

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DEL COLEGIO DE BACHILLERES PLANTEL CHETUMAL UNO

**Informe Técnico de Residencia Profesional
que presenta el C.**

ABEL BASTIAN HERNÁNDEZ

Número de control: 118170152

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: M en E.Candita del Carmen Kim Barrera

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2015

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, ABEL BASTIÁN HERNÁNDEZ;** aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno **M EN E. CANDITA DEL CARMEN KIM BARRERA,** el asesor externo el **M EN C. TIBURCIO BASTIÁN HERNÁNDEZ,** habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DEL COLEGIO DE BACHILLERES PLANTEL CHETUMAL UNO** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



M en E. Candita del Carmen Kim barrera

Asesor Externo



M en C. Tiburcio Bastian Hernández

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2015.

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	i
I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	4
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO	6
3.1 Antecedentes.....	7
IV. OBJETIVOS	10
4.1 Objetivo general.....	10
4.2. Objetivos específicos	10
V. MÉTODOS Y MATERIALES.....	11
5.1 Diagnóstico de clima organizacional	11
5.2 Investigación transversal descriptiva	11
5.3 Tipo de estudio.....	12
5.4 Universo del Estudio	13
5.5 Variables	13
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	15
Discusión	44
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES	47
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....	49
IX. CONCLUSIONES.....	50
X. RECOMENDACIONES.....	52
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	53
XII. ANEXOS	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de Quintana Roo dentro de la República Mexicana.....	6
Figura 2. Distribución de la población del Estado de Quintana Roo, por cantidad de habitantes	6
Figura 3. Ubicación del Colegio de Bachilleres Uno.....	7
Figura 4 Gusto por el trabajo.....	15
Figura 5 Grado de Satisfacción con el horario de trabajo.....	16
Figura 6 Definición de funciones y responsabilidades	17
Figura 7 Grado de satisfacción de la carga de trabajo.....	17
Figura 8 Producción de estrés por el trabajo	18
Figura 9 Disposición de la información para desarrollar el trabajo.....	19
Figura 10 Retroalimentación del desempeño de los puestos de trabajo.....	19
Figura 11 Grado de satisfacción del salario recibido.....	20
Figura 12 Salario correspondiente a nivel de preparación.....	21
Figura 13 Motivación por el trabajo	22
Figura 14 Nivel de reconocimiento de las tareas realizadas.....	23
Figura 15 Reconocimiento de las mejoras en el trabajo	24
Figura 16 Apoyo para solución de problemas personales y familiares.....	25
Figura 17 Grado de satisfacción de la capacitación que recibe	26
Figura 18 Oportunidad institucional para desarrollo profesional.....	27
Figura 19 Grado de satisfacción en su área de trabajo	27
Figura 20 Relación entre compañeros de trabajo	28
Figura 21 Colaboración entre compañeros	29
Figura 22 Formación de equipos de trabajo	29
Figura 23 Facilidad para expresar opiniones.....	30
Figura 24 Grado de Contacto y comunicación con el Jefe	31
Figura 25 Grado de conocimiento del trabajo que desempeñan los compañeros.....	31
Figura 26 Grado de Comunicación en el área de trabajo	32
Figura 27 Apoyo entre compañeros	33
Figura 28 Grado de conocimiento de las funciones de otras áreas	33
Figura 29 El Jefe es respetuoso	34
Figura 30 El Jefe demuestra dominio técnico de sus funciones.....	35
Figura 31 El Jefe soluciona los problemas que se presentan.....	35
Figura 32 Inclusión en la toma de decisiones.....	36
Figura 33 Autonomía para la toma de decisiones.....	37
Figura 34 Ordenes del Jefe claras y entendibles	37
Figura 35 Comunicación con el Jefe	38
Figura 36 Disposición de material y equipo	39

Figura 37 Condiciones de trabajo	39
Figura 38 Ventilación en el área de trabajo.....	40
Figura 39 Carga excesiva de trabajo	41
Figura 40 Interferencia en el trabajo por nivel de ruido.....	42
Figura 41 Riesgos de trabajo.....	43
Figura 42 Familiarización con los protocolos de emergencia	44

I. INTRODUCCIÓN

La evaluación del clima organizacional permite conocer como es percibida la empresa por sus trabajadores, logrando identificar las fortalezas o aspectos bien valorados de la cultura organizacional; así como identificar las fuentes de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Las organizaciones eran un subsistema de la sociedad y hacia un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad (Talcott, 2010)

La calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella, se define como clima (Taguiri, 2010)

El concepto de clima organizacional se trata de un tema que ha sido y continua siendo motivo de interés, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes (Chiang, 2009).

El clima organizacional es como un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es ni objetivo ni subjetivo, sino intersubjetivo. El clima es, pues, una especie de actitud colectiva que se produce y reproduce continuamente por las interacciones de los miembros de la organización (Álvarez, 2007).

La estructura es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella. Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada

empleado ante un supervisor inmediato. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad. El valor de una jerarquía bien definida consiste en que reduce la confusión respecto a quién da las órdenes y quien las obedece. Define cómo se dividen, agrupa y coordina formalmente las tareas en los puestos.

La cooperación es otra forma de solucionar conflictos y constituye sin duda el procedimiento de resolución más constructivo y democrático. En él se intentan buscar objetivos de orden superior a los que se supediten las funciones de beneficios, y se realiza un intenso proceso de intercambio de información para conocer las necesidades propias de cada organización así como atenuar la distinta percepción sobre las condiciones del mercado (Delgado, 2005).

Toda empresa necesita tener una personalidad, que permita identificarla, diferenciándola de las demás. Dicha personalidad constituye su identidad específica, su propio ser. Se concreta en su identidad visual (marca y logotipo) y en su identidad conceptual (brandprint).

En el contexto actual globalizante lleno de cambios vertiginosos y demandante de exigencias que ellos establece para facilitar el proceso de desarrollo de las organizaciones, al igual que los planteles educativos, como organizaciones también, ya que tienen estructura, procesos y personas, deben de adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener sus posición y vigencia en el medio. Para ello es necesario implantar estrategias tácticas y acciones que favorezcan el desarrollo institucional integral y así manejarse en sus contextos. En el caso de México y su situación actual, son palpables y dinámicos estos cambios. Se observa, en principio, como una serie de estereotipos manifestados por sus conductas y distintos ambientes sociales en que se desenvuelven sus actores, esto generado, ahora, por las Reformas instituidas desde las Cámaras y la Presidencia de la República que modifican en educación los artículos 3, 33 y 71 de la Constitución Política.

El clima laboral es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de la interactividad que se da entre los distintos factores humanos. Para asegurar el potencial y mejorar el rendimiento de los trabajadores, las instituciones de educación requieren establecer mecanismos de medición habitual de su clima laboral, que va ligado con la motivación del personal y este puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. Por lo tanto, la finalidad de este trabajo, es obtener un diagnóstico del clima laboral, que prevalece en el Plantel chetumal Uno del Colegio de Bachilleres del estado de Quintana Roo, con la intención de elevar la eficiencia administrativa del departamento de servicios generales del plantel.

II. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad analizar y evaluar el clima organizacional en el departamento de Servicios Generales del Colegio de Bachilleres Plantel Uno, perteneciente al Municipio de Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo con el nombre de Clima organizacional en el Departamento de Servicios Generales del Colegio de Bachilleres Plantel Chetumal Uno.

Este proyecto se hace por la recomendación del colegio, ya que es en ese departamento donde hay algunos problemas de clima organizacional y con el presente estudio conoceremos los problemas que aquejan al departamento y hacer las correcciones correspondientes.

El desarrollo de la cultura organizacional permite a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, si las personas se comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se lo permite. Es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito.

Un clima laboral agradable, es una inversión a largo plazo. La gente aprecia el lugar de trabajo que le brinda espacios de realización y sana convivencia, donde son valorados y mantienen relación satisfactoria con compañeros que buscan los mismos objetivos: aportar sus talentos, crecer como personas y profesionales y obtener mejoras económicas y de reto.

Cómo parte de la cultura organizacional en el Plantel Chetumal Uno, del Colegio de Bachilleres, evidentemente pueden salir infinidad de variables, que llevaría a un estudio más amplio, para efectos de parsimonia del presente estudio, se trabajará solo con cinco variable: Condiciones de Trabajo, Cooperación, Supervisión, Condiciones Físicas del Trabajo y Satisfacción en el Trabajo, cuya importancia es

trascendental para encaminar al personal hacia una nueva cultura de gestión administrativa.

La práctica profesional, permite al alumno aplicar el conocimiento adquirido durante su estancia en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, demostrando de esta forma su capacidad para desarrollar el análisis de la parte gerencial y administrativa de una empresa, así como utilizar sus nociones en métodos estadísticos para poder obtener criterios que permitan aplicar las estrategias pertinentes en la soluciones de un conflicto laboral y mejora continua.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO

El Colegio de Bachilleres Plantel Chetumal Uno, se encuentra ubicado en Quintana Roo, el cual es uno de los 32 Estados de la República Mexicana, cuenta con 1,325,578 habitantes, con un crecimiento del 4.10% anual, figura 1.



Figura 1. Ubicación de Quintana Roo dentro de la República Mexicana.

La población de Quintana Roo, está distribuida como se presenta en la Figura 2.

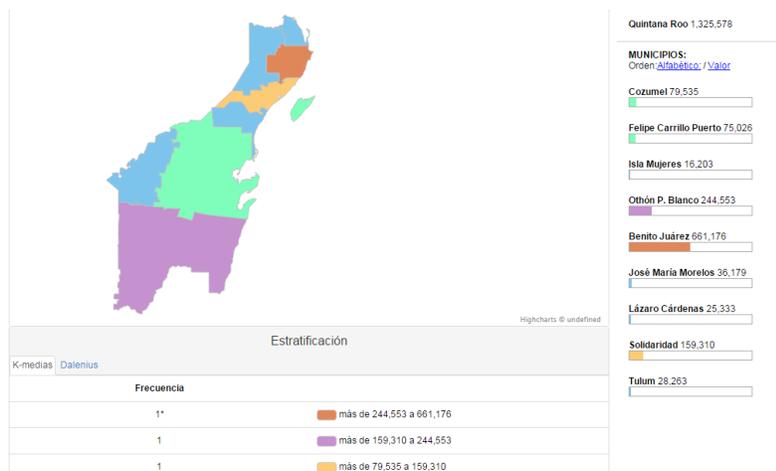


Figura 2. Distribución de la población del Estado de Quintana Roo, por cantidad de habitantes

El Colegio de Bachilleres Plantel Chetumal Uno, está ubicado en la Avenida Insurgentes esquina Calle Cornelio Lizarraga, de la Colonia Forjadores en la Ciudad Capital Chetumal del Estado de Quintana Roo, actualmente cuenta con una plantilla de 98 personas, siendo 15 asignadas al Departamento de Servicios Generales, figuras 3 y 4.

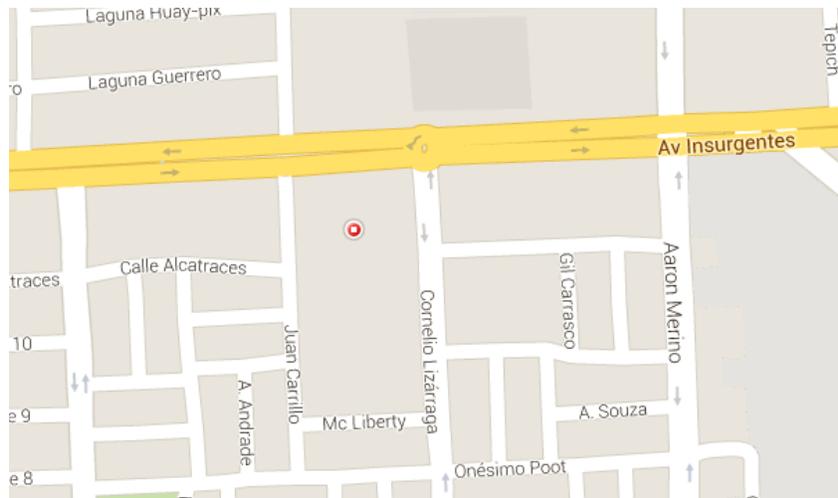


Figura 3. Ubicación del Colegio de Bachilleres Uno

3.1 Antecedentes

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

Las actividades académicas del Colegio de Bachilleres dieron inicio en el Plantel Chetumal Uno, con tres grupos en el turno vespertino en las instalaciones de un edificio prestado y que funcionó como escuela y un grupo en el turno matutino, sus

cuatro primeros grupos se integraron con 217 alumnos que provenían de la preparatoria del Colegio Particular Hidalgo, que cerró sus puertas.

La primera generación egresó en enero de 1981, y la segunda en junio del mismo año, y se tenían las Capacitaciones para el Trabajo de: Contabilidad Fiscal y Administración de Recursos Humanos; actualmente se ofrecen: Informática. Contabilidad, Laboratorista Clínico, Administración de Recursos Humanos y Dibujo Arquitectónico y Ciencias de la Comunicación.

Al inicio del Colegio de Bachilleres, su organización y estructura requerían de una administración menos compleja, que la actual, por lo que la Dirección General recaía directamente en el Secretario de Gobierno, el cual realizaba las funciones y tareas encomendadas a la Institución.

Los distintos cambios que en su evolución se generaron como consecuencia del crecimiento y desarrollo del Colegio de Bachilleres, demandaron el establecimiento de una Dirección General que se hiciera responsable de la coordinación de esfuerzos y establecimiento de las políticas y normatividad operativa en lo administrativo y académico, para dar cohesión y armonía a las actividades del mismo.

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Realizar un diagnóstico del clima organizacional para identificar los factores que están afectando el desempeño de los empleados del Departamento de Servicios Generales del Colegio de Bachilleres Plantel Uno.

4.2. Objetivos específicos

- Identificar los puestos y las actividades que realizan los empleados del departamento de Servicios Generales
- Identificar el material y equipo para el desempeño de las actividades laborales del personal.
- Realizar una entrevista a los empleados del departamento de servicios generales sobre sus actividades.

V. MÉTODOS Y MATERIALES

5.1 Diagnóstico de clima organizacional

El presente proyecto se basó en identificar el clima organizacional que prevalece en el Colegio de Bachilleres Plantel Chetumal Uno, Quintana Roo; para tal efecto fue necesario realizar un diagnóstico a los empleados del departamento de servicios generales, para conocer aquellos factores que pudieran estar afectando el clima organizacional y que pudiera estarse reflejando en el desempeño de cada uno de ellos.

Cuando directivos y empleados realicen un diagnóstico organizacional deben reconocer dos factores importantes adicionales. Primero, el comportamiento organizacional es producto de muchas fuerzas que se afectan unas a otras. En consecuencia lo que se observa o diagnostica tiene causas múltiples.

Intentar aislar causas individuales de problemas complejos puede conducir a estrategias de cambios simplistas e ineficaces. Segundo, gran parte de la información recopilada sobre la organización durante el diagnóstico representará síntomas más que causas de los problemas. Centrar las estrategias del cambio en los síntomas no solucionará los problemas fundamentales. (Amorós, 2006)

5.2 Investigación transversal descriptiva

Esta investigación tiene un enfoque de tipo cualitativo porque los significados se extraen de los datos y no se fundamenta en la estadística como menciona Hernández (2010), y su diseño de investigación es de tipo transversal descriptivo, porque se aplicó en una sola ocasión y en un solo momento a los sujetos del estudio, es decir, en un corte de tiempo; y es descriptivo porque solo describe el fenómeno, no lo soluciona.

El diseño transversal incluye la recolección de información de una muestra dada de elementos de población una sola vez. (Malhotra, 2004)

Para llevar a cabo este diagnóstico, primero fue necesario identificar los perfiles de los puestos de los empleados del departamento mencionado, a los cuales se dirigió el estudio, solicitando información al área administrativa del Colegio de Bachilleres, el cual proporcionó reportes y bases de datos de los puestos y las actividades asignadas. Esta información sirvió para identificar a los empleados a los que se encuestaron y el puesto asignado; se crea un instrumento de evaluación que permita llevar a cabo un análisis de la situación existente.

El instrumento de evaluación consiste en la aplicación de un cuestionario que contiene cinco temas que son: Condiciones de trabajo, Cooperación, Supervisión, Condiciones físicas del trabajo y satisfacción en el trabajo.

5.3 Tipo de estudio

Existen diferentes clasificaciones para definir los tipos de estudios cualitativos, dependiendo del autor que se seleccione. Hernandez (2010), presenta una clasificación donde divide el tipo de estudio según: Análisis y alcance de los objetivos, tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, periodo y secuencia del estudio, comparación de poblaciones y la interferencia del investigador en el fenómeno que se analiza.

El tipo de estudio que se aplicó para la elaboración del diagnóstico del clima laboral en el Plantel Chetumal Uno, del COBAQROO, se ubicó dentro de la clasificación mencionada, como un estudio, por el análisis y alcance de los objetivos, de tipo descriptivo, ya que buscó especificar las propiedades:

Condiciones de trabajo, Herramientas de trabajo, Cooperación, Supervisión, Condiciones físicas del trabajo y satisfacción en el trabajo.

Según el periodo y secuencia del estudio, es de tipo transversal, ya que se aplicó una sola encuesta a trabajadores, además, se aplicó en una sola ocasión y en un solo momento a los sujetos del estudio.

De acuerdo con la interferencia del investigador, en el fenómeno que se analiza, el estudio es de tipo observacional, ya que solo se describe el fenómeno, sin intervenir o manipular las variables que determinan el proceso.

Por lo antes mencionado, este apartado se resume a definir que el tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, transversal y observacional.

5.4 Universo del Estudio

El Universo del estudio, para esta investigación, se aplicó las encuestas a todos los trabajadores de la Dirección de Servicios Generales del Plantel Chetumal Uno, del Colegio de Bachilleres.

La ubicación especial de los sujetos de estudio es muy precisa, ya que siempre se encuentran en su área de trabajo o de descanso, dentro del mismo Plantel.

5.5 Variables

A continuación se definen operacionalmente las variables que se medirán, para poder explicar el clima organizacional del Plantel:

- Puestos de Trabajo
- Motivación y Reconocimiento
- Relaciones Interpersonales
- Supervisión
- Condiciones de Trabajo e Infraestructura

Son cinco variables, de las cuales se derivan diferentes preguntas para cada una. La escala utilizada para el diseño del cuestionario es de tipo Likert para las que se destinan cinco afirmaciones que van en los siguientes rangos:

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

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los resultados derivados de la encuesta aplicada a los trabajadores del Departamento de Servicios Generales del Plantel Chetumal Uno del Cobach, respecto a los 5 rangos de la escala de Linkert: totalmente en desacuerdo (1), parcialmente en desacuerdo (2), indiferencia (3), parcialmente de acuerdo (4), y totalmente de acuerdo (5), otorgando valores del 1 al 5 a las respuestas, pertenecientes a las cinco variables:

- Puestos de Trabajo
- Motivación y Reconocimiento
- Relaciones Interpersonales
- Supervisión
- Condiciones de Trabajo e Infraestructura

Después de realizar la encuesta a cada uno de los trabajadores pertenecientes a la Dirección de Servicios Generales, se sacaron los siguientes resultados:

Puestos de Trabajo

Pregunta 1, donde se le pregunta al personal si le gusta su trabajo, las 15 personas que se encuentran adscritas a este departamento contestaron que sí les gusta su trabajo, figura 4.

¿Le gusta su trabajo?

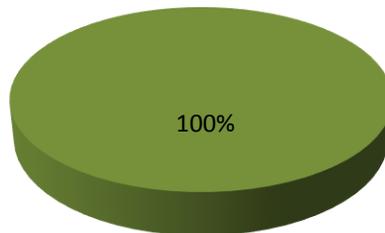


Figura 4 Gusto por el trabajo

Pregunta 2. A la pregunta de: Le gusta su horario de trabajo, de los 15 trabajadores que presentan el 100%, el 73% de ellos se encuentra totalmente de acuerdo, el 20% se encuentra de acuerdo y solo el 7% es indiferente, como lo representa la figura 5.

¿Le gusta su horario de trabajo?

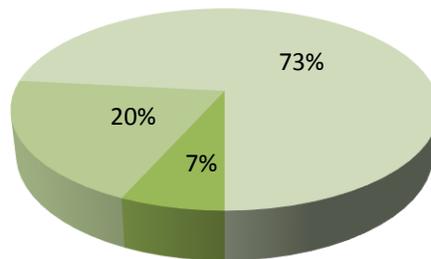


Figura 5 Grado de Satisfacción con el horario de trabajo

La figura 6, se representa la pregunta 3 que dice a la letra: ¿Tengo definidas mis funciones y responsabilidades?, el 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo que tienen definidas sus funciones y responsabilidades, el 13% de dichos encuestados están parcialmente de acuerdo, de igual forma el 13% se muestra indiferente, mientras que el 7% se encuentra en desacuerdo a la definición de sus funciones y responsabilidades.

¿Tengo definidas mis funciones y responsabilidades?

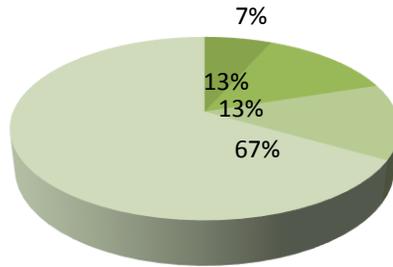


Figura 6 Definición de funciones y responsabilidades

Haciendo referencia a la figura 7 observamos, que el 33% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que su carga de trabajo es la misma que la de sus compañeros, mientras que el 20% está parcialmente de acuerdo en que tienen la misma carga de trabajo que sus compañeros, 20% de los trabajadores se muestran indiferentes a su carga de trabajo, el 13% esta parcialmente en desacuerdo que su carga de trabajo es la misma que la de sus compañeros, y el restante 7% está totalmente en desacuerdo que tiene la misma carga de trabajo.

¿Mi carga de trabajo es la misma que la de mis compañeros?

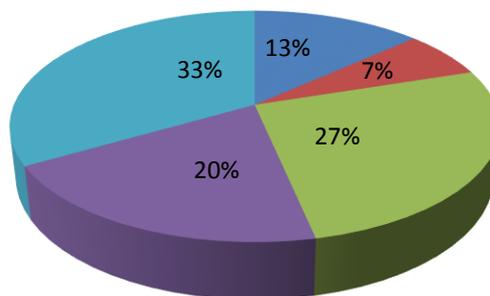


Figura 7 Grado de satisfacción de la carga de trabajo

La figura 8 nos presenta que al 7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que su trabajo les produce estrés, el 33% de los encuestados se muestran indiferentes al cuestionamiento de que les produce estrés su trabajo, mientras que el 20% de los encuestados están parcialmente en desacuerdo que les produce estrés su trabajo y el 40% de dichos encuestados está totalmente en desacuerdo que su trabajo les produce estrés.

¿Mi trabajo me produce estrés?

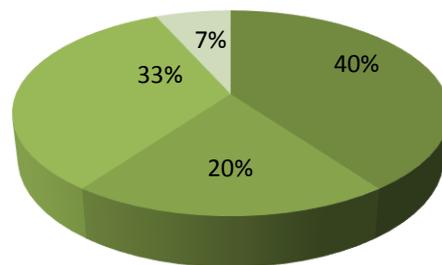


Figura 8 Producción de estrés por el trabajo

En la figura 9 encontramos que el 54% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que reciben la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo, el 20% está parcialmente de acuerdo en que recibe información correcta para desarrollar su trabajo, mientras que el 13% es indiferente a la información que recibe para desarrollar su trabajo correctamente y el 13% está totalmente en desacuerdo que recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo.

¿Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo?

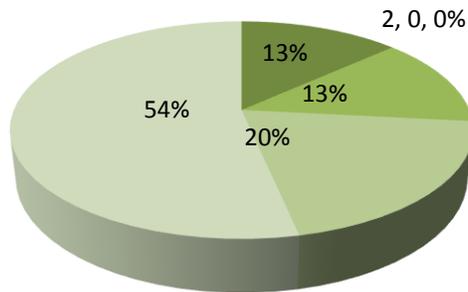


Figura 9 Disposición de la información para desarrollar el trabajo

Según la figura 10, un 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que reciben retroalimentación de como desempeñan su puesto de trabajo, el 13% está parcialmente de acuerdo en que recibe retroalimentación de como desarrollar su puesto de trabajo, al 13% le es indiferente si recibe retroalimentación de como desarrollar su puesto de trabajo, 13% esta parcialmente en desacuerdo que recibe retroalimentación de como desarrollar su puesto de trabajo y finalmente el 7% se muestra totalmernte en desacuerdo que recibe información de como desarrollar su puesto de trabajo.

¿Recibo retroalimentación de como desempeño mi puesto de trabajo?

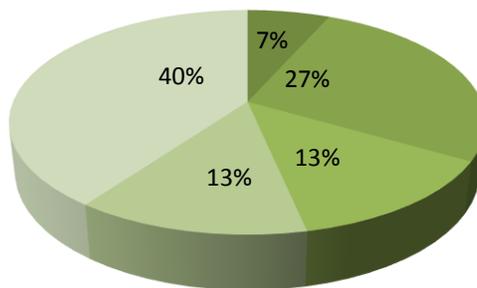


Figura 10 Retroalimentación del desempeño de los puestos de trabajo

La figura 11 presenta que el 60% de los encuestados están totalmente de acuerdo que el salario que reciben corresponde a la cantidad y calidad del trabajo realizado, mientras que el 13% está parcialmente de acuerdo en que el salario que recibe corresponde a la cantidad y calidad de trabajo que realiza, al 7% de los encuestados es indiferente con el salario que reciben por la cantidad y calidad del trabajo realizado y el 20% está totalmente en desacuerdo que el salario que reciben corresponde a la cantidad y calidad del trabajo realizado.

¿El Salario que recibo corresponde a la cantidad y calidad de trabajo que realizo?

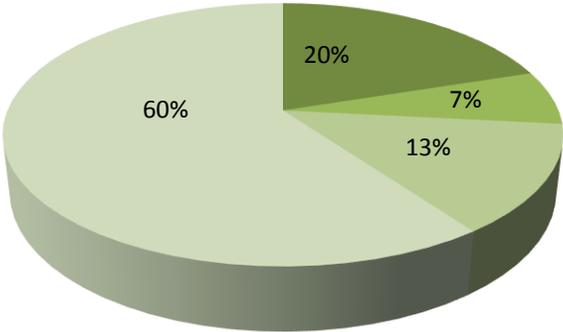


Figura 11 Grado de satisfacción del salario recibido

De la Fig 12 observamos que el 54% de los encuestados están totalmente de acuerdo que reciben un salario correspondiente a su nivel de preparación, 20% está parcialmente de acuerdo en que recibe un salario correspondiente a su nivel de preparación, mientras que el 13% esta parcialmente en desacuerdo que recibe un salario correspondiente a su preparación y el restante 13% está totalmente en desacuerdo que recibe un salario correspondiente a su nivel de preparación.

¿Corresponde el salario que recibo con mi nivel de preparación?

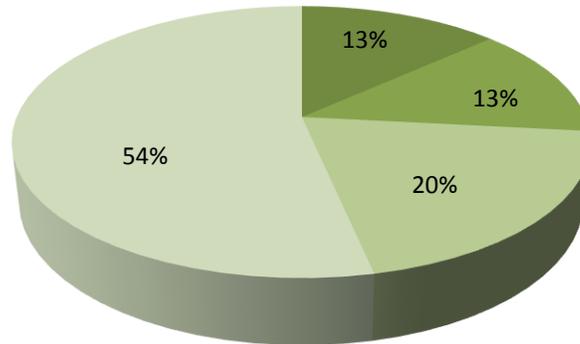


Figura 12 Salario correspondiente a nivel de preparación

Motivación y Reconocimiento

La figura 13, nos muestra que el 66% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que está motivado para hacer su trabajo, mientras que el 13% está parcialmente de acuerdo en que está motivado para realizar su trabajo y el % se siente indiferente a la motivación por el trabajo, el 7% está parcialmente de acuerdo en que está motivado por realizar su trabajo y el restante 7% está totalmente en desacuerdo que se siente motivado por realizar su trabajo.

¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?

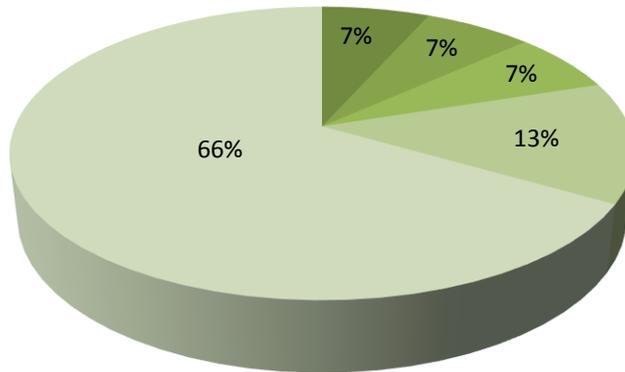


Figura 13 Motivación por el trabajo

La figura 14 nos presenta que el 27% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que le reconocen adecuadamente las tareas que realiza, mientras que el 33% está parcialmente en desacuerdo que le reconocen adecuadamente las tareas que realiza, el 20% de los encuestados son indiferentes al reconocimiento a las tareas realizadas y el 7% de los encuestados está parcialmente en desacuerdo que le reconocen adecuadamente las tareas que realiza, finalmente el 13% de los encuestados está totalmente en desacuerdo en que le reconocen las tareas que realiza.

¿Me reconocen adecuadamente las tareas que realizo?

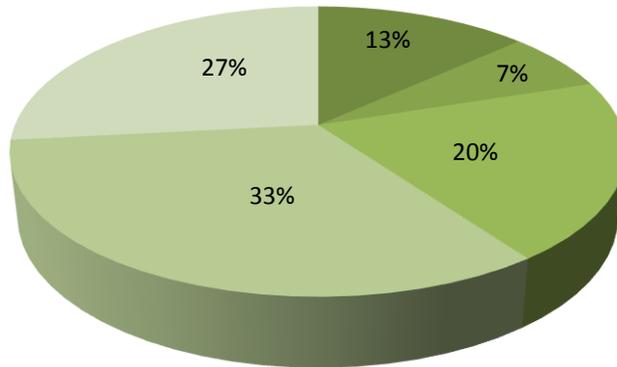


Figura 14 Nivel de reconocimiento de las tareas realizadas

De la figura 15 podemos observar que el 20 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que cuando introduce una mejora en su trabajo sus superiores lo reconocen, mientras que el 27% está parcialmente de acuerdo que cuando introduce mejoras en su trabajo sus superiores lo reconocen, y el 27% se muestra indiferente al reconocimiento de parte de sus superiores cuando introduce una mejora en su trabajo, 6% está parcialmente en desacuerdo que recibe reconocimiento de sus superiores cuando introduce alguna mejora en su trabajo y 20% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que reciben reconocimiento de sus superiores cuando introduce alguna mejora en su trabajo.

**¿Cuando introduzco una mejora en mi trabajo,
mis superiores lo reconocen?**

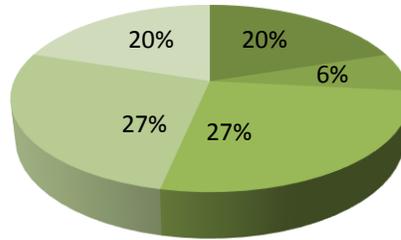


Figura 15 Reconocimiento de las mejoras en el trabajo

Como muestra la figura 16, el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo que recibe apoyo cuando tiene problemas personales y familiares, el 13% de los encuestados está parcialmente de acuerdo que recibe el apoyo cuando tiene problemas personales y familiares, mientras que el 7% se siente indiferente si recibe apoyo cuando tiene problemas personales o familiares, y el 13% está parcialmente en desacuerdo que recibe apoyo cuando tiene problemas personales y familiares, el restante 7% de los encuestados está totalmente en desacuerdo que recibe apoyo cuando tiene problemas personales o familiares.

¿Recibo el apoyo para resolver mis problemas personales y familiares?

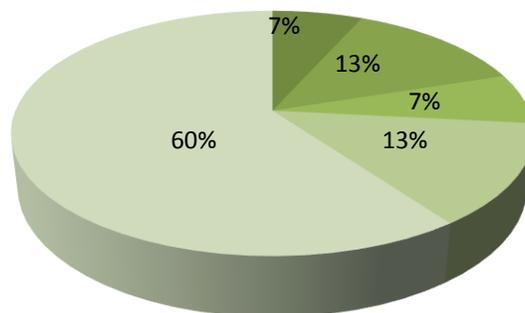


Figura 16 Apoyo para solución de problemas personales y familiares

La figura 17 nos presenta que el 20% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que recibe la capacitación suficiente para realizar su trabajo adecuadamente, mientras que el 27% está parcialmente en desacuerdo que recibe suficiente capacitación para realizar su trabajo, y el 27% de los encuestados se siente indiferente con la capacitación que recibe para realizar su trabajo adecuadamente, y el 20% está parcialmente en desacuerdo de que la capacitación que recibe para realizar su trabajo es suficiente, y finalmente el 6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo que recibe la capacitación suficiente para realizar su trabajo adecuadamente.

¿Me proporcionan suficiente capacitación para realizar mis funciones adecuadamente?

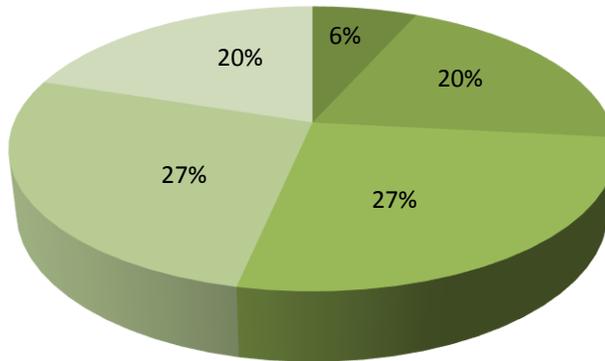


Figura 17 Grado de satisfacción de la capacitación que recibe

De la figura 18 inferimos que el 40% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la institución le proporciona oportunidades para desarrollarse proporcionalmente, el 13% está parcialmente de acuerdo en que la institución les proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente, mientras que el 13% se muestra indiferente a las oportunidades que proporciona la institución para el desarrollo profesional de sus trabajadores, mientras que el 13% está parcialmente en desacuerdo que la institución le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente y finalmente observamos que el 13% está totalmente en desacuerdo que la institución le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

¿La Institución me proporciona oportunidades para desarrollarme Profesionalmente?

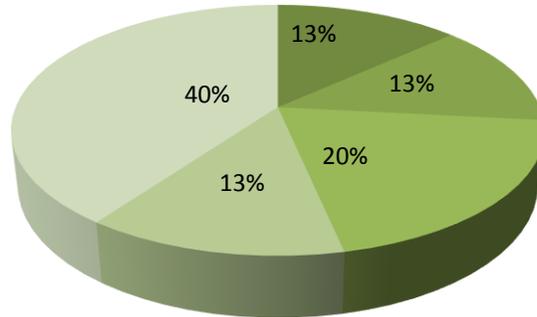


Figura 18 Oportunidad institucional para desarrollo profesional

Observamos en la figura 19 que el 66% de los encuestados están totalmente de acuerdo que se sienten satisfechos en su área de trabajo, el 20% de los encuestados están parcialmente de acuerdo que se sienten satisfechos con su área de trabajo, mientras que el 7% se muestra indiferente con su área de trabajo correspondiente, y el restante 7% de los encuestados esta totalmente en desacuerdo que se siente satisfecho con su área de trabajo.

¿En general, me siento satisfecho en mi área de trabajo?

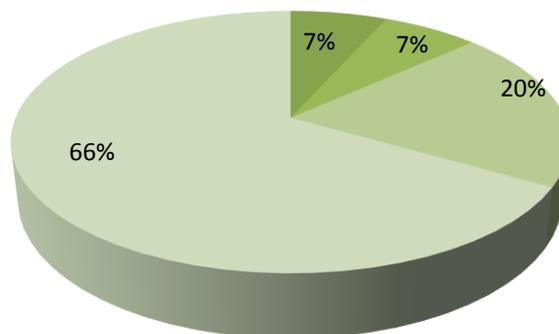


Figura 19 Grado de satisfacción en su área de trabajo

Relaciones Interpersonales

La figura 20 nos presenta los resultados de la Pregunta 17 y nos arroja los resultados siguientes, el 66% está totalmente de acuerdo en que la relación con sus compañeros es buena, el 27% está parcialmente de acuerdo que dicha relación entre compañeros es buena y el restante 7% está totalmente en desacuerdo que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo.

¿Mi relación con mis compañeros de trabajo es buena?

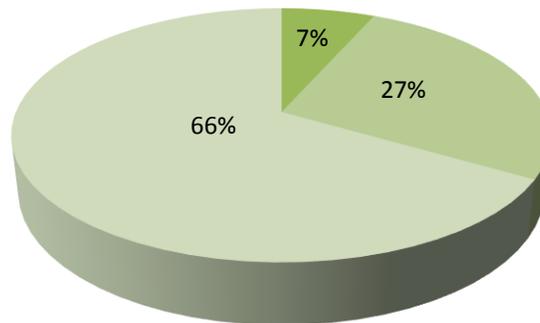


Figura 20 Relación entre compañeros de trabajo

La Colaboración entre compañeros, es una herramienta muy poderosa en la cohesión de grupos y de la figura 21 observamos que en el Plantel Uno del Cobach, el 40% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas, también el 47% están parcialmente de acuerdo que es habitual el trabajo colaborativo y solo el 13% de los trabajadores se mantiene indiferente al trabajo colaborativo.

¿Es habitual la colaboración con mis compañeros para sacar adelante las tareas?

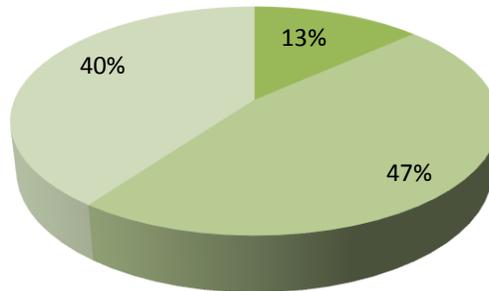


Figura 21 Colaboración entre compañeros

De la figura 22 podemos observar que el 73% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que se sienten parte de un equipo de trabajo, mientras que el 20% de los trabajadores están parcialmente de acuerdo en que se sienten parte de un equipo de trabajo, el restante 7% le es indiferente sentirse parte de un equipo de trabajo.

¿Me siento parte de un equipo de trabajo?

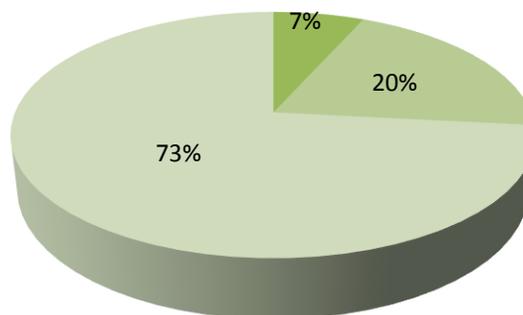


Figura 22 Formación de equipos de trabajo

La figura 23 nos presenta los resultados de acuerdo a las 5 variables y observamos que el 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que les resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo, el 7% están parcialmente de acuerdo en que pueden expresar sus opiniones en su lugar de trabajo, mientras que el 13% son indiferentes a que les permitan expresar sus opiniones en su lugar de trabajo, y 7% está totalmente en desacuerdo que en su lugar de trabajo les permitan expresar sus opiniones.

¿Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo?

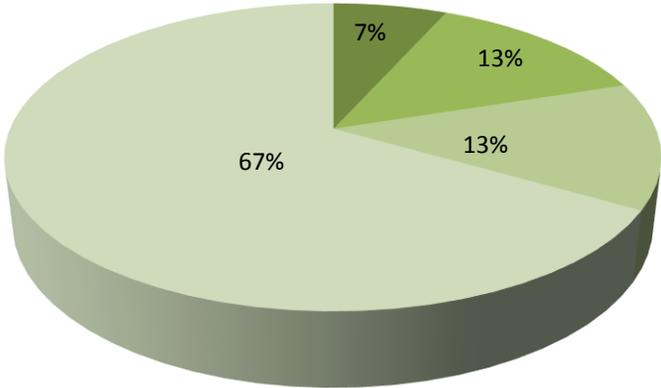


Figura 23 Facilidad para expresar opiniones

Según la figura 24 el 53% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que les resulta fácil estar en contacto y comunicación con su Jefe, mientras que el 33% están parcialmente de acuerdo que tienen facilidad para estar en contacto y comunicación con su Jefe, y el 7% de los encuestados les es indiferente estar en contacto y comunicación con el Jefe, finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo que le resulta fácil estar en contacto y comunicación con su Jefe.

¿Me resulta fácil estar en contacto y comunicación con mi Jefe?

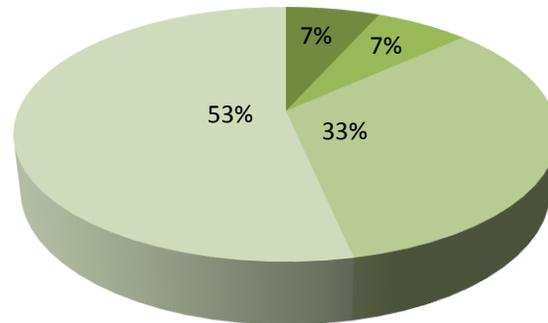


Figura 24 Grado de Contacto y comunicación con el Jefe

De la figura 25 podemos inferir que el 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo que conocen las actividades que desempeñan sus compañeros de trabajo, el 13% está parcialmente de acuerdo en que conoce las actividades que desempeñan sus compañeros y a otro 13% le es indiferente conocer las actividades que realizan sus compañeros de trabajo, y el resto de los trabajadores, el 7% están totalmente en desacuerdo que conocen las actividades que realizan sus compañeros de trabajo.

¿Conozco las actividades que desempeñan mis compañeros de trabajo?

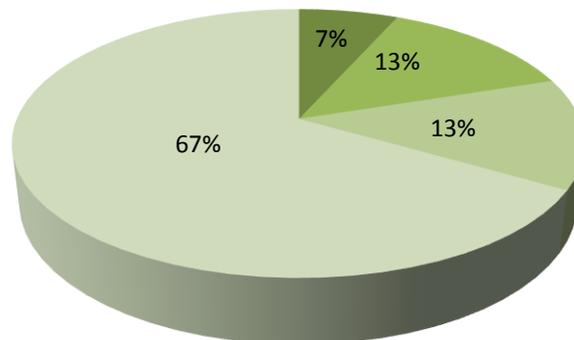


Figura 25 Grado de conocimiento del trabajo que desempeñan los compañeros

La figura 26, nos presenta que el 33% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la comunicación dentro de su área de trabajo funciona correctamente, también encontramos que el 33.3% de dichos encuestados, está parcialmente de acuerdo que la comunicación dentro de su área funciona correctamente, y al 20% de los trabajadores les es indiferente si la comunicación dentro de su área funciona correctamente y finalmente el 13.3% está totalmente en desacuerdo que la comunicación funciona correctamente en su área de trabajo.

¿La comunicación interna dentro de mi área funciona correctamente?

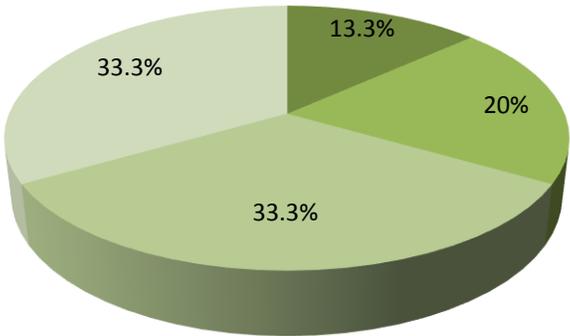


Figura 26 Grado de Comunicación en el área de trabajo

De la figura 27 observamos que el 47% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que sus compañeros de trabajo lo apoyan en caso de ser necesario, el 33% está parcialmente de acuerdo en que sus compañeros de trabajo lo apoyan en caso de ser necesario, y el 13% de dichos encuestados se muestran indiferentes al apoyo de sus compañeros, el restante 7% está totalmente en desacuerdo que sus compañeros lo apoyan.

¿Mis compañeros de trabajo me apoyan de ser necesario?

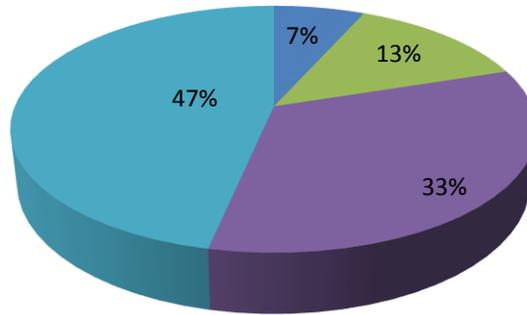


Figura 27 Apoyo entre compañeros

La figura 28 nos permite determinar que el 33% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que conocen las actividades de otras áreas de la institución, mientras que el 47% está parcialmente de acuerdo que las conoce, también el 13% de los trabajadores es indiferente a las funciones que se realizan en otras áreas de la institución, y el 7% restante está totalmente de acuerdo en dicho conocimiento.

¿Conozco las actividades que realizan otras áreas de la institución?

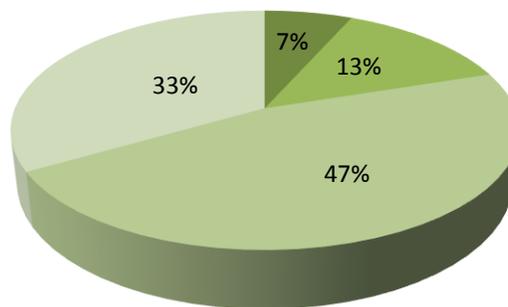


Figura 28 Grado de conocimiento de las funciones de otras áreas

Supervisión

La figura 29 muestra que el 80% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que su Jefe es respetuoso con ellos, y el 13% es indiferente al respeto del Jefe hacia ellos, mientras que el restante 7% está totalmente en desacuerdo que el Jefe es respetuoso.

¿Mi Jefe es respetuoso conmigo?

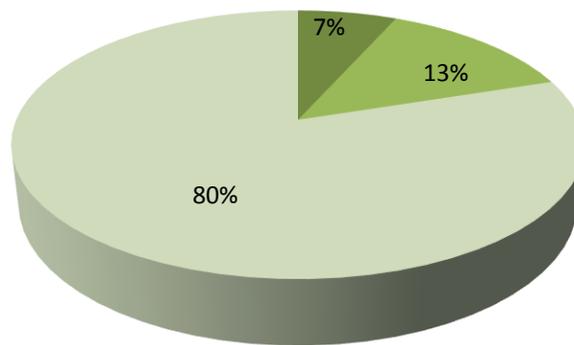


Figura 29 El Jefe es respetuoso

En la figura 30 podemos apreciar que el 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo que su Jefe demuestra dominio técnico o conocimiento de sus funciones y el 33% le es indiferente si su Jefe demuestra dominio de sus funciones o no.

¿Mi Jefe demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones?

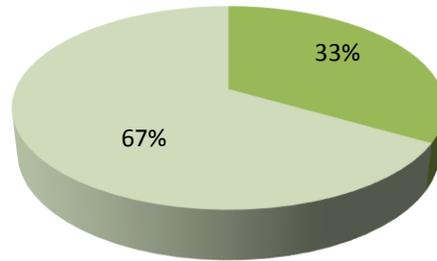


Figura 30 El Jefe demuestra dominio técnico de sus funciones

De la figura 31 podemos inferir que el 47% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que su Jefe soluciona los problemas que se presentan de manera eficaz, el 33% de dichos encuestados están parcialmente de acuerdo en que su Jefe soluciona los problemas, mientras que el 13% se presenta indiferente a si su Jefe soluciona los problemas o no, y el 7% está totalmente de acuerdo en que su director soluciona los problemas.

¿Mi Jefe soluciona los problemas que se presentan de manera eficaz?

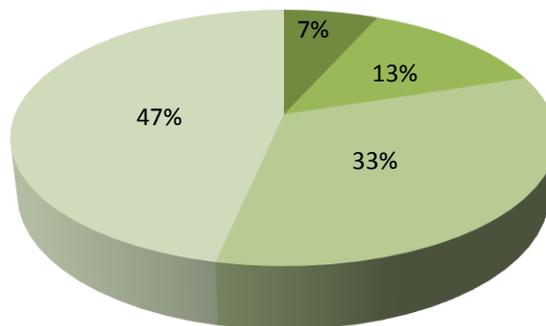


Figura 31 El Jefe soluciona los problemas que se presentan

Los resultados de la pregunta 31 de la encuesta a los trabajadores de servicios generales del Plantel Chetumal Uno del Cobach resumidos en la figura 32 nos muestra que el 60% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que son incluidos en la toma de decisiones de sus áreas de trabajo, al 20% de los trabajadores les es indiferente si son incluidos en dicha toma de decisiones, mientras que el 7% está parcialmente en desacuerdo que es tomado en cuenta en las decisiones y finalmente el 13% esta totalmente en desacuerdo que es incluido en la toma de decisiones.

¿Mi Jefe me incluye para la toma de decisiones en mi área de trabajo?

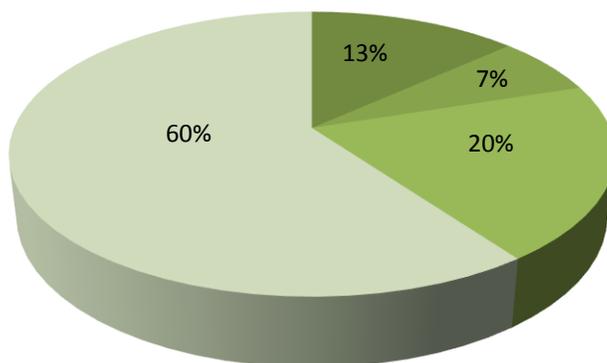


Figura 32 Inclusión en la toma de decisiones

De la figura 33 podemos inferir que el 47% de los encuestados concuerdan totalmente en que su Jefe les da autonomía para tomar decisiones en sus puestos de trabajo, además el 33% de los trabajadores están parcialmente de acuerdo en que su Jefe les permite la autonomía de la toma de decisiones, al 7% de los encuestados les es indiferente si su Jefe les permite la toma de decisiones y el 13% restante esta totalmente en desacuerdo que su Jefe les da autonomía para tomar decisiones en su puesto de trabajo.

¿Mi Jefe me da autonomía para tomar decisiones necesarias en mi puesto de trabajo?

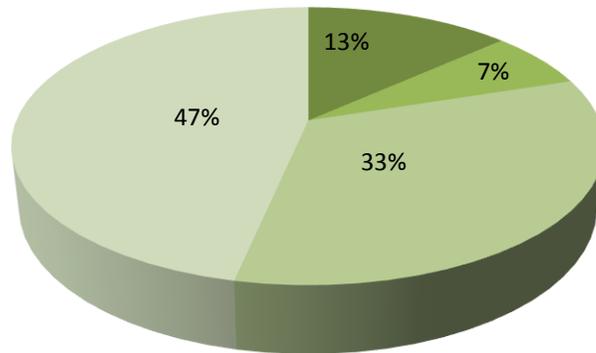


Figura 33 Autonomía para la toma de decisiones

De la figura 34 podemos inferir que el 66% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las indicaciones de trabajo que da el Jefe son claras y entendibles, que al 27% les es indiferente si las indicaciones del Jefe son claras y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo que las idicaciones de trabajo que da el Jefe son claras y entendibles.

¿Las indicaciones de trabajo que me da mi Jefe, son claras y entendibles?

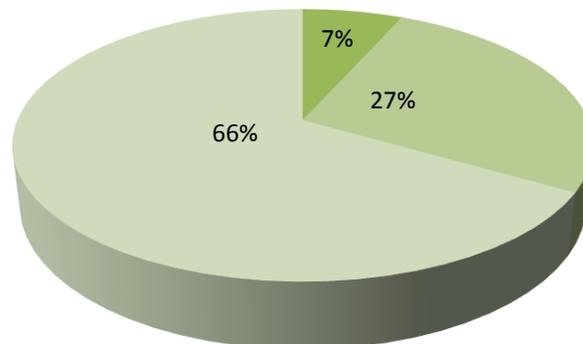


Figura 34 Ordenes del Jefe claras y entendibles

De la figura 35 podemos inferir que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo que le resulta fácil la comunicación con su Jefe, mientras que al 26% están parcialmente de acuerdo en que les resulta fácil dicha comunicación con el Jefe, el 7% está parcialmente en desacuerdo que le resulta fácil comunicarse con su Jefe, y el 7% restante está totalmente en desacuerdo en que le resulta fácil la comunicación con su Jefe.

¿Me resulta fácil la comunicación con mi Jefe?

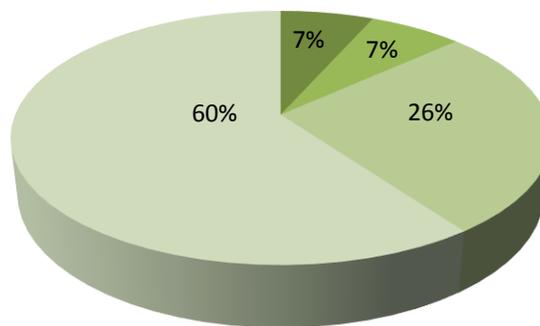


Figura 35 Comunicación con el Jefe

Condiciones de Trabajo e Infraestructura

Los encuestados hacen referencia a la disposición de material y equipo para realizar sus funciones y de lo que observamos en la figura 36, el 53% está totalmente de acuerdo en que cuenta con el material y el equipo para realizar sus funciones, el 13% está parcialmente de acuerdo en que cuenta con material y equipo, mientras que al 20% le es indiferente si cuenta o no con el material y equipo, y el 7% está parcialmente en desacuerdo que cuenta con material y equipo, también el 7% está totalmente de acuerdo en que cuenta con el material y el equipo para desarrollar sus funciones.

¿Cuento con el material y el equipo para realizar mis funciones?

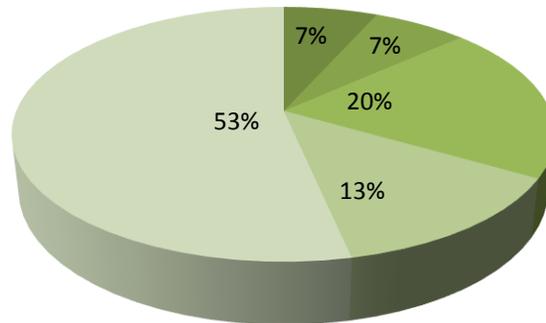


Figura 36 Disposición de material y equipo

La importancia de realizar las actividades laborales bajo condiciones seguras se ve reflejada en la figura 37, donde el 40% del personal encuestado del Plantel Uno del Cobach, se siente totalmente de acuerdo en que realiza su trabajo en condiciones seguras, y otro 40% está parcialmente de acuerdo en que realiza su trabajo de forma segura, mientras que al 13% le es indiferente la seguridad en el trabajo, pero 7% están totalmente en desacuerdo que realiza sus funciones de forma segura.

¿Realizo mi trabajo bajo condiciones seguras?

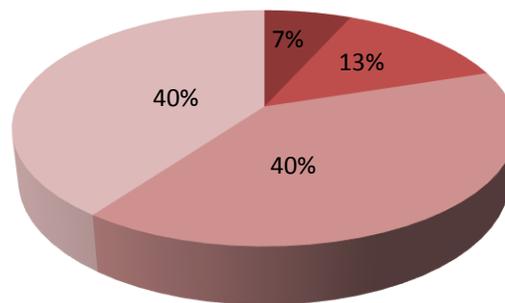


Figura 37 Condiciones de trabajo

Los espacios cerrados como salones y baños deben ser atendidos por el personal de servicios generales y la ventilación juega un papel importante en la satisfacción de un trabajador y en la figura 38 observamos que el 60% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la ventilación es buena en su área de trabajo, el 20% dijo estar de acuerdo, el 13% se muestra indiferente, mientras que el 7% no está de acuerdo.

¿Mi área de trabajo tiene buena ventilación?

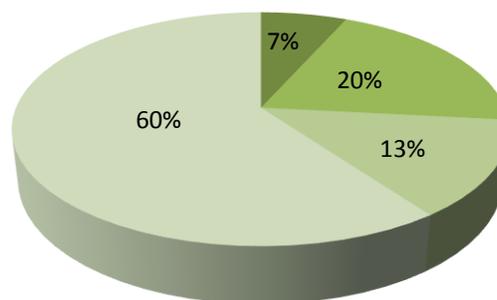


Figura 38 Ventilación en el área de trabajo

Si a un trabajador no le alcanza el tiempo para realizar su trabajo, estamos ante la posibilidad de que exista carga excesiva de trabajo y la figura 39 nos presenta que el 53% del personal encuestado está totalmente de acuerdo que no le alcanza el tiempo para concluir su trabajo, también un 13% está parcialmente de acuerdo en que el tiempo es insuficiente para realizar su trabajo, mientras que al 20% de los encuestados les es totalmente indiferente dicha situación, el 7% está parcialmente en desacuerdo con el tiempo insuficiente y otro 7% está totalmente de acuerdo que el tiempo para realizar su trabajo es insuficiente.

¿Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo?

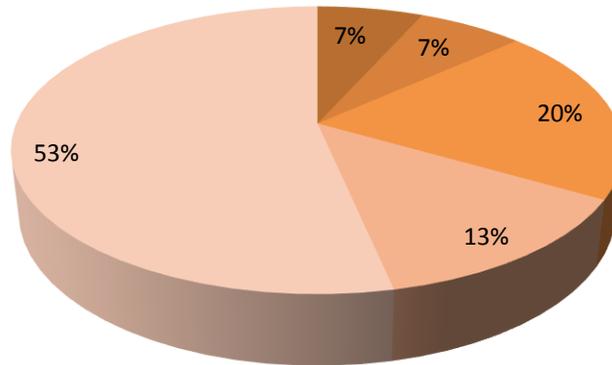


Figura 39 Carga excesiva de trabajo

La figura 40 nos presenta los resultados de la interferencia en el trabajo que el ruido le ocasiona a los trabajadores del Plantel Uno del Cobach, y como vemos el 27% está totalmente de acuerdo que el nivel de ruido afecta significativamente el desarrollo de sus funciones, también el 20% están parcialmente de acuerdo en que el nivel de ruido afecta el desarrollo de sus funciones, mientras que el 20% de los encuestados se muestra indiferente al nivel de ruido, pero 20% están parcialmente en desacuerdo que el nivel de ruido afecta el desarrollo de sus funciones laborales y el 13% está totalmente en desacuerdo que el nivel de ruido en su área de trabajo, afecta significativamente el desarrollo de sus funciones.

¿El nivel de ruido en mi área interfiere significativamente en el desarrollo de mis funciones?

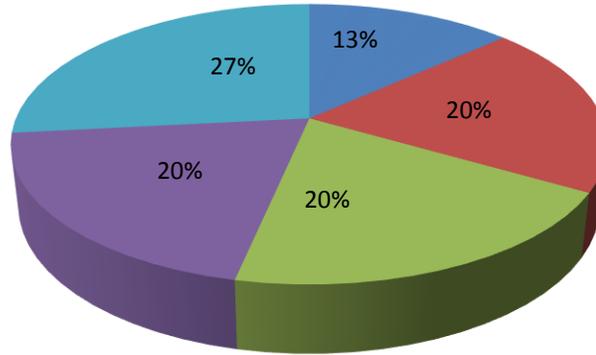


Figura 40 Interferencia en el trabajo por nivel de ruido

Es necesario que las áreas de trabajo estén totalmente seguras para evitar accidentes y contagios, para evitar gastos innecesarios a las empresas o instituciones y la figura 41 nos permite tener una referencia de la visión de cada trabajador al respecto, ya que el 47% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las condiciones en su área son seguras, y el 20% está parcialmente de acuerdo en que su área es segura, mientras que el 13% es totalmente indiferente al riesgo en su área, y el 7% está parcialmente en desacuerdo que en su área no hay riesgo y el restante 13% está totalmente en desacuerdo que las condiciones en su área de trabajo son seguras.

¿Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no presentan riesgo para mi salud)?

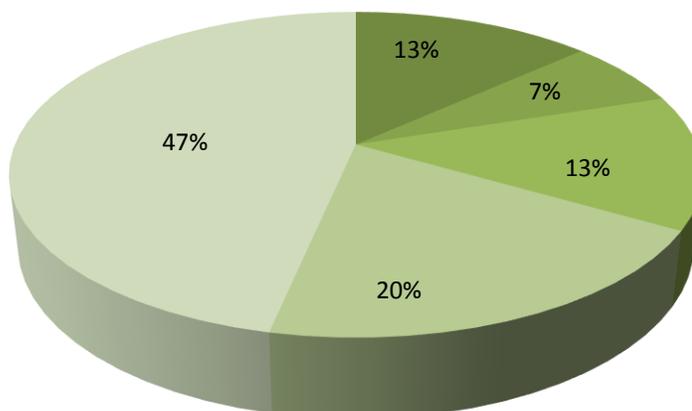


Figura 41 Riesgos de trabajo

Es importante familiarizarse con los protocolos de emergencia en caso de desastres naturales, incendios, sismos, etc, para evitar riesgos a la integridad física de los trabajadores, de la figura 42 se observa que el 46% de los encuestados están totalmente de acuerdo que están familiarizados con los protocolos de emergencia, y el 27% de los trabajadores están parcialmente de acuerdo que conocen los protocolos de emergencia, aunque el 13% se muestra indiferentes a dichos protocolos, el 7% está parcialmene en desacuerdo que conoce los protocolos de seguridad y el restante 7% está totalmente en desacuerdo que conoce los protocolos en caso de emergencia para resguardar su seguridad.

¿En caso de emergencia, conozco los protocolos para mantener y resguardar mi seguridad?

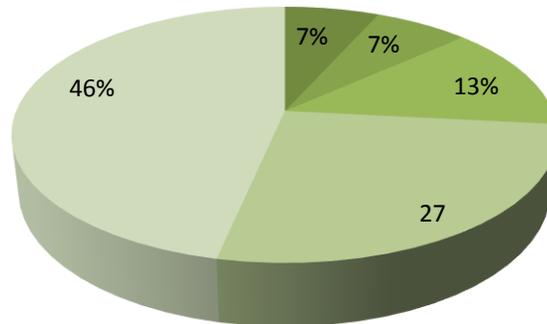


Figura 42 Familiarización con los protocolos de emergencia

Discusión

Se analizaron las variables a la luz de los resultados de la encuesta aplicada al personal del Departamento de Servicios Generales del Plantel Chetumal Uno del Cobach, a fin de identificar los **Puestos de Trabajo** de los cuales Tienen un Jefe del departamento y 15 intendentes, el Jefe y un intendente se ocupan del mantenimiento y los restantes a limpiar los salones y a mantener limpias las áreas de trabajo y cada uno tiene un área a su cargo y 4 salones para limpiar cotidianamente.

Los nueve reactivos de esta variable nos permiten conocer que al 100% de los trabajadores les gusta su trabajo; también la mayoría está cómodo con su horario de trabajo, en un 73%; además tienen bien definidas sus funciones, según la encuesta el 66% de los trabajadores está totalmente de acuerdo; algunos no están contentos con su carga de trabajo como lo demuestra el 33% que está totalmente de acuerdo y el 20% que está parcialmente de acuerdo; no es un trabajo estresante de acuerdo al 40% que afirma que está totalmente de acuerdo; el 54% de los trabajadores conciben en que la información fluye de forma adecuada; la

mayoría también considera que existe retroalimentación para culminar las tareas adecuadamente (54%) y que el salario corresponde con la carga de trabajo (60%), asimismo el salario es acorde a su preparación académica (54%) y más aun les dan oportunidad de seguirse preparando profesionalmente.

La variable **motivación y reconocimiento**, el 66% del personal se siente motivado, aunque su trabajo no es tan reconocido por su jefe, ya que solo el 27% de los trabajadores lo afirman, tampoco hay un reconocimiento cuando un trabajador implementa una mejora en su área de trabajo, así lo confirma solo el 20% que está totalmente de acuerdo en el reconocimiento; si tienen el apoyo del Jefe cuando tienen algún tipo de problema laboral o familiar así lo confirma el 60% de los encuestados; aunque hace falta mucha más capacitación porque solo el 20% de los trabajadores afirman estar totalmente de acuerdo en que hay capacitación; si hay oportunidad para quien quiera seguirse preparando académicamente, se ayudan con permisos o se le ajusta el horario de trabajo, 40% lo confirma; en general los trabajadores del departamento de servicios generales están motivados ya que el 66% de ellos se sienten satisfechos.

De los resultados arrojados en la variable **Relaciones Interpersonales** podemos concluir que los reactivos fueron contundentes para indagar que tan buenas son estas relaciones entre los trabajadores ya que el 66% afirma que hay una buena relación; y hay buena colaboración para ayudarse a concluir las tareas pendientes, según el 40%; esto ayuda a tener una buena cohesión de equipo ya que el 73% tiene bien puesta la camiseta porque se considera parte de un equipo, se les permite expresar sus opiniones ya que un 66% lo afirma, hay buena comunicación y contacto con el Jefe, pues un 53% está totalmente de acuerdo en dicha aseveración; la mayoría conoce cada una de las actividades que desempeña el compañero con un 67%, una comunicación no tan fluida y correcta porque los compadrazgos no permiten realizar las funciones al dedillo con un 33% totalmente de acuerdo en dicha situación, la mayoría de los compañeros se apoyan entre si, lo confirman 47% de los encuestados.

La variable **Supervisión** ha sido explorada a través de 7 reactivos los cuales arrojaron los siguientes datos el 60% de los trabajadores coinciden que su Jefe es respetuoso con ellos, dado su nivel académico se espera que así sea, además de los compadrazgos existentes con el Jefe inmediato; todos los trabajadores conocen desde hace muchos años a su Jefe y han convivido con él, se concluye que por ese lado los Jefes del Colegio de Cachilleres mantienen una buena relación con sus colaboradores, también la mayoría concuerda que su Jefe resuelve los problemas que se van presentando y les permite tomar decisiones dentro de su área de trabajo un 60% de los trabajadores lo afirma, además que las indicaciones son claras y precisas ya que hay muy buena y estrecha comunicación como lo demuestra el 60% de los encuestados que están totalmente de acuerdo. Debido a la buena comunicación, las ordenes fluyen correctamente y las actividades se realizan al pie de la letra y sin contratiempos.

Finalmente la variable **Condiciones de Trabajo e Infraestructura** se investiga con 7 reactivos y los resultados son los siguientes, la mayoría de los trabajadores, en un 53% afirma que tienen todos los materiales y equipos para realizar su trabajo, también el 40% está totalmente de acuerdo en que trabaja bajo condiciones seguras con buena ventilación en un 60%, salvo que muchos afirman que la carga de trabajo es mucha y el tiempo es insuficiente para realizar todas las actividades, esto confirmado por el 53% de los trabajadores, igualmente casi la mitad de los encuestados afirman que su área de trabajo es segura y además también ese mismo porcentaje afirma conocer todos los protocolos de emergencia. Concluimos que la carga de trabajo no es equitativa, que al ser un Plantel o Escuela hay mucho ruido y puede ser molesto trabajar, sobra decir que las condiciones de calor a veces son insoportables en este clima cálido, haciendo trabajo físico a la interperie.

VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

Después de conocer los resultados de la evaluación del clima organizacional, le permitió conocer al Colegio de Bachilleres Plantel Chetumal Uno, cual es la percepción de sus trabajadores; logrando identificar las fortalezas o aspectos bien valorados de la cultura organizacional, así como identificar las fuentes de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Con lo anterior se tendrá las bases para determinar pautas y estrategias para tomar acciones correctivas y/o preventivas y para la creación de planes o propuestas que favorezcan el ambiente laboral del Colegio en todas sus categorías.

Como medida inmediata se programarán reuniones con el personal para llegar a un punto neutro, ya que a pesar de que en su mayoría el personal se encuentra a gusto en su puesto de trabajo, es necesario llegar a una conciliación con el personal que no se encuentra muy contento. Con ello se pretende que el clima organizacional sea de armonía, que los trabajadores estén informados sobre las disposiciones de trabajo así como las razones por las que se toman.

En este sentido el impacto que se logrará a nivel local será que los trabajadores y los directivos convivan en un ambiente de confianza y respeto, para elevar el nivel de productividad.

A nivel estatal, el impacto que se logra al atender las necesidades de la clase trabajadora, es cumplir con los principio y valores del Plantel de Bachilleres los cuales son los siguientes:

VIII. 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 lograr un clima organizacional que logre la armonía en el Plantel Chetumal Uno del Cobach, ya que el alumno necesita realizar actividades de vinculación con el sector productivo y de servicios a fin de que las instituciones generen ambientes laborales que les permita crecer y desarrollarse para ofrecer calidad en el servicio de esta manera los alumnos residentes aplican competencias que adquirieron durante el transcurso de su carrera y que fueron las siguientes:

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

IX. CONCLUSIONES

El clima organizacional se refiere a la forma en la que los empleados se relacionan y perciben su papel dentro de la Institución, por ello, el análisis realizado al Departamento de Servicios Generales del Colegio de Bachilleres Plantel Chetumal Uno, donde se encuentran adscritos las 15 personas es el siguiente:

- **Puesto de trabajo:**
En este aspecto es necesario fomentar la sana convivencia entre los trabajadores, fomentar el compañerismo y la solidaridad; aunque la mayoría se encuentra a gusto en su puesto de trabajo, existe una minoría (7%) en descontento, a quienes su trabajo les produce estrés y no sienten retroalimentación por parte de sus superiores.
- **Motivación y reconocimiento:**
La mayoría de los trabajadores se sienten motivados, pero como se mencionó anteriormente el 7% no siente que su trabajo sea reconocido aun cuando realizaran alguna mejora, manifiestan que les falta oportunidades para desarrollarse, por lo que su descontento se muestra de igual forma en una rebeldía ya que no sienten solidaridad por sus compañeros que tuvieran en un momento dado una carga extra de trabajo.
- **Relaciones interpersonales y trabajo de equipo.**
En este aspecto podemos mencionar que a pesar que la mayoría siente tener buenas relaciones laborales tanto con sus compañeros como con los Directivos, algunos de los trabajadores (7%), no sienten esa empatía por lo que no sienten la pertenencia al equipo de trabajo, desconocen las actividades de los demás y tampoco estarían dispuestos a colaborar por ayudar a sus compañeros.

- Supervisión

La mayoría de los trabajadores se encuentra de acuerdo con la supervisión que ejercen los Directivos, reconocen que las tareas son justas y claras a la hora de ordenarlas.

- Condiciones de trabajo e infraestructura:

La mayoría de los trabajadores considera que laboran en condiciones seguras, aunque reconocen que el ruido excesivo afecta su rendimiento laboral ya que es molesto.

X. RECOMENDACIONES

Del proyecto realizado sobre las condiciones y/o situaciones que pudieran estar afectando el Clima Organizacional en el Plantel Chetumal Uno del Colegio de Bachileres, se encontró que hay armonía, cohesión de grupo y buena comunicación, pero la carga de trabajo no es equitativa, por lo que se recomienda reorganizar las áreas de trabajo o rotar temporalmente las áreas entre los trabajadores, el ruido es producido por los alumnos y las diferentes actividades, se recomienda utilizar orejeras o audífonos para evitar el estrés, también es necesaria una comunicación más fluida, y evitar el compadrazgo excesivo a fin que no afecte el desarrollo de las actividades laborales, al solaparse la flojera y la repartición de áreas, por parte de los Jefes. También se recomiendan más cursos de capacitación, tanto del aprendizaje de oficio, talleres motivacionales y de superación personal.

XI. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, F. J. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Valladolid: Lex Nova.

Amorós, E. (1990). *Comportamiento organizacional*. Peru: Escuela de Economía.

Delgado, M. R. (2005). *Comunicación Interna en la Empresa*. Barcelona: UOC.

Malhotra, N. K. (2004). *Investigaciones de mercados, enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.

Margarita Chiang, M. J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Taguiri, R y Litwin, G.H. (dirs.) (1968), *Organizational climate: explorations of a concept*, Harvard Business School, Boston.

Talcott, Parsons. (2010). *Teoría Sociológica y la Sociedad Moderna*.

XII. ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES DEL PLANTEL CHETUMAL UNO DEL COBAQROO

Estimado compañero, le solicito que conteste con honestidad y de forma objetiva este cuestionario; así mismo se garantiza que sus respuestas se manejarán de forma confidencial. Algunos reactivos son parecidos ya que tienen la finalidad de asegurar la exactitud del presente instrumento de evaluación.

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre:	
Antigüedad en el trabajo:	No. de puestos que has tenido en tu trabajo:
Nombre del puesto actual:	Antigüedad en el puesto actual:

PERCEPCIÓN EN EL ÁMBITO DE TRABAJO

Marca con una X la respuesta que consideres más conveniente.

Puesto de Trabajo		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Me gusta mi trabajo					
2	Me gusta mi horario de trabajo					
3	Tengo claramente definidas mis funciones y responsabilidades					
4	Mi carga de trabajo es la misma que la de mis compañeros					
5	Mi trabajo me produce estrés					
6	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo					
7	Recibo retroalimentación de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					
8	El salario que recibo está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realizo					
9	Corresponde el salario que recibo con mi nivel de preparación					

Motivación y reconocimiento		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
11	Me reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
12	Cuando introduzco una mejora en mi trabajo, mis superiores lo reconocen					
13	Recibo el apoyo para resolver mis problemas personales y familiares					
14	Me proporcionan suficiente capacitación para realizar mis funciones adecuadamente					
15	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollarme profesionalmente					
16	En general, me siento satisfecho en mi área de trabajo					

Relaciones Interpersonales y trabajo en equipo		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
17	Mi relación con los compañeros de trabajo es buena.					
18	Es habitual la colaboración con mis compañeros para sacar adelante las tareas					
19	Me siento parte de un equipo de trabajo					
20	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo					

21	Me resulta fácil estar en contacto y en comunicación con mi jefe					
22	Conozco las actividades que desempeñan mis compañeros de trabajo					
23	La comunicación interna dentro de mi área funciona correctamente					
24	Mis compañeros de trabajo me apoyan de ser necesario					
25	Conozco las actividades que realizan otras áreas de la Institución					

Supervisión		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
26	Mi Jefe es respetuoso conmigo					
27	Mi jefe demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
28	Mi jefe soluciona los problemas que se presentan, de manera eficaz.					
29	Mi jefe me incluye para la toma de decisiones de mi área de trabajo					
30	Mi jefe me da autonomía para tomar decisiones necesarias en mi puesto de trabajo					
31	Las indicaciones de trabajo que me da mi jefe, son claras y entendibles					
32	Me resulta fácil la comunicación con mi jefe					

Condiciones de Trabajo e Infraestructura		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
33	Cuento con el material y el equipo para realizar mis funciones					
34	Realizo mi trabajo bajo condiciones seguras					
35	Mi área de trabajo tiene buena ventilación					
36	Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo					
37	El nivel de ruido de mi área interfiere significativamente en el desarrollo de mis funciones					
38	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgos para mi salud).					
39	En caso de emergencia, conozco los protocolos para mantener y resguardar mi seguridad					

Muchas gracias por su participación

