

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

EL COACHING COMO MODELO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BACHILLERES DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Residencia Profesional

Que presenta el C.

RÍOS ZARATE EDUARDO ESTEBAN

N° de Control 12870063

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: M en E.

Angel May Ávila

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2016

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Eduardo Esteban Ríos Zarate**, aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno M. en E. Ángel May Ávila, el asesor externo el M. P. H. Julio Cesar Castro Osorio, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **EL COACHING COMO MODELO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BACHILLERES DEL ESTADO DE 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.

A T E N T A M E N T E

Asesor Interno

M. en E. Ángel May Ávila

Asesor Externo

M. P. H. Julio Cesar Castro Osorio

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2016.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| Tabla de contenido | Página |
|---|---------------|
| I INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Antecedentes | 3 |
| 1.1.1 Educación Media Superior en México | 9 |
| 1.1.2 Estadística de Estudiantes en el Medio Superior | 12 |
| 1.1.3 Educación Media Superior en Quintana Roo | 13 |
| 1.1.4 Los Planteles de Educación Media Superior en Quintana Roo | 14 |
| II. JUSTIFICACIÓN..... | 26 |
| III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO EL PROYECTO .. | 28 |
| 3.1 Macrolocalización | 28 |
| 3.1.1 Clima..... | 29 |
| 3.1.2 Atractivos turísticos | 29 |
| 3.1.3 Vías de Comunicación | 31 |
| 3.1.4 Flora y Fauna | 31 |
| 3.2 Microlocalización | 32 |
| 3.2.1 Clima..... | 32 |
| 3.2.2 Atractivos turísticos | 33 |
| 3.2.3 Vías de Comunicación | 33 |
| 3.2.4 Flora y Fauna | 34 |
| 3.3 Organigrama de la Dirección General de Bachilleres..... | 36 |
| 3.3.1 Descripción del puesto | 37 |
| 3.4 Organigrama del Departamento de Recursos Humanos..... | 39 |
| 3.4.1 La Dirección General de Bachilleres del Estado de Quintana Roo . | 40 |
| 3.4.2 La oficina de archivo que pertenece a Recursos Humanos | 40 |
| IV. OBJETIVOS | 42 |
| 4.1 General | 42 |
| 4.2 Específicos..... | 42 |
| V MATERIALES Y METODOS | 43 |
| 5.1 Materiales | 43 |
| 5.2 Métodos | 43 |

| | |
|---|----|
| 5.2.1 Metodología | 44 |
| VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 45 |
| VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES | 55 |
| VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS..... | 58 |
| IX. CONCLUSIONES..... | 60 |
| X. RECOMENDACIONES | 62 |
| XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 65 |
| XII. ANEXO | 66 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|-----------|
| Cuadro 1. Estadística de educación media superior del año 2012/2013, 2013/2014, 2014 y 2015. | 12 |
| Cuadro 2. Planteles media superior en el municipio de Cozumel | 14 |
| Cuadro 3. Planteles media superior en el municipio de Felipe Carrillo Puerto..... | 14 |
| Cuadro 4. Planteles media superior en el municipio de Isla Mujeres | 16 |
| Cuadro 5. Planteles media superior en el municipio de Othón P. Blanco | 17 |
| Cuadro 6. Planteles media superior en el municipio de Benito Juárez..... | 19 |
| Cuadro 7. Planteles media superior en el municipio de José María Morelos..... | 22 |
| Cuadro 8. Planteles media superior en el municipio de Lázaro Cárdenas..... | 22 |
| Cuadro 9. Planteles media superior en el municipio de Solidaridad | 23 |
| Cuadro 10. Planteles media superior en el municipio de Tulum..... | 24 |
| Cuadro 11. Planteles media superior en el municipio de Bacalar | 24 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----------|
| Figura 1. Logo del Colegio de Bachilleres | 7 |
| Figura 2. Mapa del Estado de Quintana Roo | 28 |
| Figura 3. Mapa del municipio de Othón P. blanco, lugar de localización donde se realizó el proyecto..... | 32 |
| Figura 4. Organigrama del personal de la Dirección General de Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo | 36 |
| Figura 5. Organigrama del personal de Recursos Humanos de la Dirección General de Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo..... | 39 |
| Figura 6. Foto de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo | 40 |
| Figura 7. Foto del archivo que pertenece a la oficina de control de personal de Recursos Humanos de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo..... | 40 |
| Figura 8. Foto del archivero que pertenece a la oficina de control de personal de Recursos Humanos de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo..... | 41 |

INDICE DE GRAFICAS

| | |
|--|----|
| Grafica 1. ¿La función que desempeñas en la Dependencia, va acorde con tu perfil profesiográfico? | 45 |
| Grafica 2. ¿Conoces el Manual de Funciones de tu Área de Trabajo? | 45 |
| Grafica 3. ¿Te asignaron tu horario de acuerdo a las horas establecidas en tu contrato? | 46 |
| Grafica 4. ¿Te han obligado algunas veces a trabajar en horas fuera de tu horario de trabajo? | 46 |
| Grafica 5. ¿Consideras buenas las condiciones de la infraestructura de tu centro de trabajo? | 47 |
| Grafica 6. ¿Existen condiciones de seguridad contra riesgos de accidentes de trabajo en tu Empresa? | 47 |
| Grafica 7. ¿Has incurrido algunas veces en incidencias que perjudiquen el desempeño de tus funciones? | 48 |
| Grafica 8. ¿Has recibido capacitación y actualización para el mejoramiento de tu desempeño? | 48 |
| Grafica 9. ¿Te dotan de material para el desempeño de tus funciones? | 49 |
| Grafica 10. ¿Qué clase de Motivación has recibido por tu desempeño en la Dependencia? | 49 |
| Grafica 11. ¿Estás conforme con el Salario que recibes? | 50 |
| Grafica 12. ¿Es de armonía la Relación Humana en tu ambiente laboral? | 50 |
| Grafica 13. ¿Cómo es la Relación de trabajo entre los Directivos de tu Organización? | 51 |
| Grafica 14. ¿Recibes buen trato de tu jefe inmediato (Subdirector, Coordinador)? .. | 51 |
| Grafica 15. ¿Se han provocado conflictos laborales en tu ambiente de trabajo? | 52 |
| Grafica 16. ¿Qué tan frecuente es la ausencia del personal que labora en tu centro de trabajo? | 52 |
| Grafica 17. ¿Recibes algún beneficio de Seguridad Social por tu trabajo? | 53 |
| Grafica 18. ¿Recibes puntualmente tu salario? | 53 |
| Grafica 19. ¿Cómo consideras el prestigio de tu centro de trabajo? | 54 |
| Grafica 20. ¿Te gusta el Ambiente Laboral en tu centro de trabajo? | 54 |

I INTRODUCCIÓN

El hombre como parte de una sociedad día con día, se encuentra relacionándose con personas de distintos caracteres, pensamientos, gustos, objetivos y sueños, debido a esta diversificación es inevitable que los conflictos estén de manera latente, ya que no siempre dos personas están de acuerdo en la manera de cómo hacer una misma actividad.

Al realizar el servicio social en el departamento de Recursos Humanos, he podido constatar tanto la facilidad con la que se puede generar un conflicto en la dependencia, como la dificultad, y en ocasiones, la imposibilidad, de resolverlo restituyendo la organización a la situación previa al conflicto.

Lo cierto es que los conflictos dejan huella, y ésta es a menudo muy difícil de borrar. En ocasiones los conflictos entre personas se resuelven, al menos aparentemente, tras una intervención de la Dirección, pero quedan sentimientos de animadversión y falta de concordia que afectan a las posteriores relaciones entre las personas involucradas. Otras veces, los conflictos permanecen, afectando a las relaciones profesionales, la productividad de trabajo, a generar sinergias y llegando incluso a provocar la salida de la organización de algún elemento del personal.

El coach es la persona encargada de encontrar una solución óptima ante la presencia de un conflicto. En este sentido, un coach juega un papel importante al momento de detectarse un problema, ya que desempeña un papel fundamental para poder encontrar la solución más efectiva para que un grupo de personas a pesar de que sus intereses no sean comunes puedan desempeñar un trabajo bajo los mismos objetivos y sobre todo bajo un mutuo acuerdo que a ambos les convengan.

A continuación veremos algunos aspectos clave a considerar a la hora de afrontar un conflicto entre personas, analizar su origen y plantear su resolución. Asimismo, estudiaremos varios elementos que intervienen en la prevención de los conflictos en la dependencia, permitiendo así preservar la concordia, y por tanto, un clima de trabajo favorable para los intereses de la dependencia.

El presente trabajo se presenta con el objetivo de dar a conocer la manera en cómo un coach puede intervenir como mediador para llegar a la solución de los conflictos que se pudieran presentar, de acuerdo a las diferentes situaciones que se estén experimentando.

La información aquí presentada abarca algunas formas de cómo el coach fungiendo como mediador puede lograr entablar un diálogo buscando con esto que las partes en confrontación, puedan arreglar el conflicto en cuestión.

La finalidad del presente trabajo fue aplicar una encuesta en la dirección general del colegio de bachilleres para llegar a conocer el ambiente laboral y usar el coaching como solución de conflictos.

1.1 Antecedentes

Quintana Roo, uno de los más jóvenes de los Estados de la República Mexicana, nació como entidad federal el 8 de octubre de 1974, manifestándose así el esfuerzo y trabajo arduo y difícil de las autoridades que les correspondió realizar las labores de establecer las bases para crear su infraestructura y darle el mayor impulso necesario para nuestro naciente Estado y uno de los renglones en los que se tenía mayor preocupación era el educativo, porque estaban conscientes de la responsabilidad que tenían con la sociedad quintanarroense; para poder dotar y abrir los espacios educativos que impidieran la emigración de jóvenes estudiantes a otras entidades, en busca de oportunidades de educación media superior y superior, ocasionando gastos muy elevados para la economía familiar y propiciando la descapitalización a nuestro Estado.

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

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

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

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.

El segundo Plantel en crearse fue el de Cancún, el cual inició sus actividades en septiembre de 1981, que al inicio de sus actividades tuvo una matrícula de 98 alumnos distribuidos en 2 grupos. Las Capacitaciones para el Trabajo fueron tres: Administración de Recursos Humanos, Administración de Empresas Turísticas, Dibujo Arquitectónico, el personal con que contaba en ese entonces estaba constituido por 8 Administrativos y 13 Docentes

El tercer Plantel se creó en septiembre de 1984 en el poblado de Bacalar, el cual cuenta con características muy especiales, ya que ha sido uno de los Planteles que se ha caracterizado por ser formador integral de sus jóvenes, los cuales han representado a su Plantel con una energía singular en los eventos y concursos académicos y culturales.

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. Sentimos que en la labor educativa siempre hay trabajo por hacer, y para ello contamos con el gran entusiasmo del personal docente y administrativo, que en forma dinámica se encuentra en la búsqueda de estrategias para mantener el gran prestigio que nuestro sistema ha alcanzado.

La comunidad Bachilleres de Quintana Roo avanza en la culminación de sus metas, el estudiantado cumple con su entusiasmo su responsabilidad de estudiar: la deserción escolar ha disminuido considerablemente, la reprobación también; los docentes se actualizan permanentemente y en reuniones de academia comparten experiencias y evalúan avances programáticos, el personal directivo se esfuerza en cumplir con éxito su cometido.

Nuestro reconocimiento y nuestro agradecimiento a todos y cada uno de los que creyeron en el proyecto educativo del Gobierno del Estado, mismo que se ha cristalizado en 15 planteles, 19 Módulos de Educación Media Superior a Distancia y 4 Centros de Enseñanza Abierta , ubicados a lo largo y ancho de la geografía estatal.

Este conjunto de instituciones que integran el Colegio de Bachilleres, atestiguan la extraordinaria vitalidad unida a la pasión y la fe creadora que las autoridades educativas en nuestro Estado siempre han manifestado.

Estos tiempos deberán ser los de compromiso y entrega a nuestras ocupaciones para continuar en la construcción de una nueva nación y los de estudio fecundo que forme a los ciudadanos que requiere nuestra patria; hoy más que nunca, los mexicanos debemos estar unidos en torno a los ideales que han hecho a nuestra nación libre y fuerte. El Colegio de Bachilleres continuará siendo vanguardia y atalaya en los albores de un nuevo siglo.

La Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo tiene como:

Misión: Formar mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad bachilleres competentes, capaces de desarrollarse exitosamente en instituciones de educación superior, con elementos que les faciliten su incorporación al trabajo productivo y se constituyan en capital humano que interactúen con su entorno bajo principios y valores socialmente útiles.

Visión: Que en el año 2017, sean la mejor alternativa de educación media superior en el estado incorporado al sistema nacional de bachillerato.

Valores:

HONESTIDAD

Manejar con transparencia los recursos y la información de la institución, cumpliendo con los servicios que ofrecen sin aceptar dádiva alguna.

RESPONSABILIDAD

Cumplir con las directrices institucionales asumiendo las consecuencias de nuestras acciones.

RESPECTO

Adoptar una actitud de tolerancia y comprensión hacia los demás sin contravenir sus derechos y garantías individuales.

SOLIDARIDAD

Trabajar en equipo de manera cooperativa y colaborativa para el logro de los objetivos institucionales sin anteponer intereses personales.

LEALTAD

Conducir nuestras acciones con apego a los principios y normas institucionales.

EQUIDAD

Igualdad de condiciones y oportunidades de desarrollo para todos.

JUSTICIA

Actuar con pertinencia a la situación considerando normas, políticas y valores institucionales.

CONFIABILIDAD

Inspirar la seguridad de que existe veracidad entre lo que ofrecemos y hacemos.

INTEGRIDAD

Ser congruente con los valores universales.

Logo:



Figura 1. Logo del Colegio de Bachilleres

Idea y Diseño: Lic. Miguel Hisi Pedroza

Fecha de registro: El registro ante la Dirección General de Derechos de Autor de la SEP se realizó en marzo de 1974

Significado: El Logotipo tiene un profundo significado que se comunica en una sencilla síntesis verbal: "La Educación como proceso permanente de evolución y progreso."

La C de Colegio se representa en una espiral que significa desarrollo continuo y ascendente como lo indica la flecha.

La B de Bachilleres simboliza la educación:

Está formada por dos libros, base de todo estudio. Libros que se presentan de perfil, prestos a servir al aprendizaje y a abrirse al mundo de la ciencia, el arte, la cultura y el gusto por imaginar y soñar.

Color: El tono es verde, porque es el color que simboliza los primeros años de la vida y de la juventud; implican renovación cíclica de la energía y de la naturaleza: un compromiso de raíz profunda con la vitalidad de nuestros estudiantes.

El verde se fundió a la estructura del logotipo en Febrero de 1981, con el pantone 327. La tipografía es gris tono pantone 430.

Transmisión de los Derechos Patrimoniales:

El 7 de Abril del 2003, el Licenciado Miguel Hisi Pedroza cedió al Colegio de Bachilleres los derechos patrimoniales de uso del logotipo.

Registro de los Derechos Patrimoniales:

El 26 de mayo del 2003 se registró ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDA), la transmisión al Colegio de bachilleres de los derechos patrimoniales del logotipo.

Registro de Propiedad Industrial:

El 16 de junio del 2003 se inició el trámite de registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad de la Industria (IMPI), a fin de tener la marca registrada del logotipo, incluidos sus colores, verde en su símbolo y gris en la tipografía.

1.1.1 Educación Media Superior en México

México emprendió en la segunda mitad del siglo XX enormes esfuerzos para llevar los beneficios de la educación media superior (EMS) a toda la geografía nacional. Basta señalar que en los últimos 65 años la matrícula del bachillerato se multiplicó más de 142 veces, al pasar de tan solo 37 mil estudiantes en 1950 a 5 millones 280 mil en 2015.

A pesar de estos empeños, la EMS ha venido arrastrando diversos problemas desde hace varias décadas. Se suele decir, por ejemplo, que este nivel educativo no acaba de configurar señas claras de identidad. Muchos piensan, además, que el bachillerato vive una suerte de disfuncionalidad, toda vez que no hay claridad en las competencias que los jóvenes deben desarrollar al cursarlo. La queja frecuente es que el bachillerato no suele preparar con suficiencia y pertinencia a los estudiantes para desenvolverse en el mundo del trabajo. Se menciona a menudo que tampoco los habilita adecuadamente para incursionar en la educación superior, y más recientemente se le culpa de no cultivar en ellos las habilidades imprescindibles para desempeñarse de manera competente en la sociedad moderna.

Para superar estos problemas e insuficiencias de la EMS, convergieron en la última década tres importantes reformas: la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) en 2008, que impulsó la enseñanza por competencias y la regulación e integración de los más de 30 subsistemas educativos mediante el establecimiento del Marco Curricular Común y el Sistema Nacional de Bachillerato; la reforma de 2012, anclada en el mandato constitucional de obligatoriedad y universalización de la EMS, y la reforma de 2013, que fue impulsada para garantizar que la educación obligatoria sea de calidad. La casi simultaneidad y la convergencia de estas tres reformas han contribuido a impulsar importantes transformaciones para avanzar hacia la conformación de un sistema educativo más incluyente, pertinente y de calidad.

Este artículo pone atención a los esfuerzos desarrollados en los años recientes para transformar el bachillerato. Su propósito esencial es revisar algunos de los desafíos que enfrenta la EMS; se busca, igualmente, identificar tanto los avances logrados como el camino que resta por recorrer para dotar al bachillerato de una relevancia de la que no ha gozado históricamente.

En la EMS existen más de 16 mil planteles, de los cuales casi 10 mil 500 son públicos, cifra que ha venido creciendo en los últimos años a fin de atender el mandato constitucional de universalizar el bachillerato a más tardar en el ciclo escolar 2021-2022. Aunque aún falta un largo trecho para lograrlo, hoy en día la tasa bruta de cobertura es equivalente a casi cuatro de cada cinco jóvenes en edad de asistir a este nivel educativo (78.6 por ciento).

Para aumentar la matrícula de EMS ha sido necesario crear nuevos planteles, ampliar los ya existentes, aprovechar la capacidad instalada y recurrir a las tecnologías de la información y la comunicación para potenciar el uso de las modalidades no presenciales.

La tarea de construir nuevos planteles y ampliar los ya existentes ha implicado la asignación de recursos a instituciones públicas a través de fondos de concurso. Este procedimiento ha pasado de ser una innovación en el financiamiento educativo a constituir una práctica consolidada. El uso recurrente de estos fondos ha tenido un impacto positivo, tanto en la cultura organizacional de los planteles como en los indicadores de desempeño, impulsando además una mayor transparencia y rendición de cuentas en el ejercicio de los recursos. Estos fondos, que operan en concurrencia con los aportados por los subsistemas estatales y autónomos, se orientan a financiar proyectos atractivos desde el punto de vista costo-beneficio para aumentar la matrícula, favorecer la equidad y mejorar la pertinencia y calidad de la EMS.

El aprovechamiento de la capacidad instalada puede ser ejemplificado mediante la puesta en marcha del Tele bachillerato Comunitario (tbc). A tres años de que iniciaran operaciones, los tbc suman casi 3 mil planteles en todo el territorio nacional. Se instalan en las comunidades de menos de 2 mil 500 habitantes y

aprovechan la infraestructura de secundarias o telesecundarias. En los tbc estudian casi 100 mil jóvenes (de los cuales 58% son mujeres), quienes tienen que trasladarse no más de cinco minutos en promedio para asistir al plantel. Llama la atención que casi 90% de los alumnos reconoce estar satisfecho con el apoyo y acompañamiento de sus maestros. Además, mediante la aplicación de pruebas estandarizadas, se ha corroborado que los alumnos de los tbc registran un logro escolar semejante al de los estudiantes adscritos a planteles cercanos, localizados en los ámbitos semiurbanos o urbanos.

A estos esfuerzos se agrega la rápida expansión de la modalidad no presencial en la EMS. Hasta hace poco tiempo, esta no registraba una matrícula significativa.

Sin embargo, conviene señalar que:

1. Con la creación de la Prepa en Línea-SEP, desde septiembre de 2014 se ofrece una opción educativa innovadora y flexible a quienes —por diversas razones— no pueden acceder a la educación presencial. La matrícula activa de la Prepa en Línea-SEP asciende actualmente a poco más de 50 mil estudiantes. Se prevé que para 2018 tendrá una matrícula superior a 150 mil estudiantes.

2. Recientemente se inició la modernización de la Prepa Abierta con el fin de ofrecer un servicio de EMS en beneficio de la población en situación de rezago educativo. La Prepa Abierta permite a sus usuarios acreditar la EMS mediante evaluaciones parciales. Actualmente recurren a este servicio más de 155 mil usuarios activos y se prevé que su número aumentará rápidamente.

Como resultado de todos estos esfuerzos, la matrícula total de la EMS aumentó de 4 millones 430 mil estudiantes en el ciclo 2012-2013 a 5 millones 280 mil estudiantes en 2015-2016, es decir, un incremento de 850 mil alumnos en tres años. Para darse una idea de lo que se ha logrado, más de la mitad del crecimiento de la matrícula en la última década ha tenido lugar en el último trienio, lo que ha permitido elevar la cobertura de 65.9% en 2012 a 78.6% en 2015. Esta última cifra ya está muy cerca de la formulada como meta por el Plan Nacional de Desarrollo para el año 2018 (80 por ciento).

1.1.2 Estadística de Estudiantes en el Medio Superior

Cuadro 1. Estadística de educación media superior del año 2012/2013, 2013/2014, 2014 y 2015.

| Nivel educativo | 2012/2013 | | | 2013/2014 | | | 2014/2015 | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres |
| Educación media superior | 4,443,792 | 2,209,710 | 2,234,082 | 4,682,336 | 2,338,439 | 2,343,897 | 4,813,165 | 2,406,926 | 2,406,239 |
| Profesional técnico | 386,527 | 205,272 | 181,255 | 79,499 | 31,862 | 47,637 | 72,334 | 29,263 | 43,071 |
| Bachillerato | 4,057,265 | 2,004,438 | 2,052,827 | 4,602,837 | 2,306,577 | 2,296,260 | 4,740,831 | 2,377,663 | 2,363,168 |
| Nota: | Los datos presentados se refieren al esquema general –Escarizado– del Sistema Educativo Nacional, además, comprenden los servicios por sostenimiento: público (federal, estatal y autónomo) y privado. Las cifras corresponden a inicio de cursos. A partir del ciclo escolar 2013/2014, el nivel Profesional técnico excluye la información del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), dicha información se incluye en el nivel Bachillerato como Profesional técnico bachiller (CONALEP). | | | | | | | | |
| Fuente: | Para 2012/2013 y 2013/2014. SEP. Sistema Interactivo de Consulta de Estadística Educativa. http://planeacion.sep.gob.mx/principalescifras/ (Consulta: 20 de marzo de 2015). Para 2014/2015. SEP. Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos. Principales Cifras 2014-2015 (consulta: 8 de marzo de 2016). | | | | | | | | |
| Fecha de actualización: Viernes 11 de marzo de 2016 | | | | | | | | | |

1.1.3 Educación Media Superior en Quintana Roo

En la entidad existen cinco subsistemas de educación media superior, Colegio de Bachilleres, Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos de Quintana Roo (Cecyte), Centro de Estudios del Mar (Cet-Mar), Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (Conalep), y Centro de Bachillerato Técnico, Industrial y de Servicios (Cbtis).

La matrícula de Quintana Roo en educación media superior es de 60 mil 542 alumnos, con un incremento de dos mil 636 estudiantes de nuevo ingreso, para un aumento del 4.55 por ciento con respecto al ciclo anterior.

Este año el número de postulantes fue de 19 mil 854, lo que representó un incremento del 21 por ciento, con respecto al 2015, cuando hubo poco más de 16 mil 400. Hubo una diferencia de casi 3 mil 500 alumnos de un periodo a otro, cuando antes el crecimiento promedio era de un 5 por ciento de un año a otro.

Los profesores de educación media superior de Quintana Roo lideran el ranking de desempeño en evaluación, al tener el 92.7% de profesores aprobados de los 425 evaluados, 116 obtuvieron calificación suficiente, 223 buena, 42 destacada, 13 excelente y 29 insuficiente.

1.1.4 Los Planteles de Educación Media Superior en Quintana Roo

Cuadro 2. Planteles media superior en el municipio de Cozumel

| COZUMEL | | |
|--|--|--|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| COZUMEL / BACHILLERES COZUMEL | BACHILLERATO GENERAL | 50 POR 27 |
| COZUMEL / CONALEP COZUMEL | PT-B EN HOSPITALIDAD TURISTICA | AV. LIC. PEDRO JOAQUIN COLDWELL ENTRE CALLE 21 Y 23 |
| | PT-B ASISTENTE DIRECTIVO | |
| | PT-B EN ALIMENTOS Y BEBIDAS | |
| COZUMEL / CBTIS No. 028 "JOSE VASCONCELOS" | CONTABILIDAD | AV. ANTONIO GONZALEZ FERNANDEZ Y AV. PEDRO JOAQUIN CODWELL |
| | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS | |
| | PREPARACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | |
| | PROGRAMACION | |
| | SERVICIOS DE HOSPEDAJE | |
| | SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO | |
| CET DEL MAR COZUMEL No.33 | PESCA DEPORTIVA Y BUCEO | AV. ZAMNÁ CON MIGUEL BORGE MARTÍN |
| | MECÁNICA NAVAL | |
| | ADMINISTRACIÓN EN RECURSOS HUMANOS | |
| | REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN | |
| | OPERACIÓN PORTUARIA | |

Cuadro 3. Planteles media superior en el municipio de Felipe Carrillo Puerto

| FELIPE CARRILLO PUERTO | | |
|---|----------------------|-----------|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| TIHOSUCO / BACHILLERES TIHOSUCO | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| SEÑOR / BACHILLERES SEÑOR | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| PRESIDENTE JUÁREZ / BACHILLERES PRESIDENTE JUÁREZ | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| NOH-BEC / EMSAD NOH-BEC | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| XPICHIL / EMSAD X-PICHIL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

| | | |
|---|--|---|
| X-HAZIL SUR / EMSAD X-HAZIL SUR | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| LAGUNA KANA / EMSAD LAGUNA KANA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| CHUN-YAH / EMSAD CHUN-YAH | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| FELIPE CARRILLO PUERTO / CONALEP FELIPE CARRILLO PUERTO | PT-B EN INFORMATICA | CALLE 63 Y AV. BENITO JUAREZ, EXINTERNADO LAZARO CARDENAS |
| | PT-B EN HOSPITALIDAD TURISTICA | |
| | PT-B EN ALIMENTOS Y BEBIDAS | |
| CHUNHUHUB / CBTA NO. 80 "FELIPE CARRILLO PUERTO" | TECNICO AGROPECUARIO | KM. 169 CARRETERA MERIDA- CHETUMAL |
| | TÉCNICO ADMÓN EMPRENDIMIENTO AGROP | |
| | TÉCNICO SOPORTE MTTO EQUIPO COMPUTO | |
| FELIPE CARRILLO PUERTO / CENTRO DE ESTUDIOS DE BACHILLERATO 5/10 | AUXILIAR EDUCATIVO EN EL CAMPO DE LA INTERVENCIÓN | AV. CONSTITUYENTES |
| | INFORMÁTICA | |
| | HIGIENE Y SALUD COMUNITARIA | |
| FELIPE CARRILLO PUERTO / CBTIS NO. 072 "ANDRES QUINTANA ROO" | CONTABILIDAD | AV. SANTIAGO PACHECO CRUZ |
| | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS | |
| | PROGRAMACION | |
| | SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO | |
| | ELECTRICIDAD | |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO CHUNHUÁS | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO CHUMPÓN | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO DZULÁ | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO PETCACAB | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

| | | |
|---|----------------------|----------|
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO SAN SILVERIO | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO TEPICH | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO CHAN SANTA CRUZ | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO KAMPOKOLCHÉ | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO KOPCHÉN | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO POLYUC | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO SANTA ROSA SEGUNDO | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO X-YATIL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO SANTA MARÍA PONIENTE | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

Cuadro 4. Planteles media superior en el municipio de Isla Mujeres

| ISLA MUJERES | | |
|---|----------------------|------------------------------------|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| ISLA MUJERES / BACHILLERES ISLA MUJERES | BACHILLERATO GENERAL | CARRETERA PERIMETRAL ORIENTE KM. 1 |
| CIUDAD MUJERES / BACHILLERES CIUDAD MUJERES | BACHILLERATO GENERAL | RANCHO VIEJO KM. 3.5 |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO FRANCISCO MAY | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

Cuadro 5. Planteles media superior en el municipio de Othón P. Blanco

| OTHÓN P. BLANCO | | |
|---|--------------------------------|--|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| CAOBAS / EMSAD CAOBAS | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| SAN PEDRO PERALTA / EMSAD SAN PEDRO PERALTA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| CHETUMAL / BACHILLERES CHETUMAL UNO | BACHILLERATO GENERAL | AV. INSURGENTES |
| CHETUMAL / BACHILLERES CHETUMAL DOS | BACHILLERATO GENERAL | V. CONSTITUYENTES ENTRE TELA Y ERICK PAOLO |
| RIO HONDO / BACHILLERES RIO HONDO | BACHILLERATO GENERAL | ARRETERA UCUM / LA UNIÓN |
| CARLOS A. MADRAZO / BACHILLERES CARLOS A. MADRAZO | BACHILLERATO GENERAL | ARRETERA UCUM - ESCÁRCEGA KM. 1 |
| NICOLÁS BRAVO / BACHILLERES NICOLÁS BRAVO | BACHILLERATO GENERAL | NICOLÁS BRAVO |
| MAHAHUAL / EMSAD MAHAHUAL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| JOSEFA O. DE DOMINGUEZ / EMSAD JOSEFA O. DE DOMINGUEZ | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| CHETUMAL / CONALEP LIC. JESUS MARTINEZ ROSS | PT-B EN ENFERMERIA GENERAL | AV. INSURGENTES |
| | PT-B EN INFORMATICA | |
| | PT-B EN HOSPITALIDAD TURISTICA | |
| | PT-B EN MOTORES A DIESEL | |
| | PT-B EN ADMINISTRACIÓN | |
| ALVARO OBREGON/ CONALEP EXTENSION ACADEMIA RIO HONDO | PT-B EN ENFERMERIA GENERAL | AV. ALVARO OBREGON |
| | PT-B EN HOSPITALIDAD TURISTICA | |

| | | |
|--|--|----------------------------------|
| | PT-B EN MOTORES A DIESEL | |
| CHETUMAL / EVA SAMANO DE LOPEZ MATEOS | TÉCNICO EN INFORMÁTICA | CELUL |
| | TÉCNICO EN RECREACIÓN | |
| | TÉCNICO EN TURISMO ALTERNATIVO | |
| | TÉCNICO EN DEPORTES | |
| | TÉCNICO EN MERCADOTECNIA | |
| CHETUMAL/CBTA NO. 11 "DR. ENRIQUE BAROCIO BARRIOS | TECNICO AGROPECUARIO | KM. 6 CARRETERA CHETUMAL-BACALAR |
| | TÉCNICO EN OFIMÁTICA | |
| | TÉC ADMÓN EMPRENDIMIENTO AGROP | |
| CHETUMAL / CBTIS NO. 214 "IGNACIO ALLENDE" | CONTABILIDAD | AV. HERIBERTO FRIAS |
| | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS | |
| | PROGRAMACION | |
| | CONSTRUCCIÓN | |
| CHETUMAL / CBTIS NO. 253 "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS | SAC-XAN |
| | PREPARACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | |
| | PROGRAMACION | |
| | LABORATORIO CLÍNICO | |
| CHETUMAL / CECYTE PLANTEL CHETUMAL | TÉC. EN ELECTRICIDAD | TECNOLOGICO DE TUXTLA GUTIERREZ |
| | TÉC. EN SERVICIOS DE HOTELERÍA | |
| | TÉC. EN SOPORTE Y MANTTO. DE EQUIPO DE CÓMPUTO | |
| CHETUMAL / CET DEL MAR NO. 10 | RECREACIONES ACUATICAS | PROLONGACION BOULEVARD BAHIA |
| | PESCA DEPORTIVA Y BUCEO | |
| | MECÁNICA NAVAL | |
| | REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN | |
| | ACUACULTURA DE AGUAS CONTINENTALES | |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO ESTEBAN BACA CALDERÓN | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

| | | |
|--|----------------------|----------|
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO LAGUNA GUERRERO | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO LUIS ECHEVERRÍA ÁLVAREZ | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO ALLENDE | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO HUAY PIX | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO JUAN SARABIA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO MOROCOY | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO TRES GARANTÍAS | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO FELIPE ÁNGELES | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO SERGIO BUTRÓN CASAS | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO LA UNIÓN | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO JOSÉ NARCISO ROVIROSA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO XCALAK | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO NUEVO BÉCAR | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

Cuadro 6. Planteles media superior en el municipio de Benito Juárez

| BENITO JUÁREZ | | |
|---------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| CANCÚN / BACHILLERES CANCÚN UNO | BACHILLERATO GENERAL | 21 NORTE REG. 91 MZA. 56 Y 57 |

| | | |
|--|--|--|
| CANCÚN / BACHILLERES CANCÚN DOS | BACHILLERATO GENERAL | AV. FRANCISO I. MADERO POR CALLE 137 REG. 102 |
| CANCÚN / BACHILLERES CANCÚN TRES BONFIL | BACHILLERATO GENERAL | CARLOS SALINAS DE GORTARI CON LUIS ECHEVERRÍA |
| CANCÚN / BACHILLERES CANCÚN CUATRO | BACHILLERATO GENERAL | AV. CHETUMAL ESQ. KANLÖL, SMZA. 260, MZA. 9 |
| PUERTO MORELOS / BACHILLERES PUERTO MORELOS | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| CANCUN / CONALEP CANCUN III | PT-B EN ENFERMERIA GENERAL | SMZA. 253, MZA. 08, LT 01, ZONA VI, FRACCIONAMIENTO GALAXIA DEL SOL |
| | PT-B EN MANTENIMIENTO DE MOTORES Y PLANEADORES | |
| | PT-B EN MECATRONICA | |
| CANCUN / CONALEP CANCUN II | PT-B EN INFORMATICA | REGION 228, MZA. 05, LT 01, AV. 20 DE NOVIEMBRE POR CALLE 61 |
| | PT-B EN ADMINISTRACION | |
| | PT-B EN EXPRESION GRAFICA DIGITAL | |
| CANCUN / CONALEP CANCUN | PT-B EN HOSPITALIDAD TURISTICA | AV. ING. GARCIA DE LA TORRE, LOTE 4, SMZA. 1 |
| | PT-B ASISTENTE DIRECTIVO | |
| | PT-B EN CONTABILIDAD | |
| | PT-B EN ALIMENTOS Y BEBIDAS | |
| CANCUN / CBTIS NO. 111 "LEONA VICARIO" | CONTABILIDAD | AV. CHICHEN ITZA SMZA. 1 LT. 2 |
| | PREPARACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | |
| | PROGRAMACION | |
| | SERVICIOS DE HOSPEDAJE | |
| | ENFERMERIA GENERAL | |
| | SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO | |

| | | |
|---|---|--|
| | | |
| CBTIS NO. 272 | PREPARACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | AV. HEBERTO CASTILLO MARTÍNEZ (ARCO NORTE) |
| | PROGRAMACION | |
| | VENTAS | |
| CANCUN / CECYTE PLANTEL CANCUN I | TÉC. EN MANTTO. DE EQUIPO DE CÓMPUTO | 71, AV. LEONA VICARIO, MZA. 28, LT. 1, REG. 229 |
| | TÉC. EN MANTENIMIENTO INDUSTRIAL | |
| | TÉC. EN ELECTRICIDAD | |
| | TÉC. EN SERVICIOS DE HOTELERÍA | |
| CANCÚN / CECYTE PLANTEL CANCUN II | TÉC. EN MANTTO. DE EQUIPO DE CÓMPUTO | AV. CANCUN, MAZ. 1, LT. 1, POR AV. 135, REG. 527 |
| | TÉC. EN VENTAS | |
| | TÉC. EN ELECTRÓNICA | |
| LEONA VICARIO / CECYTE PLANTEL LEONA VICARIO | TÉC. EN SERVICIOS DE HOTELERÍA | KM. 273 CARR. FEDERAL MERIDA-CANCUN |
| | TÉC. EN SOPORTE Y MANTTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO | |
| CANCÚN / CECYTE PLANTEL CANCUN III | TÉC. EN SERVICIOS DE HOTELERÍA | GUADALUPE VICTORIA Y JOSE MARIA MORELOS |
| | TÉC. EN VENTAS | |
| | TÉC. EN SOPORTE Y MANTTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO | |
| CANCÚN / CECYTE PLANTEL CANCUN IV | TÉC. EN SERVICIOS DE HOTELERÍA | REG. 239, CALLE 104 |
| | TÉC. EN VENTAS | |
| | TÉC. EN SOPORTE Y MANTTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO | |
| | TÉC. EN MECÁNICA NAVAL | |
| CANCUN/CETMAR NO. 10 | LABORATORIO AMBIENTAL | CALLE NUMERO 10 |
| | VISA SALUDABLE | |
| | SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA | |
| | SERVICIOS DE HOSPEDAJE | |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO COLONIA AVANTE | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO COLONIA TRES REYES | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

Cuadro 7. Planteles media superior en el municipio de José María Morelos

| JOSÉ MARÍA MORELOS | | |
|---|-------------------------------------|----------------|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| JOSE MÁ. MORELOS / BACHILLERES JOSE MARÍA MORELOS | BACHILLERATO GENERAL | MIGUEL HIDALGO |
| SABÁN / BACHILLERES SABÁN | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| CANDELARIA / BACHILLERES CANDELARIA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| DZIUCHE / CBTA NO. 80 DZIUCHE EXTENSION EDUCATIVA | TÉCNICO ADMÓN EMPRENDIMIENTO AGROP | CONOCIDA |
| | TÉCNICO SOPORTE MTTO EQUIPO COMPUTO | |
| | TÉCNICO EN AGRICULTURA PROTEGIDA | |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO EL NARANJAL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO SANTA GERTRUDIS | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNIDAD GAVILANES | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO KANKABCHÉN | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO PUERTO ARTURO | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

Cuadro 8. Planteles media superior en el municipio de Lázaro Cárdenas

| LÁZARO CÁRDENAS | | |
|---|------------------------------------|--|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| IGNACIO ZARAGOZA / BACHILLERES IGNACIO ZARAGOZA | BACHILLERATO GENERAL | CARRETERA FEDERAL MÉRIDA - CANCÚN KM. 80 |
| CHIQUILA / EMSAD CHIQUILA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| KANTUNILKIN / CBTA NO. 186 "LIC. ANDRES QUINTANA ROO" | TÉCNICO AGROPECUARIO | KM. 33 CARRETERA IDEAL-CHIQUILA |
| | TÉCNICO EN OFIMÁTICA | |
| | TÉCNICO ADMÓN EMPRENDIMIENTO AGROP | |

| | | |
|---|----------------------|----------|
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO EL CEDRAL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO AGUA TINTAL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO HOLBOX | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO SAN ÁNGEL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO SAN FRANCISCO | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO TRES REYES | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO NUEVO VALLADOLID | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

Cuadro 9. Planteles media superior en el municipio de Solidaridad

| SOLIDARIDAD | | |
|--|--|---|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| PLAYA DEL CARMEN / BACHILLERES PLAYA DEL CARMEN | BACHILLERATO GENERAL | 12 NORTE ENTRE 30 Y 40 |
| PUERTO AVENTURAS / EMSAD PUERTO AVENTURAS | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| PLAYA DEL CARMEN / CONALEP PLAYA DEL CARMEN | PT-B EN HOSPITALIDAD TURISTICA | AV. TECNOLOGICO, SMZA. 79, MZA. 1, LT 12, REGION 33 |
| | PT-B EN ADMINISTRACION | |
| | PT-B EN REFRIGERACION Y CLIMATIZACION | |
| PLAYA DEL CARMEN/PLAYA DEL CARMEN II | TÉC. EN MANTENIMIENTO INDUSTRIAL | PROLONGACIÓN LUIS DONALDO COLOSIO |
| | TÉC. EN ELECTRICIDAD | |
| PLAYA DEL CARMEN / CECYTE PLANTEL PLAYA DEL CARMEN | TÉC. EN SERVICIOS DE HOTELERÍA | AV. CONSTITUYENTES ENTRE AV. 105 Y 110 |
| | TÉC. EN SOPORTE Y MANTTO. DE EQUIPO DE CÓMPUTO | |
| | TÉC. EN VENTAS | |

| | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| | TÉC. EN REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN | |
| CET DEL MAR PLAYA DEL CARMEN NO.36 | ELECTRONICA | AV.CIGUEÑAS CON AV.SUR |
| | RECREACIONES ACUATICAS | |
| | ACUALCULTURA DE AGUAS CONTINENTALES | |
| | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS | |

Cuadro 10. Planteles media superior en el municipio de Tulum

| TULUM | | |
|---|--|---|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| COBA / EMSAD COBA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| CHANCHEN I / EMSAD CHANCHEN I | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TULUM / CECYTE PLANTEL TULUM | TÉC. EN SERVICIOS DE HOTELERÍA | CALLE 4 PONIENTE ENTRE ALFA Y JUPITER NORTE |
| | TÉC. EN SOPORTE Y MANTTO. DE EQUIPO DE CÓMPUTO | |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO AKUMAL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO CIUDAD CHEMUYIL | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO FRANCISCO UH MAY | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO CHANCHÉN PALMAR | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

Cuadro 11. Planteles media superior en el municipio de Bacalar

| BACALAR | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------|
| PLANTEL | ESPECIALIDAD | DOMICILIO |
| ZAMORA / EMSAD ZAMORA | BACHI LLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| VALLEHERMOSO / EMSAD VALLEHERMOSO | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| DIVORCIADOS / EMSAD DIVORCIADOS | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
| BLANCA FLOR / EMSAD BLANCA FLOR | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| LIMONES / EMSAD LIMONES | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| ALTOS DE SEVILLA / EMSAD ALTOS DE SEVILLA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| BACALAR / BACHILLERES BACALAR | BACHILLERATO GENERAL | AV. 17 ENTRE CALLES 16, 18 Y 20 |
| MAYA BALAM / BACHILLERES MAYA BALAM | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| MIGUEL ALEMAN / EMSAD MIGUEL ALEMAN | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| RIO VERDE / EMSAD RIO VERDE | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| BACALAR / CEB 5/9 "JUSTO SIERRA MENDEZ" | INFORMATICA | AV. 5 ENTRE CALLE 38 Y 40 |
| | AUXILIAR EDUCATIVO EN EL CAMPO DE LA INTEVECCION | |
| | TURISMO | |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO REFORMA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO SAN ISIDRO LA LAGUNA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO BUENAVISTA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO NUEVO JERUSALÉN | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO MARGARITA MAZA DE JUÁREZ | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |
| TELEBACHILLERATO COMUNITARIO LA PANTERA | BACHILLERATO GENERAL | CONOCIDA |

II. JUSTIFICACIÓN

El proyecto se realizó en la localidad de Chetumal, Municipio de Othón P. Blanco, el cual cuenta con 224, 080 habitantes; según datos estadísticos (INEGI, 2015), el objetivo de llevar a cabo un proyecto del coaching como solución de conflictos en el departamento de recursos humanos de la dirección general de bachilleres es porque en el transcurso de servicio social pude detectar que en el departamento hay mucha falta de comunicación, desintegración lo que causa que los trabajadores muestren desinterés al momento de desarrollar sus labores ya que observo una falta de apego al equipo de trabajo lo que genera mucho individualismo y que los objetivos generales no se alcancen de manera eficiente.

Al elaborar este proyecto del coaching permite al estudiante aplicar los conocimientos adquiridos durante la estancia en la carrera de ingeniería en gestión empresarial, y de igual manera llevar a cabo sus prácticas profesionales demostrando de esa forma su capacidad para desarrollar estrategias que permitan que los empleados puedan concientizar sobre la importancia de trabajar en equipo, formas de llevar comunicación asertiva y a su vez ser parte del logro de los objetivos de la dependencia.

Por conflicto se entiende aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal y dentro de una organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad. La ineficiencia puede abarcar desde una interferencia mínima en las operaciones de la compañía, hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la organización (obstaculización en el logro de los objetivos propios de la organización a través de los procesos internos que le son propios).

El coaching es sin duda una de las mejores herramientas que existen en esta época para lograr el cambio de actitudes en las personas, éste se da por medio del diálogo en donde se logran identificar las capacidades y habilidades de las personas.

La persona que funge como coach es la que se encargara de encausar al coachee hacia el logro de objetivos que ni él mismo se imaginaba que podía alcanzar. El coaching permite desarrollar las potencialidades de las personas logrando con esto una motivación descubierta por ellos mismos, haciéndolos responsables de sus propias actividades y comprometidos con el logro de los objetivos planeados. El diálogo que se da entre el coach y el coachee permite un ambiente de confianza, en donde se facilita el desarrollo de ambos, además de que la responsabilidad se comparte porque ambos trabajan para alcanzar el objetivo estipulado. Se puede decir que el coaching logra una actitud de cooperación en equipo lo que permite que los esfuerzos rindan los resultados esperados.

Por lo anterior considero que utilizando esta herramienta administrativa coadyuvará a mejorar las relaciones interpersonales de los que integran el departamento por medio de la propia conciencia de que sientan que son un factor importante para para el desarrollo diario de las actividades, ya que de manera progresiva se irán sintiendo parte del equipo.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO EL PROYECTO

3.1 Macrolocalización

Quintana Roo es uno de los 31 estados que junto con la Ciudad de México conforman las 32 entidades federativas de los Estados Unidos Mexicanos.

El estado de Quintana Roo está ubicado en el extremo este del país, ocupa la porción oriental de la península de Yucatán, sus límites, naturales y geo estadísticos están entre los paralelos 17° 54" y 21° 36' de latitud norte y entre los meridianos 86° 45" y 89° 10' de longitud oeste del meridiano de Greenwich, tiene una extensión superficial aproximada de 42535 km² (incluye a las Islas Mujeres y Holbox) que lo ubica en el vigésimo lugar nacional; esta área representa 2.19% de la República Mexicana, y 30.66% del territorio peninsular.

Limita al norte con Yucatán y el Golfo de México; hacia el este con el Mar Caribe; al sur con Belice y la Bahía de Chetumal; al oeste colinda con los estados de Campeche y Yucatán.



Figura 2. Mapa del Estado de Quintana Roo

3.1.1 Clima

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

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

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

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

3.1.2 Atractivos turísticos

Los principales centros turísticos se localizan en el norte del estado, aunque también en el sur se cuenta con lugares que por sus recursos naturales tienen un gran potencial turístico.

Los principales centros turísticos son:

Cancún. Es el principal destino de playa del país y está reconocido a nivel mundial como un centro turístico de primera categoría. Sus principales atractivos son las playas y mar de belleza excepcional, las zonas arqueológicas que lo rodean, sus centros de entretenimiento, sus servicios comerciales y turísticos.

Cozumel. Es uno de los principales destinos de playa del país. Es reconocido mundialmente por la belleza de su mar y playas y como la capital del buceo submarino en sus arrecifes coralinos. Cuenta con vestigios arqueológicos y vegetación exuberante. Posee amplia infraestructura hotelera y de servicios turísticos.

Playa del Carmen. Es un centro turístico que recientemente ha tenido un desarrollo impresionante por la cantidad de establecimientos hoteleros y de servicios que se han instalado. Posee atractivos de selva, mar, playas, arrecifes y vestigios arqueológicos.

Riviera Maya. Comprende el litoral de Cancún a Tulum, en donde se localizan sitios naturales de belleza excepcional por sus playas, mar, arrecifes coralinos y sitios arqueológicos. En esta zona se asientan complejos turísticos de primera categoría y existe una gran demanda para establecer nuevos desarrollos turísticos. Algunos de los sitios están Akumal, Puerto Aventuras, Chemuyil, Xcacel, Punta Piedra, Pamul, Xel Ha, Xcaret, Tulum, entre otros.

Isla Mujeres. Es una pequeña isla situada enfrente de Cancún, con todos los atractivos naturales de la región y con la ventaja de la tranquilidad en su entorno. Posee infraestructura hotelera y servicios turísticos adecuados.

Chetumal. Es una ciudad tranquila con todos los servicios e infraestructura hotelera. Puede considerarse como una base para visitar sitios turísticos de belleza natural como Bacalar, Palmar, Xcalac, Mahahual, etc y sitios arqueológicos importantes como Kohunlich, Dzibanché y Kinichná.

Costa Maya. Comprende el litoral de Punta Herrero a Xcalac, en el cual se tienen las bellezas naturales del Caribe y vestigios arqueológicos. Actualmente su desarrollo turístico es incipiente, pero con la introducción de servicios básicos de electricidad, agua potable y caminos pavimentados se espera que en corto plazo se logre introducir esta zona a la dinámica del turismo estatal.

3.1.3 Vías de Comunicación

Las redes de comunicación son los sistemas que permiten el flujo de personas y mercancías a través del territorio y de la ciudad. Los medios de comunicación marítimo, aéreo y terrestre en Cancún se combinan de tal suerte que la ciudad se ha vuelto un punto estratégico de llegada y salida de pasajeros, así como punto de distribución de bienes y servicios en la región.

3.1.4 Flora y Fauna

Flora.- Predomina la selva prácticamente en 90% de la entidad, se extrae madera como caoba y cedro rojo. Le sigue en importancia la vegetación acuática, cuya superficie se ha reducido por los asentamientos humanos. Los manglares y tulares se sitúan principalmente en toda la costa de la entidad junto con las dunas. Los petenes se localizan al este cerca de las bahías Ascensión y Espíritu Santo. Existen en la parte sur áreas de palmar. La agricultura ocupa 5% del territorio estatal.

Fauna.- En la selva húmeda: jaguarundí, jabirú, boa, coralillo, culebra labios blancos, cocodrilo, tortugas gravada y casquito; gecko y nauyaca. En bosques: tlacuache, comadreja, murciélago, tigrillo, armadillo, ocelote, garza, zopilote, águila pescadora, faisán negro y chachalaca. Mezquite y matorral costero: lechuza. En los humedales y cenotes: nutria, flamenco, pato y sapo excavador. En ambientes acuáticos: cangrejo ermitaño, coral, camaroncillo, langostino y delfín. Animales en peligro de extinción: mono aullador, mono araña, anguila y cacerolita de mar.

3.2 Microlocalización

El municipio de Othón P. Blanco se encuentra en la zona sur del estado, entre las coordenadas extremas 19 ° 19' y 17° 50' de latitud norte y a los 87 ° 15' y 89 ° 25' de longitud oeste. Tiene como colindancias, al norte con los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, al este con el Mar Caribe, al Sur con Belice y Guatemala y al oeste con el estado de Campeche.

El municipio cuenta con una extensión de 18 760 Km², lo que representa el 36.9% del total de la entidad, y por lo tanto lo convierte en el municipio más extenso del estado.

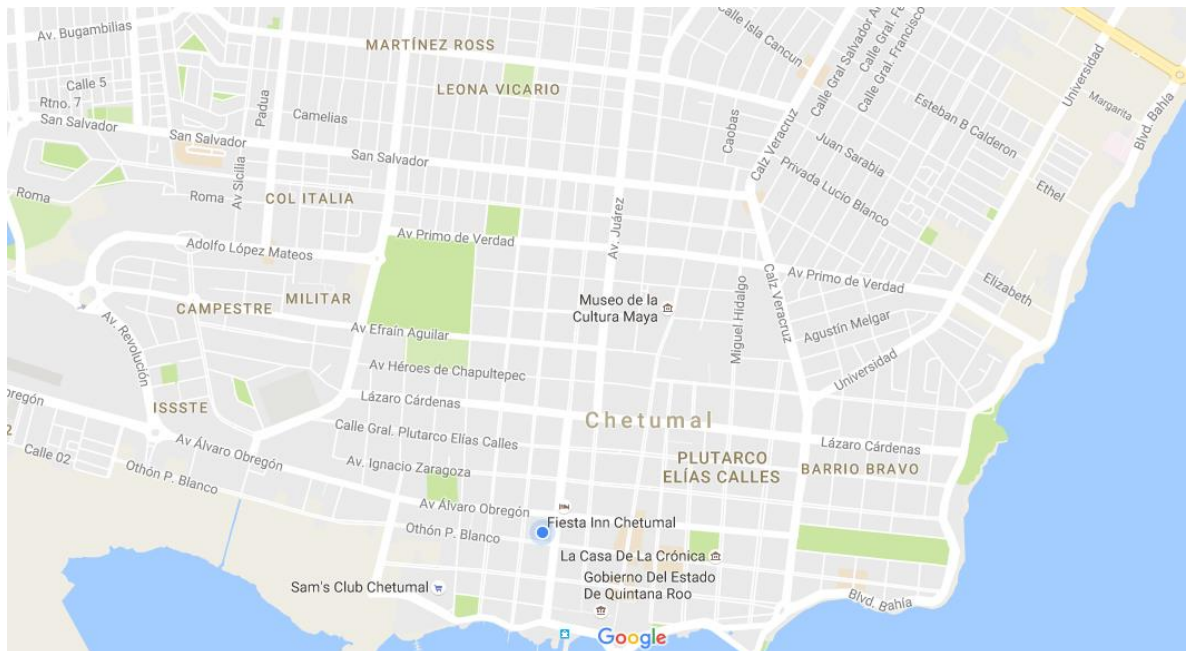


Figura 3. Mapa del municipio de Othón P. blanco, lugar de localización donde se realizó el proyecto

3.2.1 Clima

El clima del municipio es cálido subhúmedo con régimen de lluvias en verano, pero la variación en las precipitaciones hace que se formen tres subtipos de este clima. La temperatura media anual oscila entre los 25° y 27° C. Los vientos dominantes son los que provienen del Mar Caribe y que llenan de humedad al continente.

3.2.2 Atractivos turísticos

Zonas Arqueológicas.- El legado arquitectónico del pueblo maya puede apreciarse en las múltiples construcciones que se encuentran a lo largo de la región, en particular el municipio tiene varios sitios importantes, cercanos a la capital se encuentran: Kohunlich, Dzibanché, Kinichná y la Laguna o Chakanbakan, en la ruta hacia Campeche, también recientemente se permitió el acceso al público en Oxtankah.

Arquitectónicos.- El Fuerte de San Felipe Bacalar, construido durante la Colonia para la protección de este punto. Ubicado en Subteniente López, frontera con Belice se encuentra el Puente Internacional y en la carretera a la entrada de la capital se erigió el monumento al Mestizaje con las figuras de Gonzalo Guerrero y Zazil Há.

En la ciudad de Chetumal se tiene el Obelisco situado en la Plaza de la Bandera; el Palacio de Gobierno, cuya construcción se inició en 1935; el monumento a la Mestiza; la fuente y monumento al Pescador; la Fuente del Manatí y el Parque del Renacimiento que conmemora el primer centenario de la capital con un monumento alusivo al Huracán Janet.

Sobresalen también el parque de los Caimanes, la Alameda, el parque "Rosario Castellanos", el Venustiano Carranza y el del Maestro. Se encuentran en la capital: el Monumento a la Patria, el de Leona Vicario y el dedicado a las Madres.

3.2.3 Vías de Comunicación

Los medios de comunicación son marítimo, aéreo y terrestre.

Othón P. Blanco tiene una extensa franja costera con el Mar Caribe, sin embargo son costas de muy baja profundidad, lo que favorece la existencia de las playas que dan fama al estado, sin embargo dificulta la navegación y el establecimiento de puertos, el principal puerto del municipio es el que se encuentra en Mahahual,

donde se construido un muelle de cruceros, donde estos pueden atracar sin problemas, además se encuentra el puerto de la ciudad de Chetumal, ubicado en el interior de la bahía del mismo nombre, que es de muy baja profundidad, por lo que no pueden ingresar a ella embarcaciones de gran calado.

El territorio del municipio de Othón P. Blanco se encuentra atravesado por las siguientes carreteras

- Carretera Federal 186.
- Carretera Federal 293.
- Carretera Federal 307.

La principal forma de comunicación aérea en el municipio es a través del Aeropuerto Internacional de Chetumal, localizado en la cabecera municipal, y a través del cual se pueden realizar vuelos nacionales e internacionales, el principal destino es la Ciudad de México.

3.2.4 Flora y Fauna

Los ecosistemas del municipio al igual que los del resto del estado se constituyen exclusivamente por asociaciones típicas de clima cálido. Se tiene la presencia de selvas medianas y altas subperennifolias y de selva mediana subcaducifolia. También hay zonas importantes que corresponden a humedales, manglares y dunas costeras.

La selva alta subperennifolia se constituye por dos o tres estratos arbóreos con alturas de entre 6 y 30 metros, entre las especies destacan el chicozapote (manilkara zapota), el ramón (brosimum alicastrum), el júcaro (bucida buceras) y el chechem (metopium brownet).

La selva mediana subperennifolia comprende varios estratos cuyas alturas fluctúan entre los 7 y 25 metros, las especies más representativas son: el chacá (bursera

simaruba), el chicozapote (*manilkara zapota*), el ramón (*brosimum alicastrum*), el guayabillo (*psidium sartorium*) y el yaxnic (*vitex gaumeri*).

Por otra parte, la selva mediana subcaducifolia cuenta con varios estratos arbóreos y uno arbustivo con gran cantidad de trepadoras y epífitas, las especies más abundantes son: el siricote (*cordia dodecandra*), cuya flor se considera la representativa de la entidad; el palo de tinte (*haematoxylum campechianum*) y el chunup (*clusia salvini*).

La fauna más representativa del municipio después del caracol rosado (*strombus gigas*) emblema de la entidad y del mismo municipio son los mamíferos, entre ellos destaca por su importancia ecológica el manatí (*trichechus manatus*), también existe el tepezcuintle (*agouti paca*), el jabalí (*dicotyles tajacu*), el venado cola blanca (*odocoileus virginianus*) y el cereque (*daysprocta punctata*), en menor abundancia se encuentran nutrias (*lutra longicaudis*) y reptiles como el lagarto (*crocodilus moreletti*) y las tortugas caguama (*caretta caretta*), carey (*eretmochelis imbricata*) y blanca (*chelonina mydas*). En cuanto a las aves, el más importante es el tucán (*ramphastus sulfuratus*).

En cuanto a especies marinas también destacan: la langosta espinosa (*panulirus argus*), los meros, los pargos, la barracuda (*sphyraena barracuda*) y la chihua (*gerres cinereus*); además de la diversidad de corales que se pueden hallar en la barrera arrecifal.

Para preservar esta riqueza natural se tienen aproximadamente 517 480 Ha. decretadas como áreas protegidas, de las cuales 262 750 corresponden a superficie terrestre; considerando la superficie municipal, corresponde el 14% a áreas protegidas.

Las áreas protegidas son: Área de protección de flora y fauna Uaymil, situada en el litoral norte con una extensión de 89,118 Ha; la Zona sujeta a conservación ecológica Santuario del Manatí, situada en la Bahía de Chetumal, con una extensión de 281,320 Ha y la Reserva de la Biósfera Banco Chinchorro, situada en el Banco del mismo nombre con una extensión de 144,360 Ha.

3.3 Organigrama de la Dirección General de Bachilleres

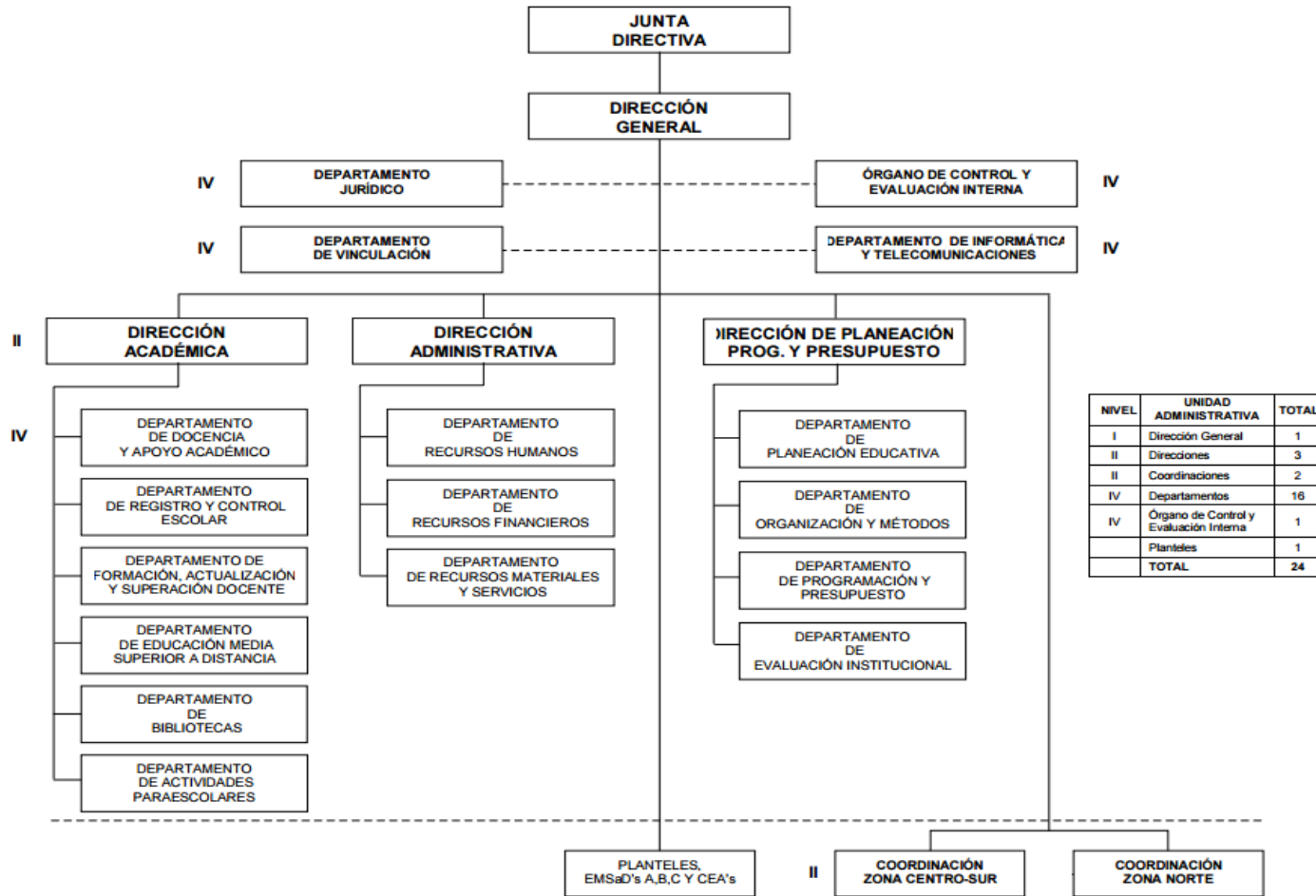


Figura 4. Organigrama del personal de la Dirección General de Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo

3.3.1 Descripción del puesto

Funciones del área de archivo del departamento de recursos humanos del COBAQROO.

La oficina cuenta con dos auxiliares encargados de llevar a cabo las siguientes funciones:

- ❖ Recepción de documentos de las diferentes oficinas del departamento.
- ❖ Clasificación de la documentación recibida.
- ❖ Integración de documentos recibidos para archivar en los Expedientes correspondientes.
- ❖ Actualización de Expedientes personales:
 - Activos
 - Licencia
 - Baja
 - Interinos.
- ❖ Archivar documentos de Direcciones, Planteles, Emsad, Coordinaciones y Zonas.
- ❖ Actualización del sistema Sentre en Línea para entrega – recepción del Departamento.
- ❖ Actualización por año de expedientes personales de baja.
- ❖ Actualización del Sistema Sentre del Anexo 27-T, 27-C, 27-H Y 27-B.
 - Foliado de expedientes en Concentración.
 - Actualización de Expedientes en Trámite.
- ❖ Archivar licencias Médicas del personal activo.
- ❖ Depuración de copias de los expedientes personales.
- ❖ Realizar cambio de etiquetas, carpetas y broches de los expedientes que lo requieran.
- ❖ Archivo de Reportes de Incidencias de Direcciones, Planteles, Emsad, Coordinaciones y Zonas.

- ❖ Entrega de Expedientes y documentación que requieran las diferentes oficinas del Departamento y la oficina de Jurídico, mediante formato de préstamo.

3.4 Organigrama del Departamento de Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos de la dirección general del COBAQROO cuenta con 20 trabajadores los cuales 11 son hombres y 9 son mujeres distribuidos en las oficinas del departamento.

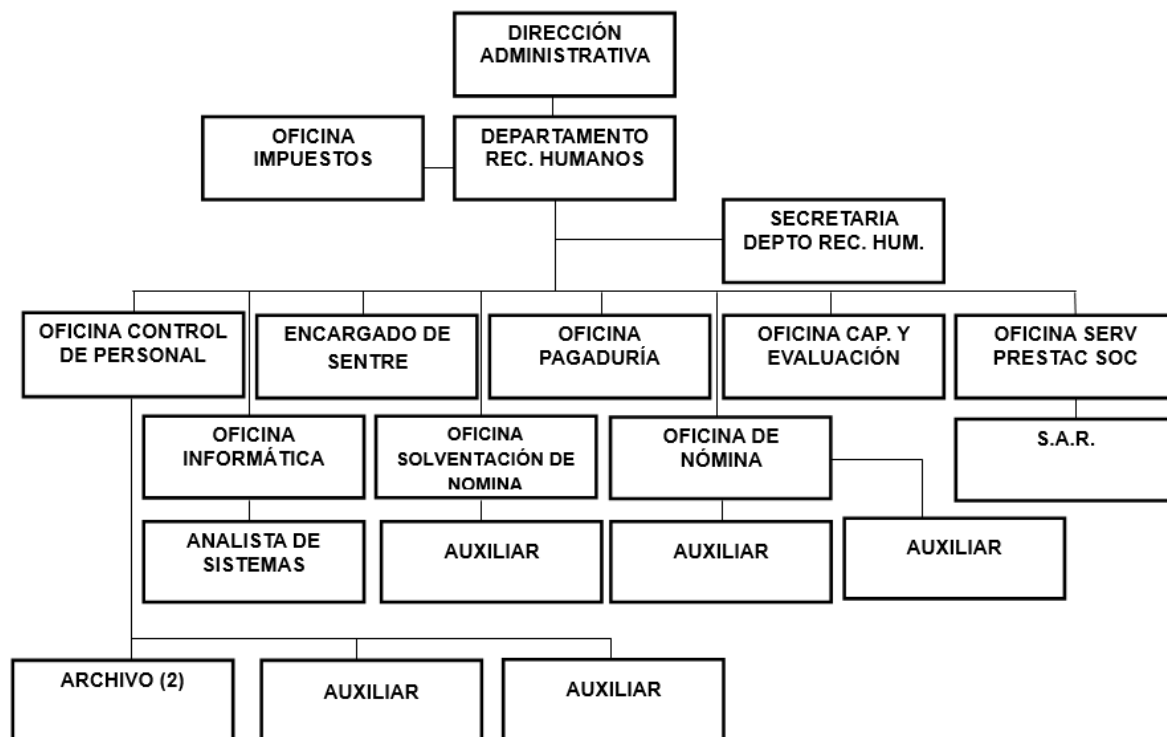


Figura 5. Organigrama del personal de Recursos Humanos de la Dirección General de Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo

3.4.1 La Dirección General de Bachilleres del Estado de Quintana Roo

Se encuentra en av. Othón P. Blanco Núm. 243 Col. Centro, C.P. 77000 en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo. (983) 83 50040



Figura 6. Foto de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo

3.4.2 La oficina de archivo que pertenece a Recursos Humanos

Se encuentra dentro de la Dirección General de Bachilleres.



Figura 7. Foto del archivo que pertenece a la oficina de control de personal de Recursos Humanos de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo



Figura 8. Foto del archivero que pertenece a la oficina de control de personal de Recursos Humanos de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo

IV. OBJETIVOS

4.1 General

Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores del departamento de recursos humanos del colegio de bachilleres del estado de quintana roo por medio del coaching.

4.2 Específicos

- Lograr que las relaciones interpersonales entre los trabajadores del departamento de recursos humanos sea más afectiva.
- Mejorar el ambiente laboral del departamento de recursos humanos del colegio de bachilleres para eficientar la productividad.
- Reconocer la importancia del trabajo en equipo de los trabajadores del departamento de recursos humanos del colegio de bachilleres.
- Motivar a los trabajadores del departamento de recursos humanos del colegio de bachilleres del estado de quintana roo para un mejor desempeño de sus actividades.

V MATERIALES Y METODOS

5.1 Materiales

- Encuestas
- Computadora
- Lapiceros
- Libros
- Internet

5.2 Métodos

Es necesario adoptar un método o estrategia de investigación, con la finalidad de darle respuesta al problema planteado. En tal sentido, la investigación realizada se ajusta a un diseño de campo. Según Arias, (2006) la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

En tal sentido, el diseño de la investigación fue de campo, puesto que la información se obtuvo directamente de la realidad objeto de estudio; es decir, suministrada por los empleados de la dirección general de bachilleres del estado de Quintana Roo, la cual se encuentra ubicada en av. Othón P. Blanco Num. 243 Col. Centro, C.P. 77000.

Nivel de la investigación. El nivel de la investigación realizada fue descriptivo, tomando como base la definición de Arias (2006), quien sostiene que la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

Población.

Según Balestrini (2002), la población es “cualquier conjunto de elementos de los que se requiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características”.

La población objeto de estudio, estuvo constituida por 20 empleados, de los cuales se tomara el total de la población como muestra.

Técnicas de recolección de datos.

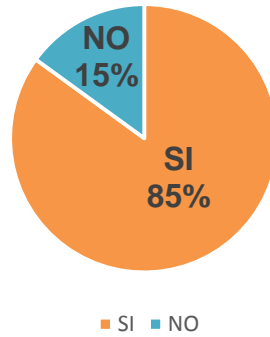
La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta auto administrado, definido por Arias (2006), como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de datos, que debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador”.

5.2.1 Metodología

La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

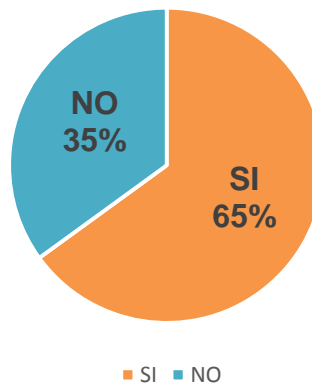
1.- ¿La función que desempeñas en la Dependencia, va acorde con tu perfil profesiográfico?



Grafica 1. ¿La función que desempeñas en la Dependencia, va acorde con tu perfil profesiográfico?

Del total del personal encuestado el 85% que equivale a 17 personas contestaron que su puesto va de acuerdo a su perfil profesiográfico y el 15% que equivale a 3 personas del total de los encuestados contestaron que no va de acuerdo a su perfil.

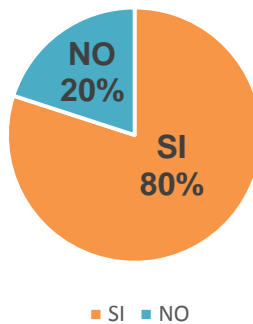
2.- ¿Conoces el Manual de Funciones de tu Área de Trabajo?



Grafica 2. ¿Conoces el Manual de Funciones de tu Área de Trabajo?

Del total del personal encuestado el 65% que equivale a 13 personas contestaron que conoce el manual de funciones de su área de trabajo y el 35% que equivale a 7 personas del total de los encuestados contestaron que no lo conocen.

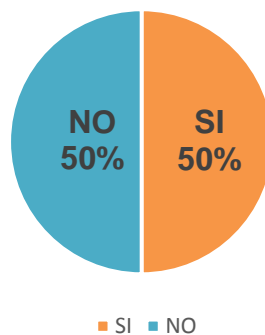
3.- ¿Te asignaron tu horario de acuerdo a las horas establecidas en tu contrato?



Grafica 3. ¿Te asignaron tu horario de acuerdo a las horas establecidas en tu contrato?

Del total del personal encuestado el 80% que equivale a 16 personas contestaron que se le asignó un horario de acuerdo a las horas establecidas a su contrato y el 20% que equivale a 4 personas del total de los encuestados contestaron que no se les asignó su horario de acuerdo a las horas establecidas en su contrato.

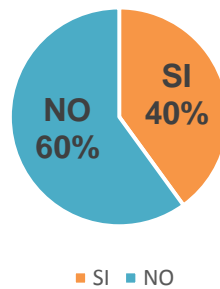
4.- ¿Te han obligado algunas veces a trabajar en horas fuera de tu horario de trabajo?



Grafica 4. ¿Te han obligado algunas veces a trabajar en horas fuera de tu horario de trabajo?

Del total del personal encuestado el 50% que equivale 10 personas contestaron que no se le ha obligado algunas veces a trabajar en horas fuera de su horario de trabajo y el otro 50% contestó que si se le ha obligado a veces a trabajar en horas fuera de su horario de trabajo.

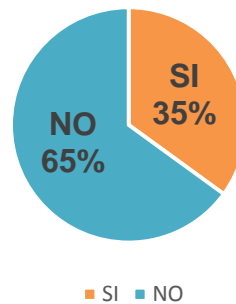
5.- ¿Consideras buenas las condiciones de la infraestructura de tu centro de trabajo?



Grafica 5. ¿Consideras buenas las condiciones de la infraestructura de tu centro de trabajo?

Del total del personal encuestado el 40% que equivale a 8 personas contestaron que consideran buenas las condiciones de la infraestructura de su centro de trabajo y el 60% que equivale a 12 personas del total del encuestado contestó que no consideran buenas las condiciones de la infraestructura de su centro de trabajo.

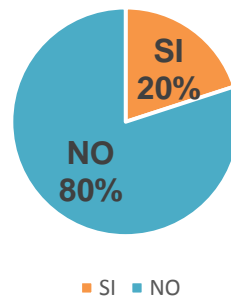
6.- ¿Existen condiciones de seguridad contra riesgos de accidentes de trabajo en tu Empresa?



Grafica 6. ¿Existen condiciones de seguridad contra riesgos de accidentes de trabajo en tu Empresa?

Del total del personal encuestado el 35% que equivale a 7 personas contestaron que la dependencia cuenta con condiciones de seguridad contra riesgos de accidentes de trabajo y el 65% que equivale a 13 personas del total de los encuestados contestaron que no existen las condiciones de seguridad contra riesgos de accidentes de trabajo en la dependencia.

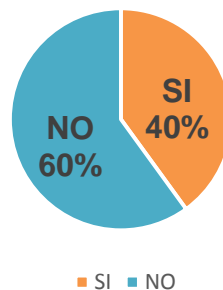
7.- ¿Has incurrido algunas veces en incidencias que perjudiquen el desempeño de tus funciones?



Grafica 7. ¿Has incurrido algunas veces en incidencias que perjudiquen el desempeño de tus funciones?

Del total del personal encuestado el 20% que equivale a 4 personas contestaron que han incurrido algunas veces en incidencias que perjudican su desempeño de sus funciones y el 80% que equivale a 16 personas del total contestaron que no han incurrido en incidencias que perjudican su desempeño de sus funciones.

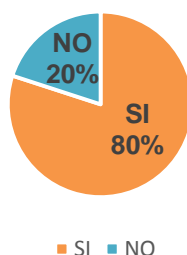
8.- ¿Has recibido capacitación y actualización para el mejoramiento de tu desempeño?



Grafica 8. ¿Has recibido capacitación y actualización para el mejoramiento de tu desempeño?

Del total del personal encuestado el 40% que equivale a 8 personas contestaron que han recibido capacitación y actualización para el mejoramiento de su desempeño laboral y el 60% que equivale a 12 personas del total de los encuestados contestaron que no han recibido capacitación ni actualización para el mejoramiento de su desempeño.

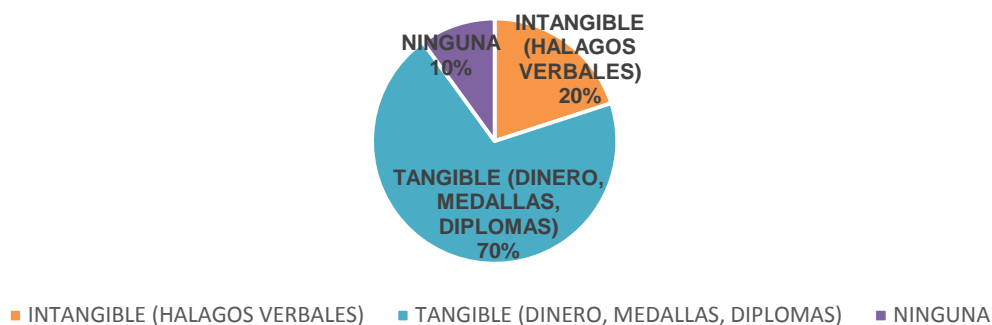
9.- ¿Te dotan de material para el desempeño de tus funciones?



Grafica 9. ¿Te dotan de material para el desempeño de tus funciones?

Del total del personal encuestado el 80% que equivale a 16 personas contestaron que les proporcionan material suficiente para su desempeño para sus funciones y el 20% que equivale a 4 personas del total de los encuestados contestaron que no se les proporciona material para desempeñar sus funciones.

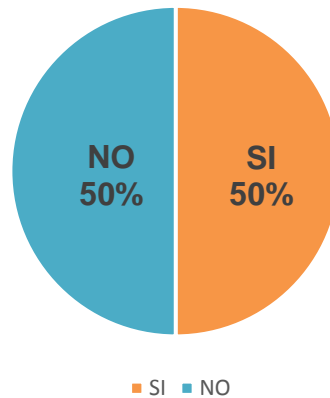
10.- ¿Qué clase de Motivación has recibido por tu desempeño en la Dependencia?



Grafica 10. ¿Qué clase de Motivación has recibido por tu desempeño en la Dependencia?

Del total del personal encuestado el 70% que equivale a 14 personas contestaron que han recibido por su desempeño en la dependencia motivación tangible (dinero, medallas, diplomas) y el 20% que equivale a 4 personas contestaron que han recibido motivación intangible (halagos verbales) y el 10% que equivale a 2 personas del total de los encuestados contestaron que no han recibido ninguna clase de motivación por parte de la dependencia.

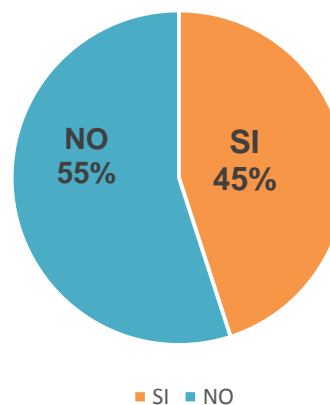
11.- ¿Estás conforme con el Salario que recibes?



Grafica 11. ¿Estás conforme con el Salario que recibes?

Del total del personal encuestado el 50% que equivale a 10 personas contestaron que están conforme al salario que perciben y el otro 50% que equivale a 10 personas del total de los encuestados contestaron que no están conforme al salario que perciben.

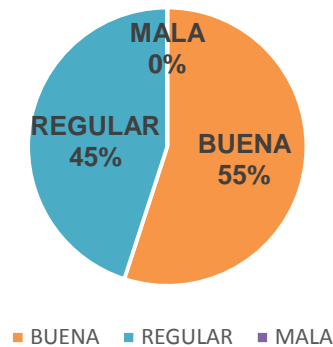
12.- ¿Es de armonía la Relación Humana en tu ambiente laboral?



Grafica 12. ¿Es de armonía la Relación Humana en tu ambiente laboral?

Del total del personal encuestado el 45% que equivale a 9 personas contestaron que existe armonía en el ambiente laboral y el 55% que equivale a 11 personas del total de los encuestados contestaron que no existe armonía en el ambiente laboral.

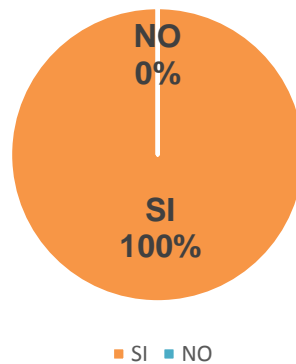
13.- ¿Cómo es la Relación de trabajo entre los Directivos de tu Organización?



Grafica 13. ¿Cómo es la Relación de trabajo entre los Directivos de tu Organización?

Del total del personal encuestado el 55% que equivale a 11 personas contestaron que la relación de trabajo entre los directivos de la organización es buena y el 45% que equivale a 9 personas del total de los encuestados contestaron que no existe relación de trabajo entre los directivos de la organización.

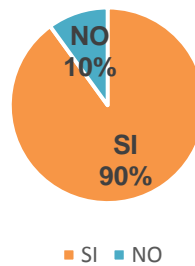
14.- ¿Recibes buen trato de tu jefe inmediato (Subdirector, Coordinador)?



Grafica 14. ¿Recibes buen trato de tu jefe inmediato (Subdirector, Coordinador)?

Del total del personal encuestado el 100% que equivale a 20 personas contestaron que recibe buen trato de su jefe inmediato (subdirector, coordinador).

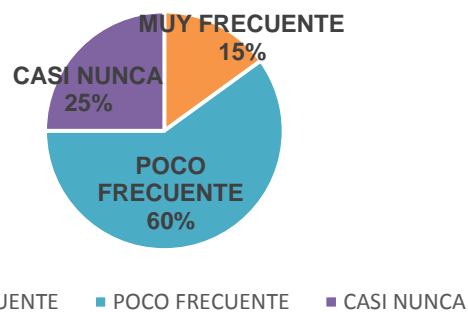
15.- ¿Se han provocado conflictos laborales en tu ambiente de trabajo?



Grafica 15. ¿Se han provocado conflictos laborales en tu ambiente de trabajo?

Del total del personal encuestado el 90% que equivale a 18 personas contestaron que se han provocado conflictos laborales en su ambiente de trabajo y el 10% que equivale a 2 personas del total de los encuestados contestaron que no han existido conflictos laborales en su ambiente laboral.

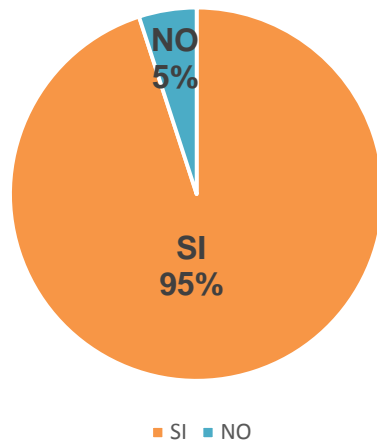
16.- ¿Qué tan frecuente es la ausencia del personal que labora en tu centro de trabajo?



Grafica 16. ¿Qué tan frecuente es la ausencia del personal que labora en tu centro de trabajo?

Del total del personal encuestado el 15% que equivale a 3 personas contestaron que es muy frecuente la ausencia del personal que labora en el centro de trabajo y el 60% que equivale a 12 personas contestaron que es poco frecuente la ausencia del personal que labora en el centro de trabajo y el 25% que equivale a 5 personas del total de los encuestados contestaron casi nunca hay ausencia del personal que labora en el centro de trabajo.

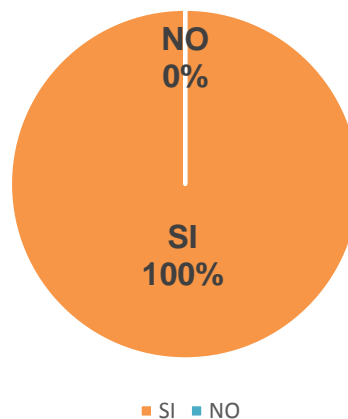
17.- ¿Recibes algún beneficio de Seguridad Social por tu trabajo?



Grafica 17. ¿Recibes algún beneficio de Seguridad Social por tu trabajo?

Del total del personal encuestado el 95% que equivale a 19 personas contestaron que reciben un beneficio de seguridad social por parte de la dependencia y el 5% que equivale a 1 persona del total de los encuestados contestaron que no se le da el beneficio de seguridad social por parte de la dependencia.

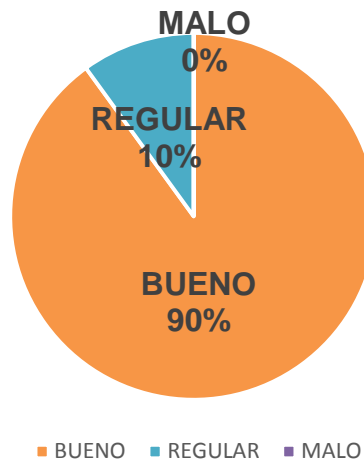
18.- ¿Recibes puntualmente tu salario?



Grafica 18. ¿Recibes puntualmente tu salario?

Del total del personal encuestado el 100% que equivale a 20 personas contestaron que recibe puntualmente su salario por parte de la dependencia.

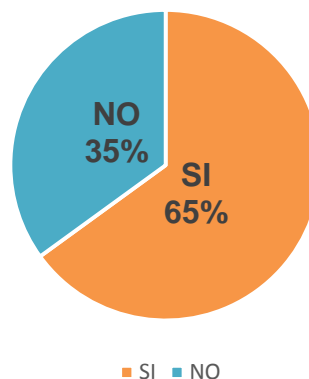
19.- ¿Cómo consideras el prestigio de tu centro de trabajo?



Grafica 19. ¿Cómo consideras el prestigio de tu centro de trabajo?

Del total del personal encuestado el 90% que equivale a 18 personas contestaron que consideran bueno el prestigio de su centro de trabajo y el 10% que equivale a 2 personas del total de los encuestados contestaron que consideran regular el prestigio de su centro de trabajo.

20.- ¿Te gusta el Ambiente Laboral en tu centro de trabajo?



Grafica 20. ¿Te gusta el Ambiente Laboral en tu centro de trabajo?

Del total del personal encuestado el 65% que equivale a 13 personas contestaron que les gusta el ambiente laboral en su centro de trabajo y el 35% que equivale a 7 personas del total de los encuestados contestaron que no les gusta el ambiente laboral en su centro de trabajo.

VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

Problemas resueltos

Existen varios problemas que afectaban a cada uno de los empleados del departamento de recursos humanos del COBAQROO y esto se pudo obtener de forma general a través de un diagnóstico realizado en los empleados, en su lugar de trabajo, mediante el método de observación y con la aplicación de una encuesta; para identificar que cada uno de ellos presenta diversas situaciones de índole personal, emocional, laboral, etc., diagnóstico necesario para identificar la situación actual, las cuales se describen a continuación:

Un clima laboral poco estimulante: Se realizaron tres reuniones de convivencia en donde se tenía como objetivo la integración de los compañeros del departamento de recursos humanos, los cuales favorecieron las relaciones interpersonales ya que el permitir la convivencia fuera del área de trabajo les permitió tener un contacto más personal. De igual forma esta reunión permitió que sean reconocidos como parte fundamental del departamento y la importancia de sentirse parte del equipo.

Falta de compensación en cada uno de los trabajadores: Actualmente el colegio de bachilleres ofrece a sus trabajadores un estímulo económico por años de servicio en reconocimiento a su trayectoria laboral el cual es entregado cada cinco años junto con una medalla, de manera mensual de igual forma se les reconoce con un bono económico en donde se premia su productividad, otro reconocimiento que se les otorga de manera económica es el estímulo al desempeño administrativo el cual es entregado una vez al año en donde se reconoce al trabajador más destacado de cada instancia educativa y departamento administrativo, sin embargo la mayoría de los trabajadores no toman estos reconocimientos como un estímulo a su desempeño sino más bien pude detectar que lo toman como una obligación por parte del colegio de bachilleres, o como parte de su sueldo, en este sentido propuse sensibilizar a los trabajadores de manera que se sientan elogiados y reconocidos por toda la labor que desempeñan día a día para alcanzar los objetivos del

departamento y a la vez que se sientan que su trabajo forma parte del futuro de los alumnos que eligen al colegio de bachilleres como su primera opción. A diferencia de los resultados de la encuesta se pudo detectar que si cuentan con factores motivacionales tangibles con los cuales se les reconoce su labor.

Falta de comunicación asertiva: Una de las principales herramientas que se trabajó en el Departamento de Recursos Humanos, fue la comunicación adecuada y asertiva, ya que la comunicación utilizada solo se daba en una dirección que es de arriba hacia abajo, y no existía la retroalimentación de abajo hacia arriba, dando con esto que no existiera la seguridad de que las indicaciones o la información llegará de manera correcta al destinatario, se trabajaron técnicas de comunicación en donde pudieron constatar que al no utilizar la comunicación de manera efectiva genera que las actividades no se realicen en tiempo y forma ya que cada uno realizaba sus labores desde la suposición y no desde la certeza de lo que se tenía que hacer. Al darse cuenta de los grandes vacíos que se generan al no tener la comunicación efectiva se tomaron como equipo medidas para comunicarse de una mejor manera desde la forma escrita hasta la verbal, manteniendo con esto el espíritu de equipo dentro del respeto y la armonía.

No existe una cultura de confianza: Una de las principales características que se detectó fue la desconfianza que existía entre los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos, ya que se encuentran muy definidas las actividades de cada uno, haciendo con esto que cada uno se limite a cumplir con lo que le corresponde, lo que se traduce en que no haya integración como equipo, ya que no suelen pedir apoyo en caso de necesitarlo por temor a que puedan aprender a manejar sus actividades y sean desplazados, prefieren quedarse a trabajar en horas fuera de su horario laboral para que nadie pueda usurpar sus actividades.

No existe un balance entre la vida laboral y personal: Una de las características positivas que se pudo observar en el Departamento de Recursos Humanos, es que existe un alto índice de compromiso con el logro de los objetivos, lo que se traduce en que en muchas ocasiones por la naturaleza de las actividades que ahí se desarrollan, se han tenido que quedar a trabajar en horas extraordinarias y hasta

fines de semana, dejando a un lado sus compromisos personales, generando problemas de carácter familiar, lo que a su vez se refleja en la disminución de la productividad de las personas.

Todas estas situaciones se presentaron y se resolvieron a través del coaching, razón por la cual se realizó este proyecto, el cual permitió saber con mayor exactitud que estaba afectando al personal de recursos humanos y poder plantearse alternativas de solución mediante el coaching.

Las limitaciones que tiene este trabajo es que los trabajadores no estaban dispuestos a afrontar los problemas, ya sea por medio de la comunicación con el jefe y que se resuelva con un equipo de trabajo. También las diferentes personalidades de cada uno de los empleados fue una limitante importante.

Otro aspecto que limitó el desarrollo del trabajo, fue el de campo, ya que algunos de los trabajadores se negaban a contestar algunas preguntas de la encuesta.

VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

Dentro de las competencias que se desarrollaron como parte de este trabajo se puede señalar:

Competencias genéricas:

- Analizar la factibilidad de soluciones.
- Argumentar con contundencia y precisión.
- Establece generalizaciones.
- Potencia las habilidades para el uso de tecnologías de la información.
- Procesa e interpreta datos.
- Toma de decisiones.
- Transferir el conocimiento adquirido a otros campos de aplicación.

Competencias instrumentales

- Aplicar conocimientos generales de ética.
- Capacidad de abstracción.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de organizar y planificar.
- Capacidad de razonamiento, deducción, análisis y síntesis.
- Habilidad de gestión de información.
- Utilizar técnicas y métodos cualitativos y cuantitativos para la toma de decisiones.
- Conocimientos básicos de la carrera.
- Habilidades básicas de manejo de la computadora.
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.
- Solución de problemas.
- Toma de decisiones.

Competencias interpersonales

- Capacidad de automotivación.
- Compromiso ético.
- Capacidad crítica y autocrítica.
- Trabajo en equipo.
- Habilidades interpersonales.
- Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.
- Capacidad de trabajar en equipo multidisciplinario.
- Impulsar la transferencia de las competencias adquiridas en las asignaturas a diferentes contextos.

Competencias sistemáticas

- Búsqueda de logro con reflexión ética.
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Habilidades de investigación.
- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad).
- Apertura y adaptación a nuevas situaciones.
- Habilidad para trabajar en forma autónoma.
- Búsqueda del logro.

IX. CONCLUSIONES

Es indiscutible que cuando no existe un ambiente adecuado en el centro de trabajo los conflictos emergen de manera indistinta, cuando no son tomadas en cuenta todas las opiniones de quienes son parte del equipo de trabajo no se da el sentido de pertenencia lo que conlleva a que cada uno se limite a cumplir lo que le corresponde haciendo que las actividades se vuelvan automatizadas y no se generen emociones o satisfacciones en la realización de la actividad.

El departamento de Recursos Humanos por ser una parte fundamental dentro del Colegio de Bachilleres, es un área que tiene relación con todas las áreas que conforman la Dirección General, lo que se traduce en grandes cantidades de trabajo, haciendo que el estrés y la presión sean una constante de todos los días.

Como podemos observar en el presente trabajo, se cuentan con factores motivacionales que ayudan a equilibrar la responsabilidad y el compromiso con la institución, sin embargo muchas veces el trabajador no se siente parte de esto, ya que son mínimos los momentos que se permiten relacionarse y poder exteriorizar las emociones y sentimientos que se gestan a lo largo de su trayectoria laboral.

Aunado a esto en el taller impartido como parte de la estrategia de integración para el Departamento de Recursos Humanos, se pudo trabajar la resistencia hacia las nuevas formas de trabajar, permitiendo con esto una apertura al trabajo colaborativo, en dicho taller cada uno pudo detectar sus propias actitudes que evitaban que el trabajo se desarrollará de una manera adecuada y efectiva.

Otra constante que se detecto es que la comunicación no se estaba desarrollando de manera efectiva, ya que si se alcanzaban los objetivos del Departamento, pero cada uno cumpliendo con sus tareas sin existir una retroalimentación como equipo para estar trabajando hacia la misma dirección. Esto se pudo mejorar con las reuniones convocadas de convivencia en donde se dio la apertura para que cada

uno expresara su sentir como parte del equipo de trabajo, sus necesidades, sus expectativas y con eso generar un ambiente de confianza entre ellos.

Los conflictos son inevitables ya que son parte de la naturaleza humana, porque siempre existirán discrepancias entre las personas, sin embargo la parte positiva que se deja como antecedente, es la disponibilidad observada de los trabajadores que conforman el Departamento de Recursos Humanos, ya que no se negaron a participar en ninguna de las propuestas y siempre mostraron la actitud participativa al momento de realizar las actividades.

El Departamento de Recursos Humanos, es un departamento que desde mi punto de vista, cuenta con el personal indicado para desarrollar sus actividades ya que el nivel profesional es alto, lo que facilita la solución de los conflictos cuando se presentan, cuentan el sentido de pertenencia ya que a pesar de las condiciones, las presiones y todo lo que conlleva el desarrollo de las actividades, siempre se ha cumplido en tiempo y forma con el logro de los objetivos.

X. RECOMENDACIONES

El primer paso, para poder llegar a la solución de un conflicto, es crear una atmósfera que suavice los roces antes de que éstos se conviertan en problemas. Se recomienda establecer normas explícitas de conducta laboral y difundirlas ampliamente a través de memorandos, boletines y juntas, esto con el fin de evitar lo más posible que se presenten problemas.

Esto significa elaborar directrices que, por ejemplo, prohíban las malas palabras, los insultos o las conductas agresivas. Mientras más específicos, mejor. Explique cuáles son los parámetros de la conducta ideal. Después, señale que el personal es responsable del cumplimiento de estas normas.

Paso número dos: facilite el cumplimiento de las normas mediante incentivos a grupos. ¿Cuál es el propósito? Recordar a los trabajadores, de manera tangible, que todos se encuentran en el mismo barco. Los bonos grupales alientan a las personas a tratarse como hermanos y hermanas, no como enemigos. Incluso bonos pequeños pueden bastar para aumentar la armonía en la dependencia.

Por último, se necesita un modelo de conducta adecuado. Los empleados reciben una profunda influencia del jefe. Si éste se muestra de buen humor, es directo en su trato y se apega a las normas dictadas para los demás, solucionará 90 por ciento de los conflictos en su centro de trabajo. Si el jefe no es un modelo de conducta el camino será más difícil. Así como un padre dice palabrotas no puede reprimir al hijo que usa ese lenguaje obsceno, el jefe que insulta a sus empleados no puede exigirles una conducta armoniosa. Es imposible esperar un buen comportamiento del personal si la conducta del jefe no es intachable.

¿Qué hacer si los empleados continúan peleando, a pesar de que usted establece reglas claras y da un buen ejemplo? No ignore el problema, ello equivaldría a decir que sus estándares de conducta sólo son palabras al aire. Hable con el empleado en cuanto cometa una infracción. Establezca con claridad que su conducta no es aceptable y obtenga la promesa de que dicho comportamiento cesará en el futuro.

Hable en privado, jamás regañe en público; no sólo como una muestra de respeto a la intimidad de los involucrados sino para evitar que, al ventilar una discordia, se dividan las opciones del personal. Mantener los problemas en privado impide que los demás tomen partido.

Responsabilice a los empleados de la solución del problema. Muchos jefes de personal invierten casi todo su tiempo en resolver problemas del personal. Todos los conflictos se exponen directamente ante "mamá" o "papá", porque ese es el papel que el jefe ha asumido en la dependencia. Los trabajadores deben aprender a solucionar sus propias dificultades.

No solucione los problemas de los empleados; mejor proporcione consejos. Por ejemplo. Un gran paso para solucionar conflictos es pedir a las partes involucradas que consideren el punto de vista del otro. El propósito es lograr que hagan a un lado las emociones y se concentren en los hechos.

Si, pese a sus esfuerzos, continúa el conflicto, solicite que nombren a un tercero como mediador. Con frecuencia, las personas sólo quieren ventilar sus problemas, y esto no sólo les ofrece el espacio para hacerlo sino les permite escuchar la opinión del contrario, ¿Conviene que usted sea el mediador? Hay riesgos implícitos. Como jefe, usted es la figura de autoridad y esto dificulta la comunicación abierta de los empleados.

Si esto no pone punto final a la guerra civil, el siguiente paso es difícil pero necesario: hable de la manera en que el problema afecta los costos de la empresa y exponga las razones por las cuales esta querrela debe terminar. Después, responsabilice a los empleados de un resultado positivo. Diga: "Sus empleos están en juego. Solucionen el problema". Sea muy claro al explicar, que si el problema continúa la única manera de solucionarlo será mediante el despido. Acto seguido, establezca una fecha límite para el cese absoluto de la disputa.

El fruto de estas políticas es un equipo de trabajo más fuerte y unido. Es indudable que los jefes temen que la lucha debilite la moral de los empleados, pero los conflictos que se solucionan con éxito tienden a unir al personal.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

(11 de 03 de 2016). Obtenido de

<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/sisept/default.aspx?t=medu17&s=est&c=>

Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo. (01 de 11 de 2016). Recuperado el 01 de 12 de 2016, de Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo:

<http://www.cobaqroo.edu.mx/>

Gob.mx. (s.f.). Obtenido de Gob.mx: <http://www.decidetusestudios.sep.gob.mx/vista/elige-tu-bachillerato/ubica-plantel>

INEGI. (s.f.). Obtenido de INEGI:

<http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/QRoo/Poblacion/>

INEGI. (s.f.). *INEGI*. Obtenido de

<http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/territorio/clima.aspx?tema=me&e=23>

NOVEDADES QUINTANA ROO. (01 de 12 de 2016). Obtenido de NOVEDADES QUINTANA ROO:

<http://sipse.com/novedades/>

Secretaría de la Gestión Pública. (s.f.). Obtenido de Secretaría de la Gestión Pública:

<http://gestionpublica.qroo.gob.mx/portal/ServidoresPublicos/Sentre.php>

Tuirán, R. (01 de 03 de 2016). *ESTE PAIS TENDENCIAS Y OPINIONES*. (D. Hernández, Editor)

Obtenido de <http://www.estepais.com/articulo.php?id=460&t=desafios-de-la-educacion-media-superior-en-mexico>

XII. ANEXO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

ENCUESTA SOBRE AMBIENTE LABORAL

Por favor, responda a las preguntas que a continuación se le plantean. La información recabada será tratada de manera confidencial.

1.- ¿La función que desempeñas en la Dependencia, va acorde con tu perfil profesiográfico?

Sí No

2.- ¿Conoces el Manual de Funciones de tu Área de Trabajo?

Sí No

3.- ¿Te asignaron tu horario de acuerdo a las horas establecidas en tu contrato?

Sí No

4.- ¿Te han obligado algunas veces a trabajar en horas fuera de tu horario de trabajo?

Sí No

5.- ¿Consideras buenas las condiciones de la infraestructura de tu centro de trabajo?

Sí No

6.- ¿Existen condiciones de seguridad contra riesgos de accidentes de trabajo en tu Empresa?

Sí No

7.- ¿Has incurrido algunas veces en incidencias que perjudiquen el desempeño de tus funciones?

Sí No

8.- ¿Has recibido capacitación y actualización para el mejoramiento de tu desempeño?

Sí No

9.- ¿Te dotan de material para el desempeño de tus funciones?

Sí No

10.- ¿Qué clase de Motivación has recibido por tu desempeño en la Dependencia?

Intangible (Halagos verbales) Tangible (Dinero, medallas, diplomas)
Ninguna

11.- ¿Estás conforme con el Salario que recibes?

Sí No

12.- ¿Es de armonía la Relación Humana en tu ambiente laboral?

Sí No

13.- ¿Cómo es la Relación de trabajo entre los Directivos de tu Organización?

Buena Regular Mala

14.- ¿Recibes buen trato de tu jefe inmediato (Subdirector, Coordinador)?

Sí No

15.- ¿Se han provocado conflictos laborales en tu ambiente de trabajo?

Sí No

16.- ¿Qué tan frecuente es la ausencia del personal que labora en tu centro de trabajo?

Muy Frecuente
Nunca

Poco Frecuente

Casi

17.- ¿Recibes algún beneficio de Seguridad Social por tu trabajo?

Sí

No

18.- ¿Recibes puntualmente tu salario?

Sí

No

19.- ¿Cómo consideras el prestigio de tu centro de trabajo?

Bueno

Regular

Malo

20.- ¿Te gusta el Ambiente Laboral en tu centro de trabajo?

Sí

No



