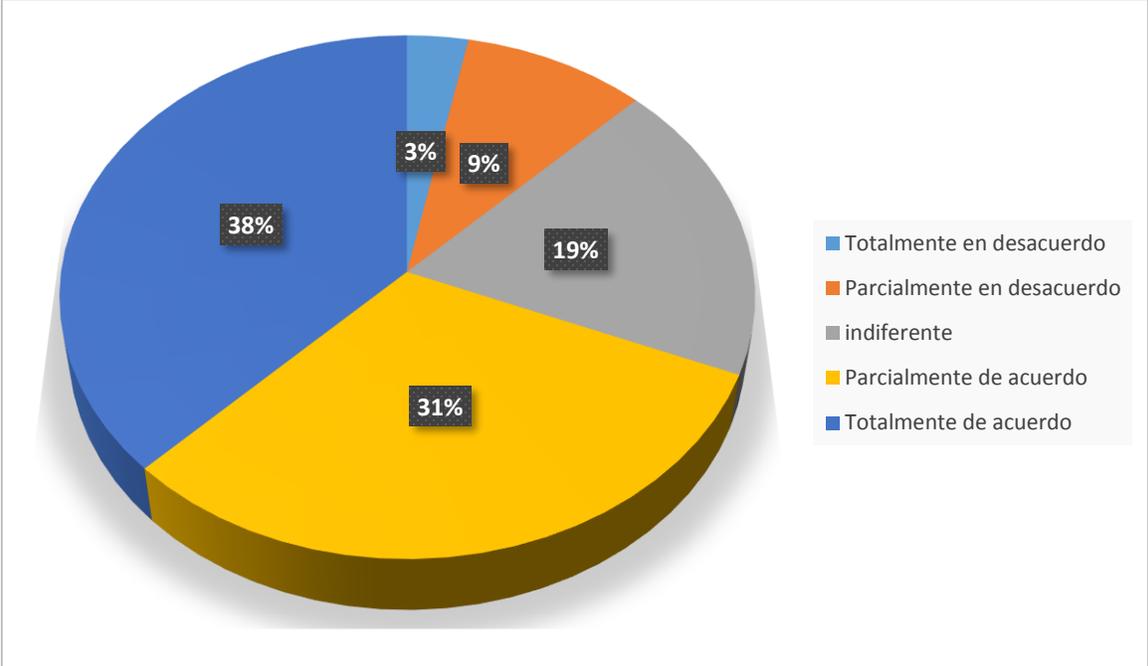
El 34% de los encuestados siempre cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades, el 28% de los encuestados casi siempre cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades, el 19% de los encuestados nunca cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades, el 13% de los encuestados muy pocas veces cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades y el 6% de los encuestados algunas veces cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades.

Figura 28. Realizas tu trabajo en condiciones seguras.



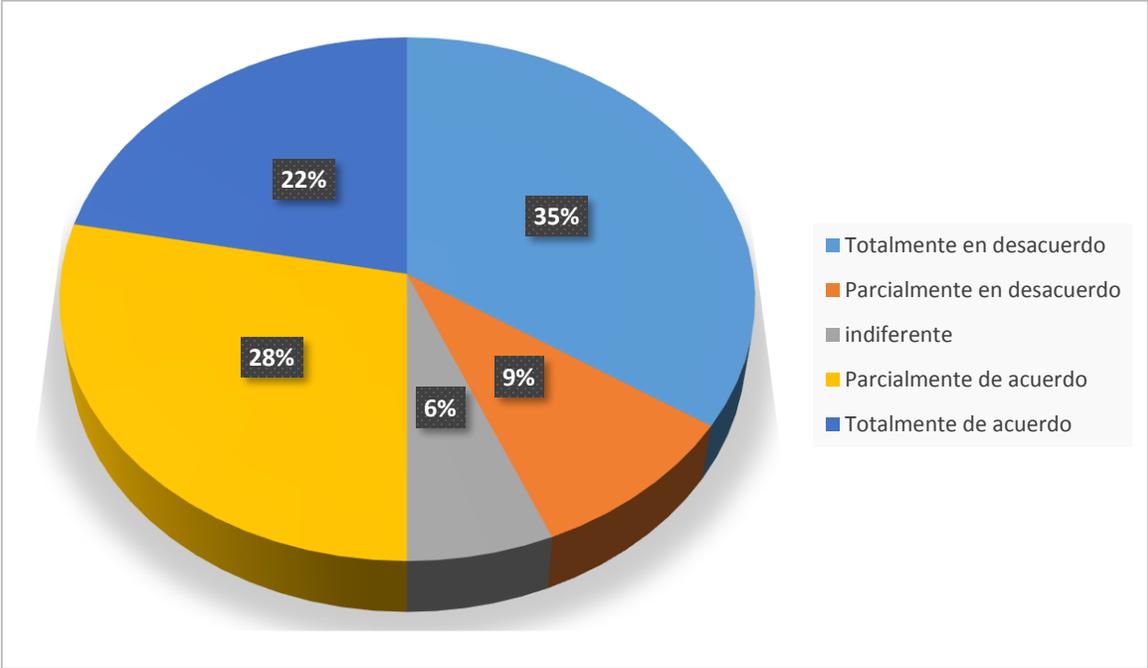
El 34% de los encuestados siempre realiza su trabajo bajo en condiciones seguras, el otro 34% de los encuestados casi siempre realiza su trabajo bajo en condiciones seguras, el 13% de los encuestados nunca realiza su trabajo bajo en condiciones seguras, el 10% de los encuestados muy pocas veces realiza su trabajo bajo en condiciones seguras y el 9% de los encuestados algunas veces realiza su trabajo bajo en condiciones seguras.

Figura 29. Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tu actividad.



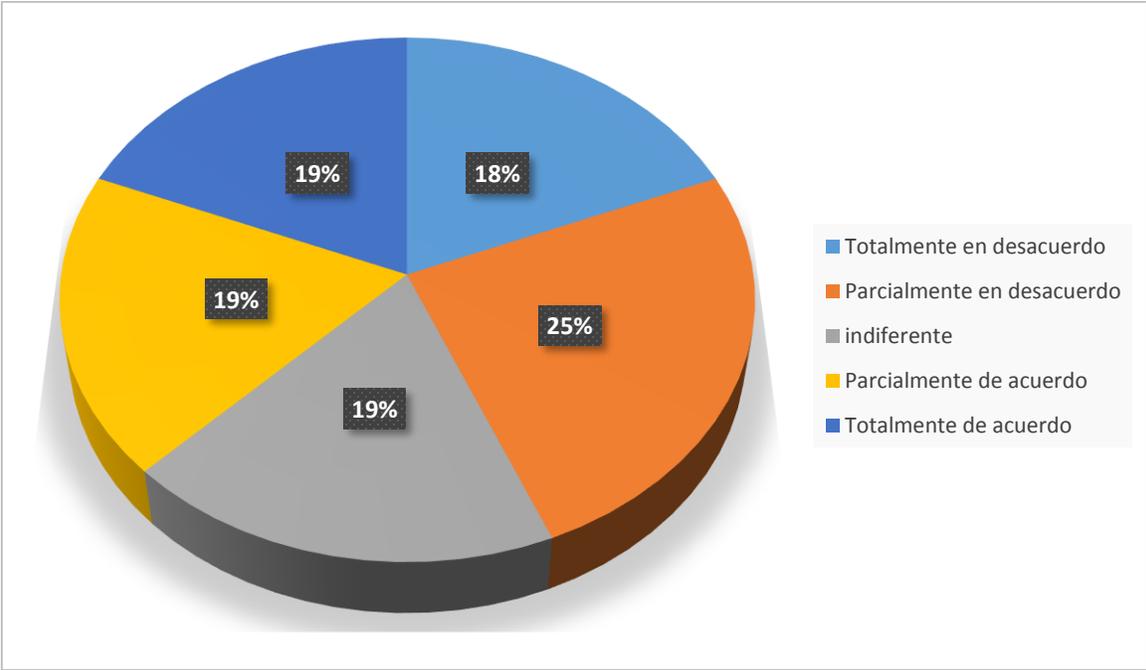
El 38% de los encuestados contestó que siempre son aceptables los niveles de ruido para realizar su actividad, el 31% de los encuestados contestó que casi siempre son aceptables los niveles de ruido para realizar su actividad, el 19% de los encuestados contestó que algunas veces son aceptables los niveles de ruido para realizar su actividad, el 9% de los encuestados contestó que muy pocas veces son aceptables los niveles de ruido para realizar su actividad y el 3% de los encuestados contestó que nunca son aceptables los niveles de ruido para realizar su actividad.

Figura 30. Los niveles de temperatura son aceptables para la realización de tu actividad.



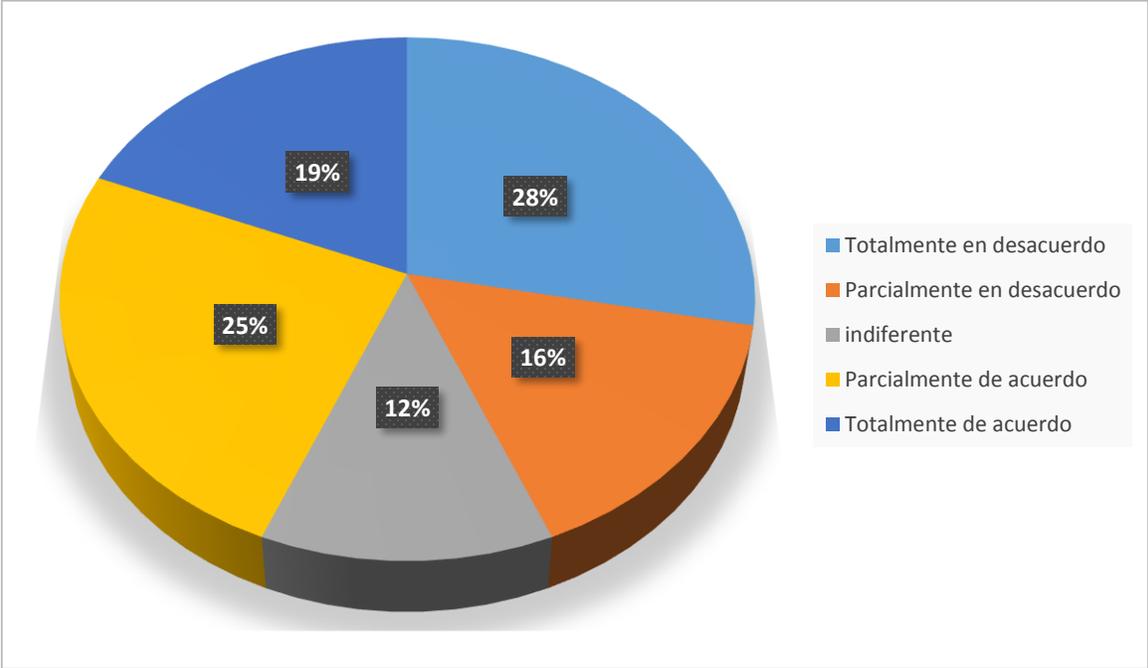
El 35% de los encuestados contesto que nunca, los niveles de temperatura son aceptables para la realización de su actividad, el 28% de los encuestados contesto que casi siempre los niveles de temperatura son aceptables para la realización de su actividad, el 22% de los encuestados contesto que siempre los niveles de temperatura son aceptables para la realización de su actividad, el 9% de los encuestados contesto que muy pocas veces los niveles de temperatura son aceptables para la realización de su actividad y el 6% de los encuestados contesto que algunas veces, los niveles de temperatura son aceptables para la realización de su actividad.

Figura 31. Los niveles de humedad son aceptables para la realización de tu actividad.



El 25% de los encuestados respondió que muy pocas veces son buenos los niveles de humedad para la realización de sus actividades, el 19% respondieron que algunas veces son buenos los niveles de humedad, el otro 19% respondió que casi siempre son buenos los niveles de humedad para la realización de sus actividades y el otro 19% de los encuestados respondió que siempre son buenos los niveles de humedad para la realización de sus actividades, el 18% de los encuestados respondió que nunca son buenos los niveles de humedad para realizar sus actividades.

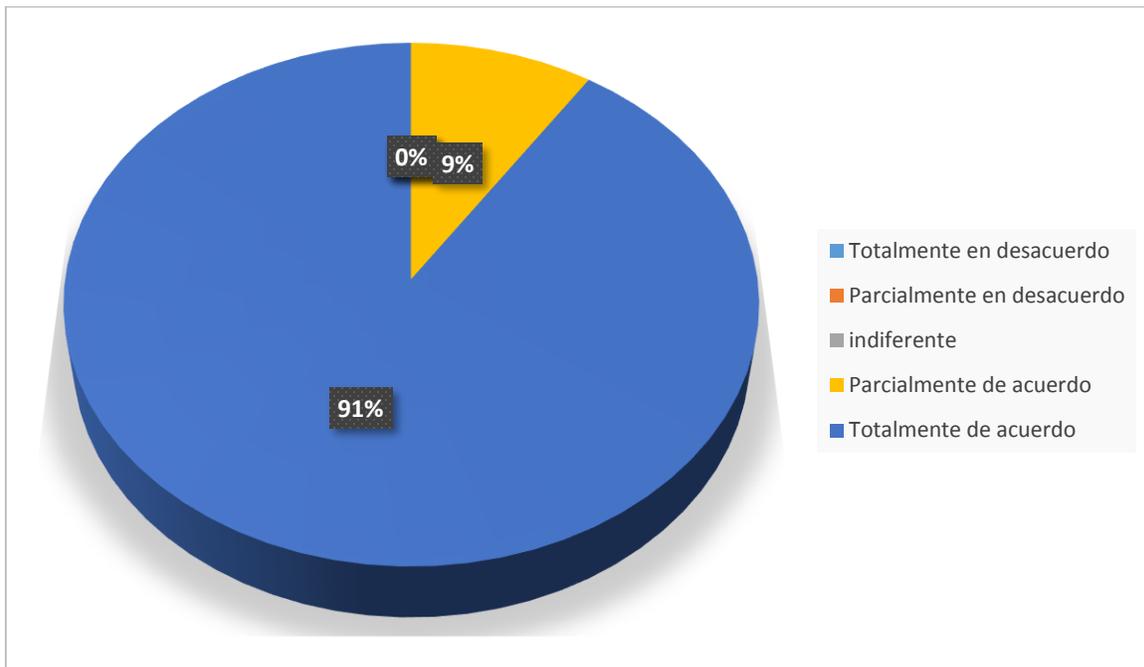
Figura 32. Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de tu actividad.



El 28% de los encuestados respondió que nunca son aceptables los niveles de iluminación para la realización de sus actividades, el 25% de los encuestados respondió que casi siempre son buenos los niveles de iluminación, el 19% de los encuestados respondió que siempre es aceptable los niveles de iluminación para realizar sus actividades, el 16% de los encuestados respondió que muy pocas veces son aceptables los niveles de iluminación y el 12% de los encuestados respondió que algunas veces son aceptables los niveles de iluminación para realizar sus actividades.

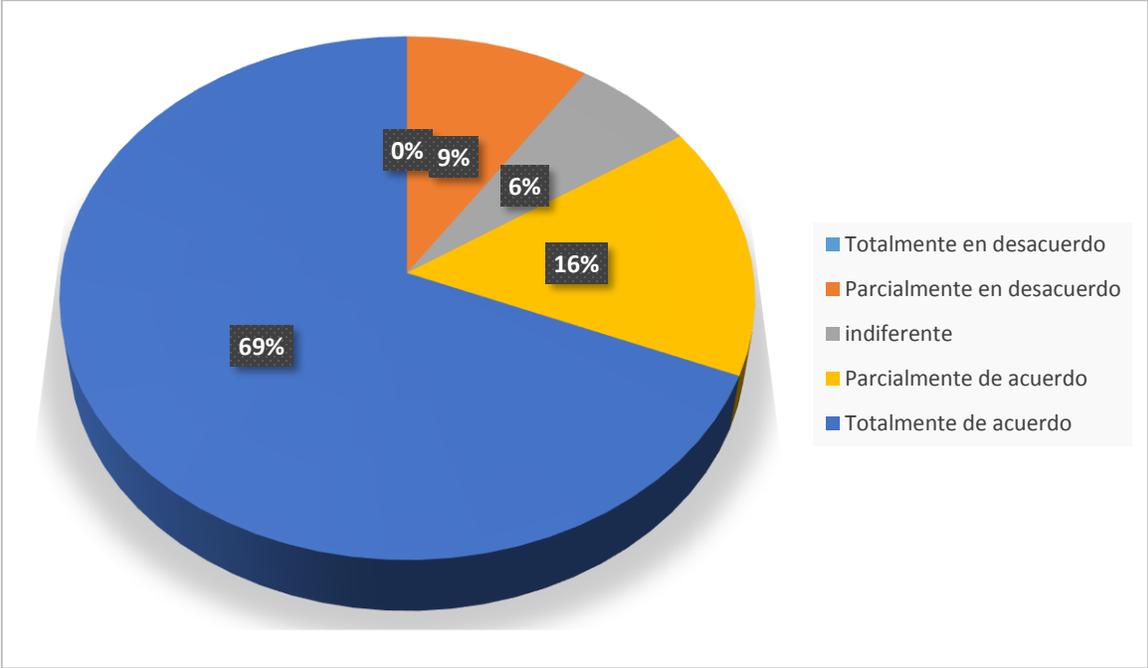
8.5 satisfacción en el trabajo.

Figura 33. Me gusta mi trabajo.



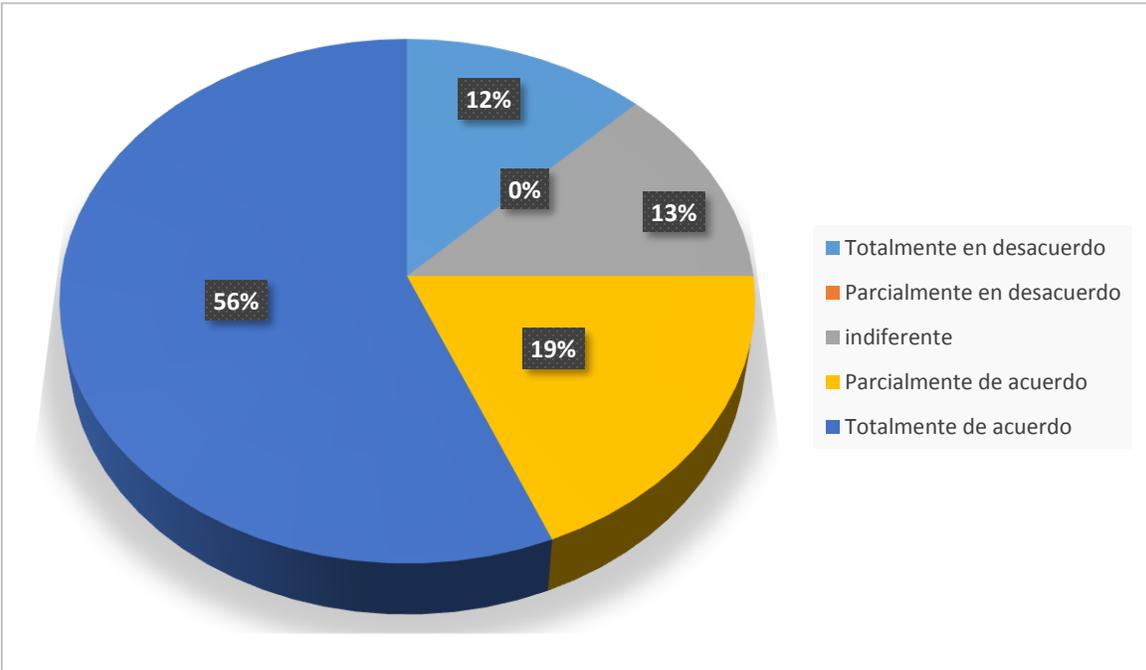
El 91% de los encuestados respondió que si les gusta su trabajo y el 9% de los encuestados restantes respondió que casi siempre les gusta su trabajo.

Figura 34. Me gusta mi horario.



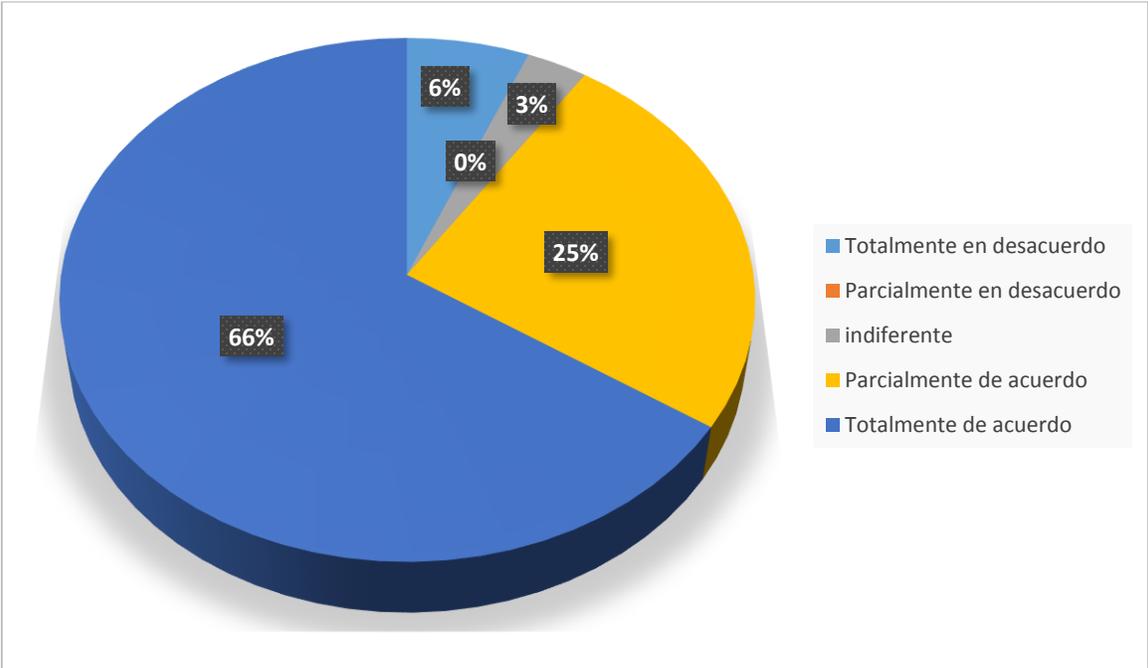
El 69% de los encuestados respondieron que les gusta su horario de trabajo, el 16% de los encuestados respondió que casi siempre les gusta su horario de trabajo, el 9% de los encuestados contestaron que muy pocas veces les gusta su horario de trabajo y el 6% restante de los encuestados contestaron que algunas veces les gusta su horario de trabajo.

Figura 35. No me iría del CONALEP-Chetumal o centro de trabajo, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.



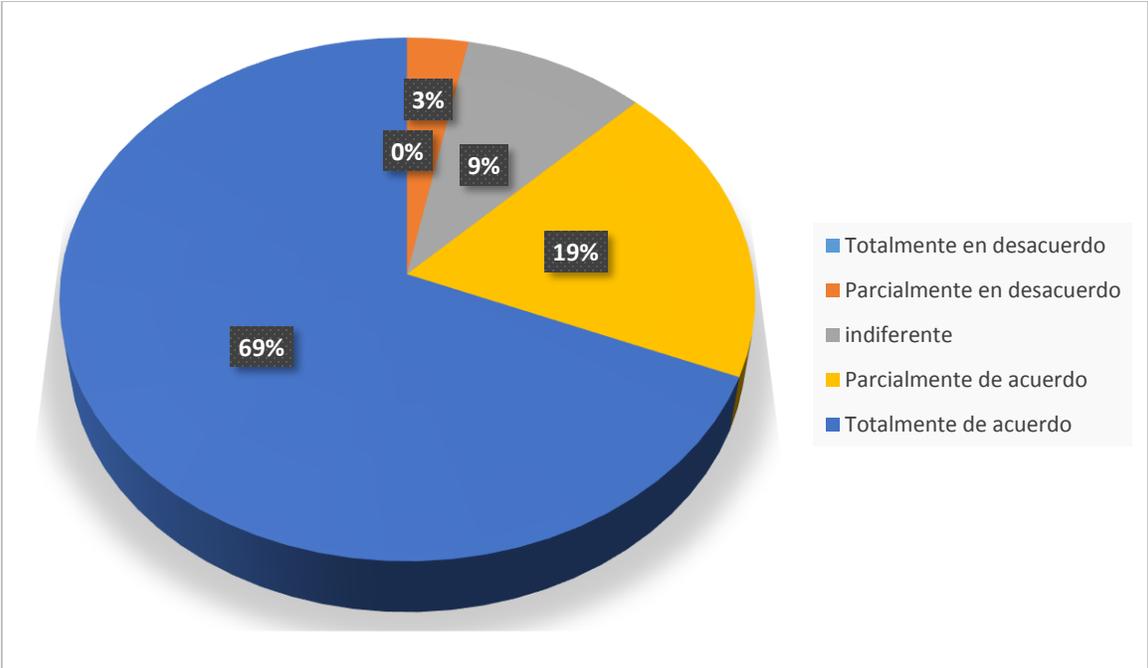
El 56% de los encuestados contestaron que no se irían del plantel, aunque les ofrecieran un trabajo similar con el mismo sueldo, el 19% respondió que casi siempre prefieren quedarse en su trabajo a diferencia del 13% que contestó la encuesta responde que algunas veces si se irían de su trabajo y el 12% de los encuestados contestaron que si se irían de su centro de trabajo si le ofrecieran en otro lugar con el mismo sueldo.

Figura 36. Me gustaría permanecer en mi departamento.



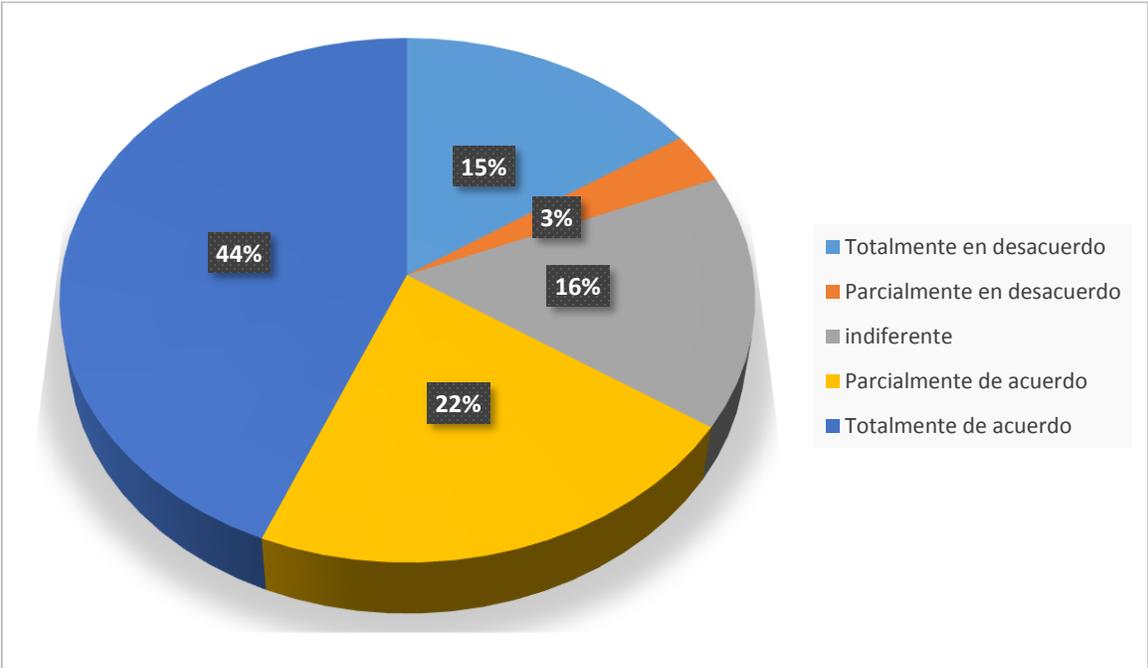
El 66% de los encuestados contestaron que les gustaría permanecer en el departamento que se encuentran, el 25% de los que contestaron que casi siempre les gustaría quedarse en departamento que están, el 6% de los encuestados contestaron que no les gustaría permanecer en el departamento que se encuentran laborando. Y el 3% de los encuestados contestaron que algunas veces si le gustaría permanecer en el departamento que se encuentran laborando.

Figura 37. Me siento satisfecho con mi jefe.



El 69% del personal encuestado se encuentra satisfecho con su jefe, el 19% de los encuestados contestaron que casi siempre se encuentran satisfecho con su jefe, el 9% respondió que algunas veces se encuentran satisfecho con su jefe, el 3% de los encuestados contestaron que muy pocas veces se encuentra satisfecho con su jefe.

Figura 38. Estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo.



El 44% de los encuestados contestaron que siempre se encuentran motivados por el reconocimiento de su jefe y directivos que les dan a su trabajo, el 22% respondió que casi siempre se encuentra motivado por su jefe y directivos, el 16% responde que algunas veces se encuentran motivado por su jefe o directivos, el 15% contesto que nunca se encuentran motivado por el reconocimiento de su jefe o directivo y el 3% de los encuestados contestaron que muy pocas veces se encuentran motivado por su jefe y directivo.

IX. CONCLUSIONES

Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Plantel CONALEP “Lic. Jesús Martínez Ross” Chetumal se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de motivación, condiciones físicas de mi espacio de trabajo y la falta de equipo para realizar sus actividades.

Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias, así como la libertad para hablar con el jefe.

Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable.

La relación interpersonal entre compañeros de la misma unidad es agradable, existe armonía y apoyo entre ellos. Al igual que relacionarse con otras áreas de trabajo.

Se determinó que los colaboradores se sienten integrados e identificados con la institución, lo cual es importante.

Se estableció que la estabilidad laboral es significativa ya que los colaboradores sienten seguridad de contar con un trabajo.

X. FUENTES DE INFORMACION.

(s.f.).

Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario.

Amorós., E. (enero de 2007). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/36.htm>

Amundarain, A. (s.f.). *monografias.com*. Obtenido de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos17/supervision/supervision.shtml>

COPEME. (2009). *medicion del clima laboral para IMF'S. PROGRAMA MISIÓN, 25.*

Federico Gan Bustos, J. T. (2013). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos.

Jesús, B. M. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Editorial UNED.

LosRecursosHumanos.com. (diciembre de 2005). *LosRecursosHumanos.com* . Obtenido de LosRecursosHumanos.com : <http://www.losrecursoshumanos.com/los-10-estilos-de-liderazgo-mas-frecuentes-en-las-organizaciones/>

maps, G. (s.f.). *Google map*. Obtenido de Google maps: [https://www.google.com.mx/maps/place/Conalep+Plantel+Chetumal/@18.5185075,-](https://www.google.com.mx/maps/place/Conalep+Plantel+Chetumal/@18.5185075,-88.3252497,16z/data=!4m13!1m7!3m6!1s0x85f686b92042ad0d:0x6ea9e3310e8b5842!2sVillahermosa+-Chetumal,+20+de+Noviembre,+Nicol%C3%A1s+Bravo,+Q.R.!3b1!8m2!3d18.4590305!4d-88.9240462!3m)

[88.3252497,16z/data=!4m13!1m7!3m6!1s0x85f686b92042ad0d:0x6ea9e3310e8b5842!2sVillahermosa+-Chetumal,+20+de+Noviembre,+Nicol%C3%A1s+Bravo,+Q.R.!3b1!8m2!3d18.4590305!4d-88.9240462!3m](https://www.google.com.mx/maps/place/Conalep+Plantel+Chetumal/@18.5185075,-88.3252497,16z/data=!4m13!1m7!3m6!1s0x85f686b92042ad0d:0x6ea9e3310e8b5842!2sVillahermosa+-Chetumal,+20+de+Noviembre,+Nicol%C3%A1s+Bravo,+Q.R.!3b1!8m2!3d18.4590305!4d-88.9240462!3m)

Margarita Chiang Vega, M. J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Univ Pontifica Comillas.

Mariña, M. (enero de 2007). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: www.usat.edu.pe/carreras1/economia

montemayor, M. c. (s.f.). *emued.net encilopedia virtual*. Obtenido de emued.net enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/356/index.htm>

Nacional Financiera, S. (2012). *Alianza PYME*. Obtenido de Alianza PYME:
<http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3617/Condiciones-de-trabajo->

QuestionPro. (2017). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Víctor Oltra Comorera, M. P.-S. (2011). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC.

XI. ANEXOS

11.1 ANEXO “A”

ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR EL AMBIENTE DE TRABAJO

Instrucciones:

El propósito de esta encuesta es identificar las áreas de oportunidad que nos permitan determinar y gestionar el ambiente de trabajo colaborando para cumplir con los requerimientos del servicio Educativo.

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

Por favor, te pedimos que leas cuidadosamente cada una de las preguntas y marques el número que describa mejor tu opinión, con base en la escala siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo.	Parcialmente en desacuerdo.	Indiferente.	Parcialmente de acuerdo.	Totalmente de acuerdo.

Tus opiniones son confidenciales.

Gracias por la colaboración en el proceso de diagnóstico del ambiente laboral en nuestro plantel.

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnico-bachiller plantel CONALEP”
Lic. Jesús Martínez Ross”.

CONDICIONES DE TRABAJO.

		1	2	3	4	5
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 en 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					

COOPERACION.

		1	2	3	4	5
2.1	Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.					
2.2	La relación 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 quien me gusta trabajar mucho.					

SUPERVISION.

		1	2	3	4	5
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.					

CONDICIONES FÍSICAS DE TU ESPACIO DE TRABAJO.

		1	2	3	4	5
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.					

SATISFACCION EN EL TRABAJO.

		1	2	3	4	5
5.1	Me gusta mi trabajo.					
5.2	Me gusta mi horario.					
5.3	No me iría del Conalep-Chetumal o centro de trabajo, aunque me ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.					
5.4	Me gustaría permanecer en mi departamento.					
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.					