

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

**MEDIR EL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO
DE QUINTANA ROO**

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

BARAJAS MARTÍNEZ MA. GREGORIA

N° de Control 12870016

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

ASESOR INTERNO: ME. Ángel May Ávila

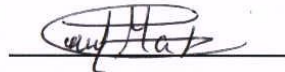
Juan Sarabia, Quintana Roo. Mayo 2016

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El comité de revisión para la Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, Ma. Gregoria Barajas Martínez, aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno ME. Ángel May Ávila, el asesor externo el Lic. Fernando Pulido Ara, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: CLIMA LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, que se presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor interno:



ME. Ángel May Ávila

Asesor externo:



Lic. Fernando Pulido Ara

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2016.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo	1
1.1.1 El territorio de Quintana Roo se eleva a la categoría de Estado 8 de Octubre de 1974.....	1
1.1.2 Lugar donde se llevará a cabo el diagnóstico.	6
II. JUSTIFICACIÓN	7
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO	8
3.1 Macrolocalización	8
3.1.1 Económico	8
3.1.2 Político.....	9
3.1.3 Social.....	9
3.1.4 Demográfico	9
3.1.5 Clima.....	10
3.1.6 Vías de comunicación.....	11
3.2 Microlocalización.....	15
3.2.1 Económico	15
3.2.2 Político.....	16
3.3.3 Social.....	16
3.3.4 Demográfico	16
3.3.5 Clima.....	17
3.3.6 Ubicación de la SEGOB	18
3.3.7 Misión, Visión y Código Ética de la Secretaria de Gobierno	20
IV. OBJETIVOS	22
4.1 OBJETIVO GENERAL	22
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
V. MATERIALES Y METODOS	23
5.1 Materiales.....	23
5.2 Métodos.....	23
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25

6.1 Liderazgo.....	25
6.2 Motivación	30
6.3 Comunicación.....	35
6.4 Espacio físico	40
6.5 Trabajo en equipo.....	45
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES	50
7.1 Problemas.....	50
7.2 limitantes	50
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....	51
8.1 Competencias instrumentales.....	51
8.2 Competencias interpersonales	51
8.3 Competencias sistemáticas.....	52
IX. CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	53
X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55
XII. ANEXOS.....	56
12.1 Encuesta de clima laboral	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la Secretaría de Gobierno.	4
Figura 2 Organigrama de la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno.....	6
Figura 3 Mapa del estado de Quintana Roo.....	8
Figura 4 Clima que predomina en el Estado de Quintana Roo	10
Figura 5 Mapa del municipio de Othón P. Blanco.	15
Figura 6 Mapa satelital de ubicación de la Secretaría de Gobierno	19
Figura 7 Foto de la Secretaría de Gobierno	19
Figura 8 Frecuencia con la que se da una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar.....	25
Figura 9 trabajadores que sienten que su jefe inmediato les permite participar en la planificación de su trabajo.....	26
Figura 10 trabajadores que se sienten escuchados y tomados en cuenta por su jefe	27
Figura 11 trabajadores que no saben porque a menudo se inician trabajos	28
Figura. 12 trabajadores que sienten que su jefe tiene en mente sus intereses al tomar decisiones	29
Figura 13. Trabajadores que piensan que les brindan reconocimiento especial por su buen desempeño.....	30
Figura 14. Trabajadores que sienten que las ideas que aportan para mejorar el trabajo son llevadas a cabo.....	31
Figura 15. Trabajadores que creen tener la libertad de realizar cambios en su puesto de trabajo para mejorar	32
Figura 16. Trabajadores que dicen que si trabajan más horas de las reglamentarias su esfuerzo se reconoce.....	33
Figura 17. Trabajadores que piensan que en la organización se busca estimular su trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal	34

Figura 18. Trabajadores que reciben la información que necesitan para hacer su trabajo	35
Figura 19. Trabajadores que opinan que la información que reciben es clara para realizar sus actividades	36
Figura 20. Trabajadores que opinan que se hace presente la comunicación entre departamentos	37
Figura 21. Trabajadores que opinan que los medios que utilizan para el traslado de la comunicación resultan ser los más eficientes.....	38
Figura 22. Trabajadores que opinan que la retroalimentación se hace presente ..	39
Figura 23. Porcentaje de satisfacción de los trabajadores a cerca de la iluminación de su espacio de trabajo	40
Figura 24. Opinión a cerca del aseo en su espacio físico de trabajo	41
Figura 25. Opinión a cerca del equipo que utilizan para realizar su trabajo	42
<i>Figura 26. Opinión a cerca de la ventilación artificial que existe en cada área de trabajo</i>	<i>43</i>
Figura 27. Nivel de ruido que existe en cada área al momento del desarrollo de sus actividades.....	44
Figura 28. Frecuencia con la que los objetivos están claramente establecidos en el equipo	45
Figura 29. Frecuencia con la que el apoyo y escucha suceden en el equipo de trabajo	46
Figura 30. Frecuencia con la que el intercambio de ideas se hace presente en el equipo	47
Figura 31. Frecuencia con la que el equipo de trabajo es orientado a soluciones de problemas.....	48
Figura 32. Percepción de cómo se complementa el talento con el conocimiento entre los integrantes del equipo	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de gobernadores del estado de Quintana Roo.....	3
--	---

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo

1.1.1 El territorio de Quintana Roo se eleva a la categoría de Estado 8 de Octubre de 1974

Por decreto del presidente Luis Echeverría Álvarez, publicado hoy en el Diario Oficial, se reforman el Artículo 43 y demás relativos de la Constitución vigente, para que el Territorio de Quintana Roo se convierta en un nuevo estado de la Federación. Este mismo día, la Cámara de Senadores nombra gobernador provisional a David Gustavo Gutiérrez Ruiz, gobernador del antes Territorio, para que proceda a convocar el congreso constituyente que elabore la Constitución local del nuevo Estado.

El 24 de noviembre de 1902 fue creado por decreto el Territorio Federal de Quintana Roo, que anteriormente pertenecía al estado de Yucatán, con el propósito de pacificar definitivamente a los mayas en rebeldía por la defensa de sus tierras y en contra de la explotación que de sus recursos forestales, maderas preciosas, palo de tinte, durmientes para ferrocarril y chicle. Dicha explotación se realizaba en una colonia penal llamada Cuerpo de Operarios, ubicada en el centro de Quintana Roo y en el resto del territorio por grandes empresas extranjeras como la Compañía Colonizadora y la Compañía Agrícola.

En 1913, Venustiano Carranza, primer jefe del Ejército Constitucionalista levantado en armas contra la dictadura de Victoriano Huerta, promulgó un decreto que reincorporó a Yucatán el Territorio de Quintana Roo. En junio de 1915, el decreto se derogó y se restableció el Territorio de Quintana Roo. Ese mismo año, la población de Santa Cruz, en donde residían los poderes del Territorio, fue devuelta a los mayas por el general revolucionario Salvador Alvarado y la capital del Territorio fue trasladada a Payo Obispo.

La Constitución de 1917, conservó como Territorio a Quintana Roo, pero en 1931, el presidente Pascual Ortiz Rubio decretó nuevamente la desaparición del Territorio de

Quintana Roo, anexando su superficie a los Estados de Yucatán y Campeche. La medida provocó el descontento de la población que de inmediato formó el Comité Pro-Territorio de Quintana Roo. En 1935 el presidente Lázaro Cárdenas restauró el Territorio de Quintana Roo. Un año después, su capital Payo Obispo, cambió de nombre y se convirtió en Chetumal.

El crecimiento económico y poblacional de Quintana Roo a partir de la construcción de Cancún y del desarrollo agrícola y agroindustrial en el sur, permitió que Quintana Roo fuera elevado a la categoría de estado de la Federación, ya que para erigir un nuevo Estado, conforme a la Constitución de la República, se requiere “que la fracción o fracciones que pidan erigirse en Estados cuenten con una población de ciento veinte mil habitantes, por lo menos, y que se compruebe ante el Congreso que tienen los elementos bastantes para proveer a su existencia política”.

A lo largo de su historia, Quintana Roo ha tenido un jefe político, 22 gobernadores del territorio, entre ellos un indígena que cubrió un interinato y siete gobernadores del Estado.

A continuación la lista completa de todos ellos:

ORDEN	NOMBRE	PERIODO
1	José María de la Vega	1901-1912(Jefe político)
2	Ignacio A. Bravo	1912
3	Rafael Egealiz	1912-1913
4	Carlos Plank	1914-1915
5	Francisco May Pech	1915
6	Carlos A. Vidal	1916-1917
7	Octaviano Solís Aguirre	1918-1921
8	Pascual Coral Heredia	1921
9	Librado Abitia Garcés	1921-1924
10	Enrique Barocio Barrios	1924-1925

11	Amado Aguirre Santiago	1925
12	Candelario Garza	1925-1926
13	Antonio Ancona Albertos	1926-1927
14	Jos, Siurob Ramírez	1927-1930
15	Arturo Campillo Seide	1930-1931
16	Félix Bañuelos	1931-1932
17	Rafael E. Melgar	1935-1940
18	Gabriel R. Guevara	1940-1944
19	Margarito Ramírez	1944-1958
20	Aarón Merino Fernández	1958-1964
21	Ruffo Figueroa	1964-1967
22	Javier Rojo Gómez	1967-1970
23	David Gustavo Gutiérrez Ruiz	1970-1975*
24	Jesús Martínez Ross	1975-1981
25	Pedro Joaquín Coldwell	1981-1987
26	Miguel Borge Martín	1987-1993
27	Mario Villanueva Madrid	1993-1999
28	Joaquín Hendricks Díaz	1999-2005
29	Félix González Canto	2005-2011
30	Roberto Borge Angulo	2011-2016

Tabla 1 Relación de gobernadores del estado de Quintana Roo

*Gutiérrez Ruiz fue el último gobernador del Territorio y a partir del 8 de octubre de 1974, cuando se decreta la creación del Estado de Quintana Roo, se convierte en su gobernador provisional y convoca a las primeras elecciones locales.



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
SECRETARÍA DE GOBIERNO
ORGANIGRAMA AUTORIZADO
OCTUBRE 2015

NIVEL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	TOTAL
II	DESPACHO DE LA SECRETARÍA	1
III	SUBSECRETARÍA	5
IV	DIRECCIÓN GENERAL	3
IV	UNIDAD	1
V	SECRETARÍA PARTICULAR	1
V	DIRECCIÓN	8
V	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Z. N.	1
VI	DEPARTAMENTO	9
VI	COORDINACIÓN OPERATIVA	2
	TOTALES	31

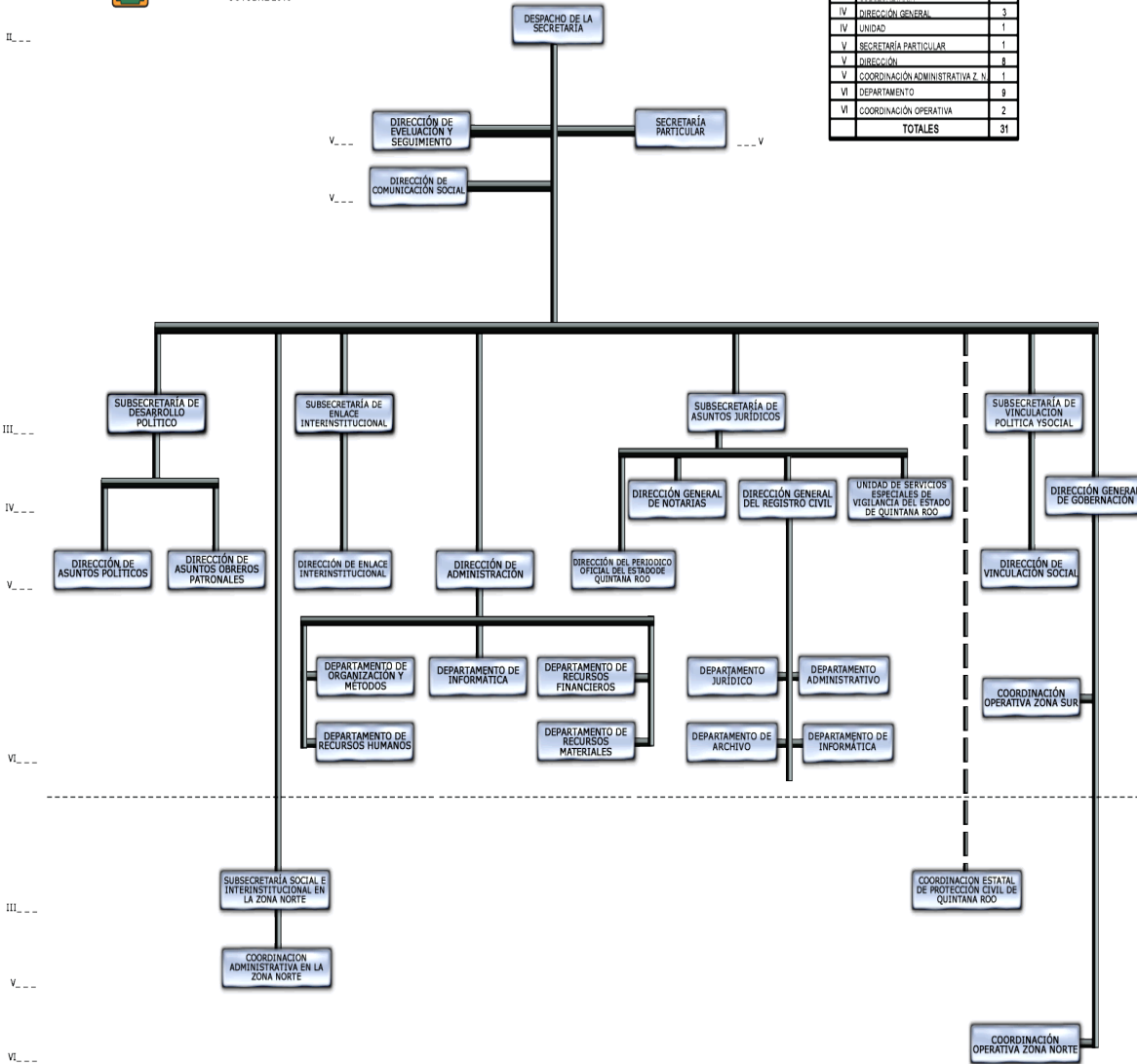


Figura 1. Organigrama de la Secretaría de Gobierno.



NIVEL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	TOTAL
II	DESPACHO DE LA SECRETARÍA	-
III	SUBSECRETARÍA	1
III	SECRETARÍA EJECUTIVA	1
IV	DIRECCIÓN GENERAL	1
V	DIRECCIÓN	8
VI	DEPARTAMENTO	9
	TOTALES	20

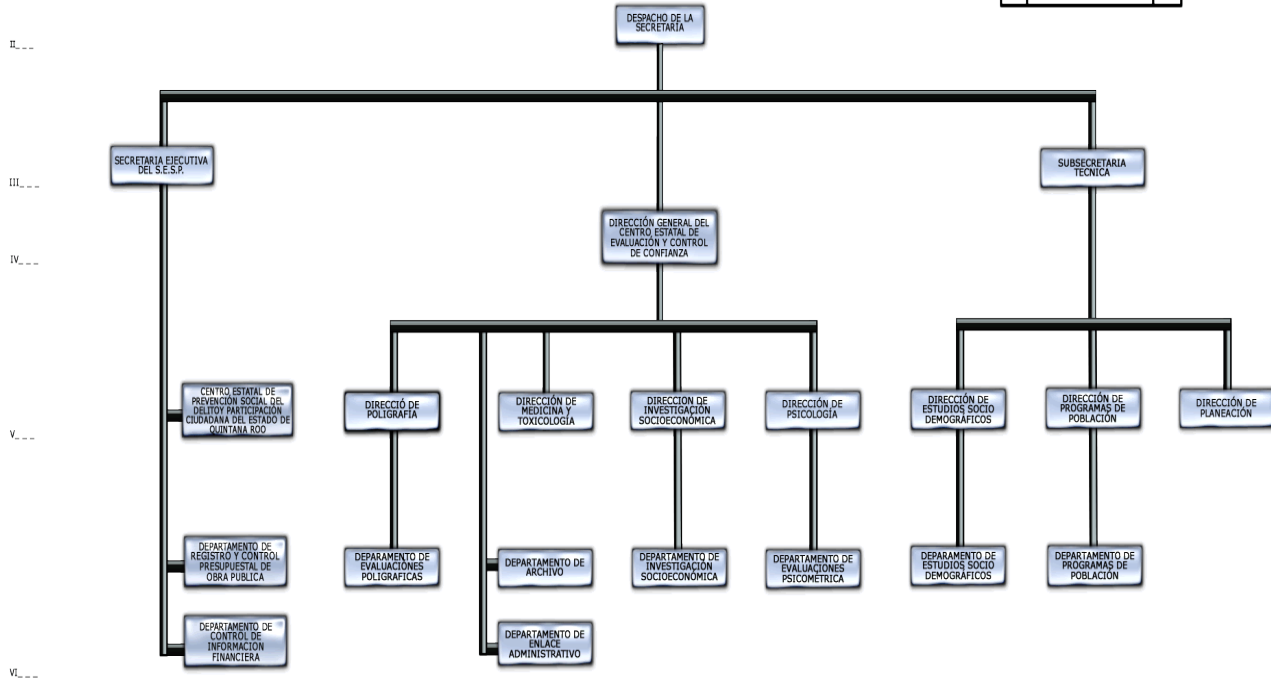


Figura 1B. Organigrama de la Secretaría de Gobierno.

1.1.2 Lugar donde se llevará a cabo el diagnóstico.

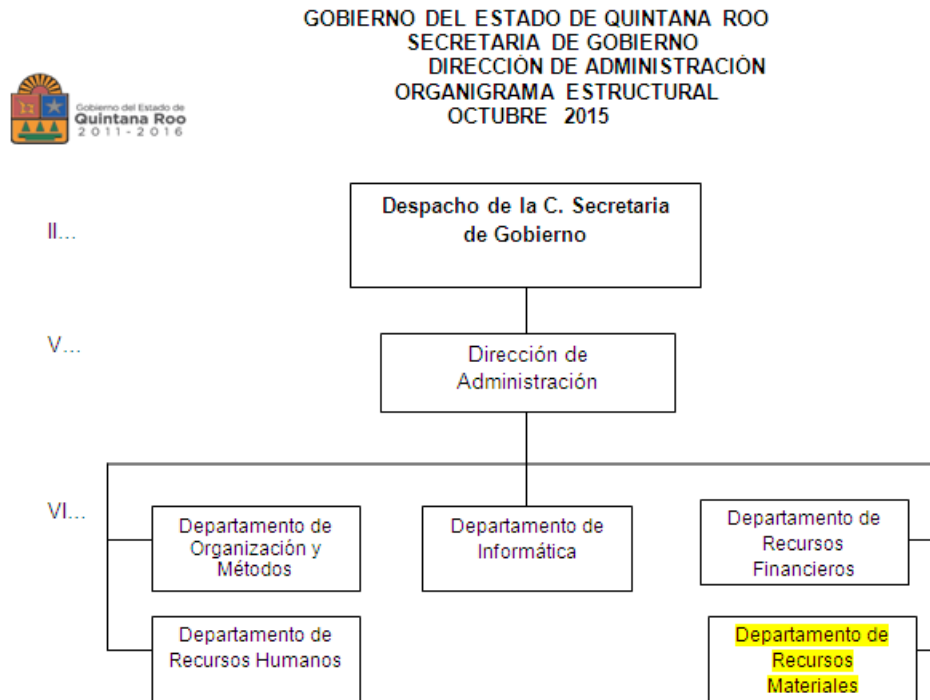


Figura 2. Organigrama de la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno.

II. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de cumplir con el primer requisito de estudios establecido por el Instituto Tecnológico de la Zona Maya (ITZM) para realizar la Residencia profesional. Durante el desarrollo de este trabajo se pusieron en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de mi preparación académica en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial mediante el enfrentamiento y solución de problemas reales, con la finalidad de incursionar en el campo laboral de manera exitosa.

Se realizó un trabajo de investigación para la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo con el nombre de “Medición del Clima Laboral en la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo.

El proyecto estuvo a cargo de la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo, con la supervisión y asesoría del Centro de Vinculación del Instituto del Instituto Tecnológico de la Zona Maya.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

3.1 Macrolocalización

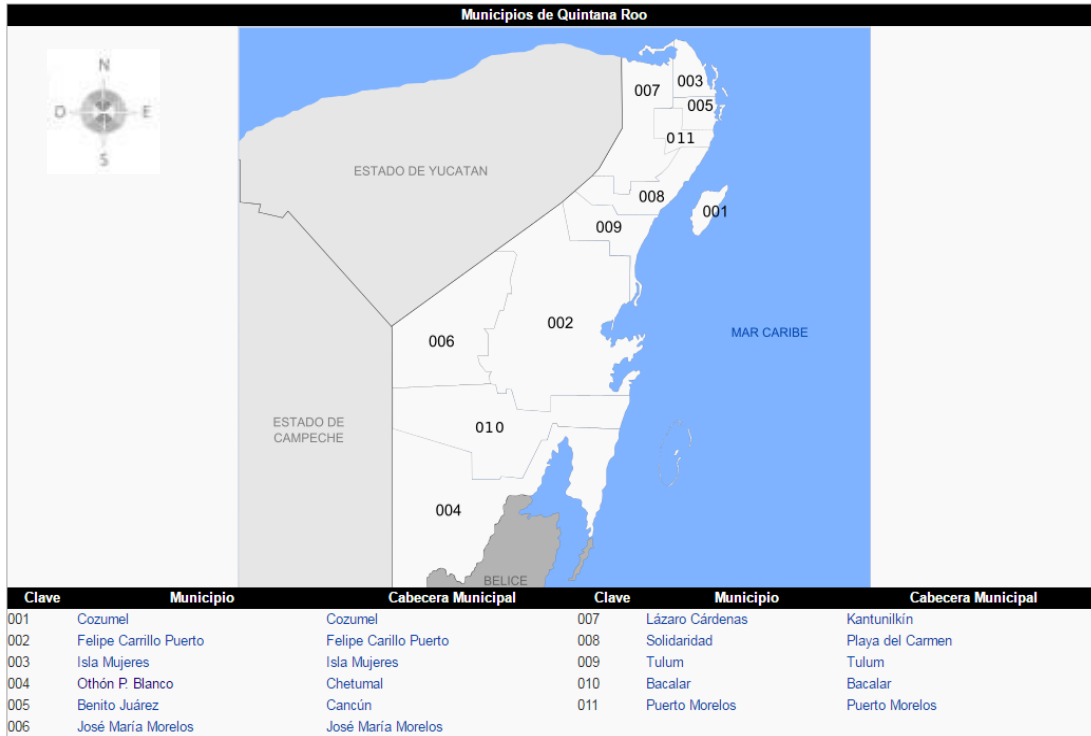


Figura 3. Mapa del estado de Quintana Roo

3.1.1 Económico

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

3.1.2 Político

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

3.1.3 Social

En Quintana Roo se cuenta con las siguientes cifras:

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

3.1.4 Demográfico

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

3.1.5 Clima

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

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

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

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



Figura 4. Clima que predomina en el Estado de Quintana Roo

3.1.6 Vías de comunicación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En Cancún se tienen 2 hidroaeropuertos y 3 helipuertos.

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

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

El servicio de correos se presta a través de 15 administraciones, 11 sucursales, 16 agencias, 28 buzones en localidades rurales y aproximadamente 400 expendios ubicados en pequeños comercios y tiendas Diconsa. La cobertura en población es de aproximadamente del 85 %.

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

3.2 Microlocalización



Figura 5. Mapa del municipio de Othón P. Blanco.

3.2.1 Económico

Las actividades de gobierno las que más contribuyen al Producto Interno Bruto (PIB) del municipio capitalino, la estructura porcentual de contribución a la economía la ocupan en segundo y tercer lugar el Comercio y la Construcción, respectivamente, con porcentajes similares del 14.29 puntos, otro de los rubros que destaca es el clasificado como Otros Servicios con 8.92% y el Transporte con 8.73%. Los Hoteles y Restaurantes aportan al PIB municipal 4.37%; los Servicios de Salud, 4.53%; la Industria Manufacturera, 6.38%; y el Sector Agropecuario, 3.96% del total de la economía Municipal. (INEGI, 2014).

3.2.2 Político

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

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

3.3.3 Social

Censo poblacional Othón P. Blanco:

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

3.3.4 Demográfico

✓ Edades de la población

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

✓ Estructura económica

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

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

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

3.3.5 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.

3.3.6 Ubicación de la SEGOB

La Dirección de Administración de la Secretaría de gobierno se encuentra dentro del edificio de la Secretaría de Gobierno, que a su vez se encuentra anexo al edificio del Palacio de Gobierno, ubicado en la calle 22 de Enero No. 01 entre las Avenidas Juárez y Héroes de la colonia centro en la ciudad de Chetumal, Municipio Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo, frente a la explanada de la bandera.

La Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno, cuenta con los siguientes departamentos: Recursos Financieros, Recursos Humanos, Organización y Métodos y Recursos Materiales y Servicios y se fundó el 09 de enero de 1975, cómo se establece en la constitución política del estado de Quintana Roo. Publicada en el periódico oficial el mismo día y entrando en vigor a partir del día 12 de enero del mismo año.

La Secretaría de Gobierno de acuerdo al Reglamento Interior vigente, incluye a la Dirección de Administración como Unidad Responsable de administrar, Planear, Organizar, Dirigir y Controlar los Recursos Humanos, Financieros, Materiales e Informáticos, en apego a la normatividad vigente.

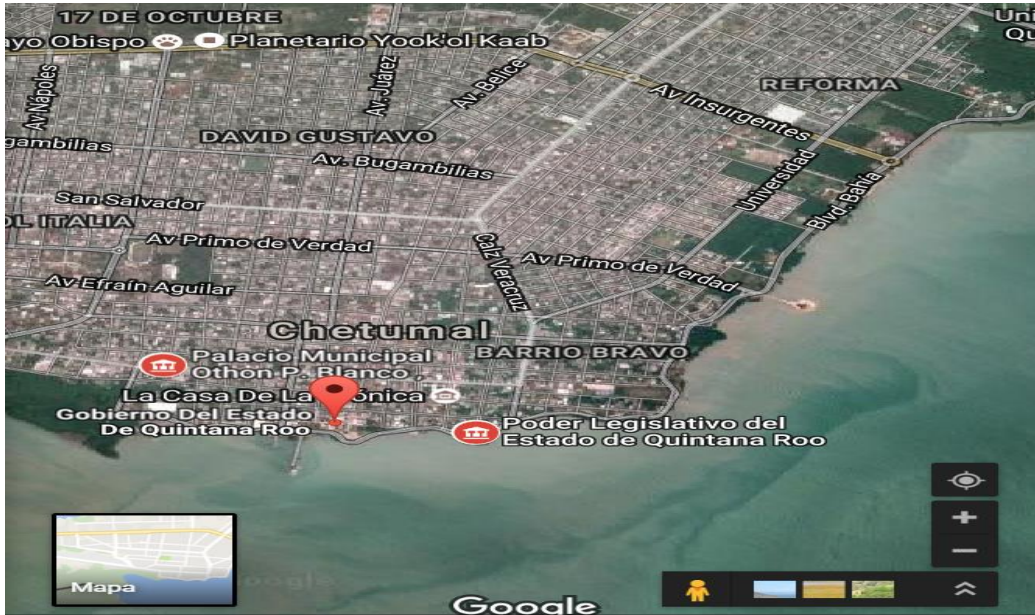


Figura 6 Mapa satelital de ubicación de la Secretaría de Gobierno



Figura 7. Foto de la Secretaría de Gobierno

3.3.7 Misión, Visión y Código Ética de la Secretaria de Gobierno

Misión:

Somos una Secretaría que conduce y regula la política interior, las estadísticas y control de población y la protección civil del Estado, mediante una política proactiva plural con estricto apego a la legalidad privilegia a esta como medio para resolver los conflictos de nuestra sociedad, permitiendo la participación de todos y armónica y el desarrollo del estado.

Visión:

Somos una Secretaría participativa y corresponsable en la gestión de los asuntos públicos, estadísticas poblacionales y en protección civil, con reglas claras para competencia política, con partidos fuertes y mecanismos eficientes de democracia participativa, con valores cívicos, fortaleciendo los lazos entre los distintos poderes y órdenes de Gobierno, para desarrollar las políticas y difundir las acciones que se ejerza en beneficio de los Quintanarroenses.

Código de Ética

El código de ética por objeto normal la conducta de los servidores públicos respecto de los valores éticos en el ejercicio de su empleo, cargo u misión.

El código de ética será de aplicación y observancia obligatoria para los servidores públicos que desempeñen en el poder ejecutivo del estado, en todos los niveles y jerarquías bajo cualquier vínculo contractual, quienes tendrán la obligación de cumplir los valores que dispone el presente instrumento para no incurrir en infracciones a las leyes y ser sujetos a las sanciones en ellas previstas, de conformidad a los procedimientos que en cada caso se establecen en las normas vigentes.

Ética: Es el conjunto de principios, valores, costumbres y normas de conducta, adquiridos, asimilados y practicados de un modo estrictamente racional o consiente. Corresponde al ejercicio libre y consciente de la razón para justificar nuestros actos desde el punto de vista del bien y el mal.

Servidor Público: Es toda personal que desempeñe un cargo o comisión, de cualquier naturaleza en la administración pública estatal o municipal en sus entidades en el Instituto Electoral de Quintana Roo, en el Tribunal Electoral de Quintana Roo y en los poderes Legislativo y Judicial del estado, con Independencia del Acto Jurídico que les dio origen.

Valores: Es el conjunto de principios, costumbres, valores y normas de conducta, adquiridos y asimilados del medio (hogar, escuela, iglesia comunidad). Su asimilación y práctica no depende de una actitud planamente consciente o racional, sino principalmente, de un sentimiento de respeto a la autoridad moral de la que provienen.

IV. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el clima laboral a través de encuestas de opinión, para poder sugerir soluciones de acuerdo a las funciones y necesidades de la Secretaría de Gobierno.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Hacer un diagnóstico del estado actual del clima organizacional en las diferentes áreas que conforman la dirección de administración de la secretaría de gobierno del estado de Quintana Roo.

- ✓ Analizar e interpretar la información proporcionada en las encuestas de opinión.

V. MATERIALES Y METODOS

5.1 Materiales

En este proyecto se utilizaron los siguientes materiales: Lapiceros, el internet, laptop, el programa de Excel, copias, hojas, escritorios, programa de Word.

5.2 Métodos

Para este proyecto se realizo un cuestionario de clima laboral que se compone de 5 dimensiones que son: (Liderazgo, Motivación, Comunicación, Espacio físico y Trabajo en equipo) con 5 ítems cada una que dan un total de 25 ítems, el modo de respuesta fue de opción múltiple.

A continuación las etapas que explican cómo se fue desarrollando el proyecto paso a paso.

Etapa 1. Elaboración del anteproyecto a nivel selección del tema delimitación, planteamiento, elaboración de objetivos.

Etapa 2. Solicitud de autorización a la empresa para la aplicación y gestión y gestión de la investigación.

Etapa 3. Aplicación del instrumento a la muestra seleccionada.

Como parte del método para la realización de la residencia profesional, compilación, análisis y propuesta de resultados se llevó a cabo:

- La información se obtuvo de páginas de internet.
- Se tomó la información recabada en las encuestas.

Con el fin de conocer las condiciones de trabajo de la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno se realizó lo siguiente:

- Elaboración de encuestas con preguntas acerca de liderazgo, motivación, comunicación, espacio físico y trabajo en equipo.
- Aplicación de las encuestas al personal de la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno
- Observaciones de campo
- Revisión documental

Se elaboraron y aplicaron encuestas a 25 trabajadores.

- Resúmenes de información
- Integración de tablas de resultados
- Elaboración de documento final

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Liderazgo

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

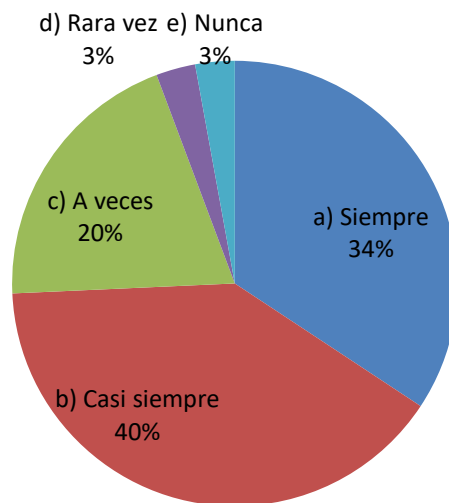


Figura 8. Frecuencia con la que se da una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar

El 40% que fueron 14 trabajadores respondieron que casi siempre existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar, el 34% que fueron 12 trabajadores respondieron que siempre existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que a veces existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar y solamente el 3% que equivalen a 1 trabajador respondieron que rara vez – nunca existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar.

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

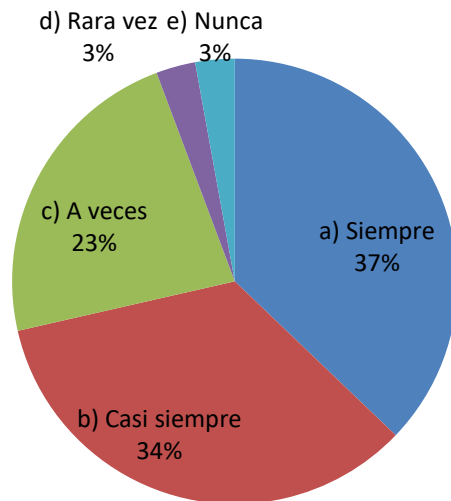


Figura 9. trabajadores que sienten que su jefe inmediato les permite participar en la planificación de su trabajo

El 37% que fueron 13 trabajadores respondieron que siempre su jefe inmediato les permite participar en la planificación de su propio trabajo, el 34% que fueron 12 trabajadores respondieron que casi siempre su jefe inmediato les permite participar en la planificación de su propio trabajo, el 23% que fueron 8 trabajadores respondieron que a veces su jefe inmediato les permite participar en la planificación de su propio trabajo y solamente el 3% que equivalen a 1 trabajador respondieron que rara vez – nunca su jefe inmediato les permite participar en la planificación de su propio trabajo.

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

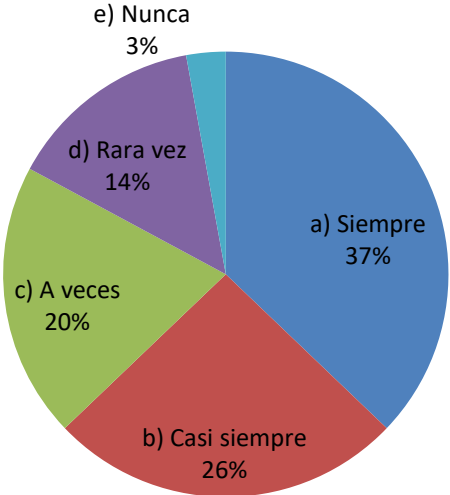


Figura 10. trabajadores que se sienten escuchados y tomados en cuenta por su jefe

El 37% que fueron 13 trabajadores respondieron que siempre su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal, el 26% que fueron 9 trabajadores respondieron que casi siempre su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que a veces su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal, el 14% que equivalen a 5 trabajadores respondieron que rara vez su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal y solamente 3% que equivalen a 1 persona respondieron que su jefe inmediato nunca escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal.

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

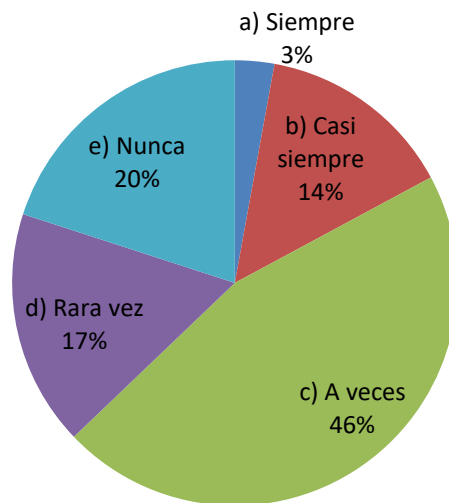


Figura 11. trabajadores que no saben porque a menudo se inician trabajos

El 46% que fueron 16 trabajadores respondieron que a veces a menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen (Dirección), el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que nunca a menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen (Dirección), el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que rara vez a menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen (Dirección), el 14% que equivalen a 5 trabajadores respondieron que casi siempre a menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen (Dirección) y solamente 3% que equivalen a 1 persona respondió que siempre a menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen (Dirección).

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

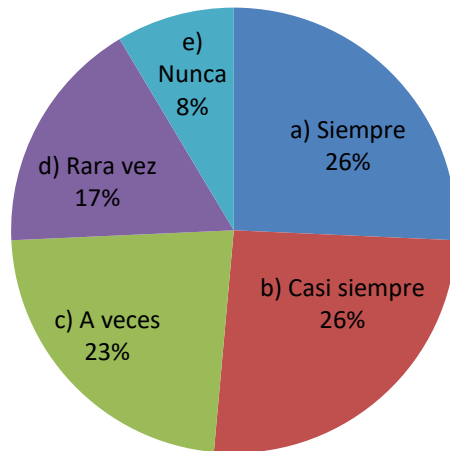


Figura 12. Trabajadores que sienten que su jefe tiene en mente sus intereses al tomar decisiones

El 26% que fueron 9 trabajadores respondieron que siempre – casi siempre su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones, el 23% que fueron 8 trabajadores respondieron que a veces su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones, el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que rara vez su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones, el 8% que equivalen a 3 trabajadores respondieron que nunca su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.

6.2 Motivación

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

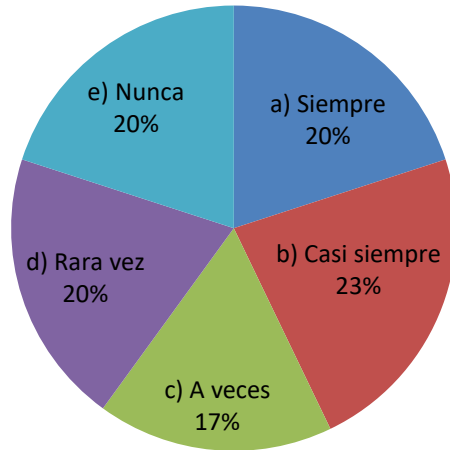


Figura 13. Trabajadores que piensan que les brindan reconocimiento especial por su buen desempeño

El 23% que fueron 8 trabajadores respondieron que casi siempre se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que siempre – rara vez y nunca se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral, el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que a veces se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral.

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

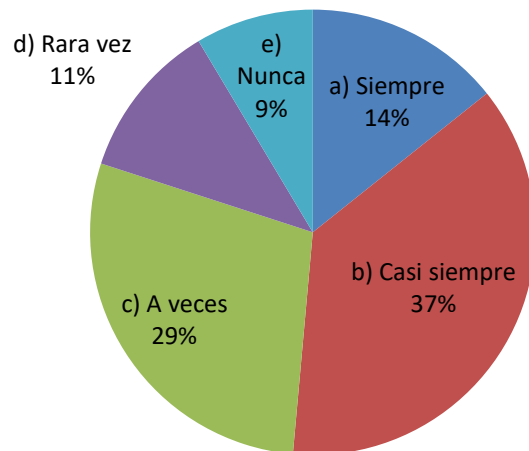


Figura 14. Trabajadores que sienten que las ideas que aportan para mejorar el trabajo son llevadas a cabo

El 37% que fueron 13 trabajadores respondieron que casi siempre las ideas que aportan para mejorar el trabajo son llevadas a cabo, el 29% que fueron 10 trabajadores respondieron que a veces las ideas que aportan para mejorar el trabajo son llevadas a cabo, el 14% que fueron 5 trabajadores respondieron que siempre las ideas que aportan para mejorar el trabajo son llevadas a cabo, el 11% que fueron 4 trabajadores respondieron que rara vez las ideas que aportan para mejorar el trabajo son llevadas a cabo y tan solo el 9% que fueron 3 trabajadores respondieron que nunca las ideas que aportan para mejorar el trabajo son llevadas a cabo.

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

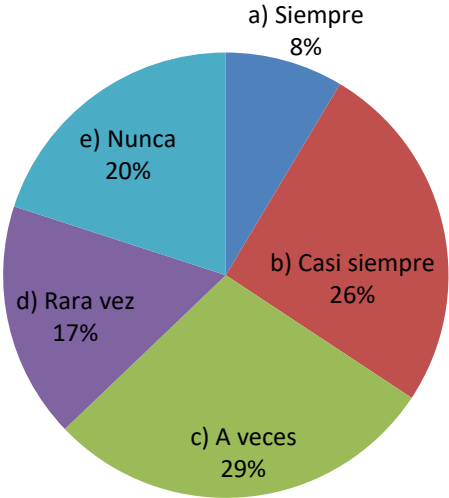


Figura 15. Trabajadores que creen tener la libertad de realizar cambios en su puesto de trabajo para mejorar

El 29% que fueron 10 trabajadores respondieron que a veces tienen la libertad de realizar cambios en su puesto de trabajo si el fin es el mejorar, el 26% que fueron 9 trabajadores respondieron que casi siempre tienen la libertad de realizar cambios en su puesto de trabajo si el fin es el mejorar, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que tienen la libertad de realizar cambios en su puesto de trabajo si el fin es el mejorar, el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que rara vez tienen la libertad de realizar cambios en su puesto de trabajo si el fin es el mejorar, 8% que fueron 3 trabajadores respondieron que siempre tienen la libertad de realizar cambios en su puesto de trabajo si el fin es el mejorar.

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

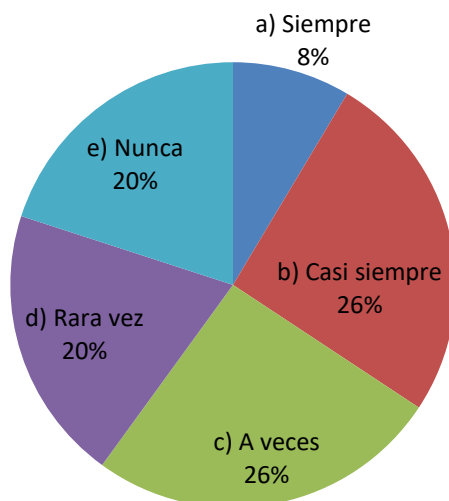


Figura 16. Trabajadores que dicen que si trabajan más horas de las reglamentarias su esfuerzo se reconoce

El 26% que fueron 9 trabajadores respondieron que casi siempre - a veces se reconoce su esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que rara vez – nunca se reconoce su esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias y tan solo 8% que fueron 3 trabajadores respondieron que siempre se reconoce su esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias.

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

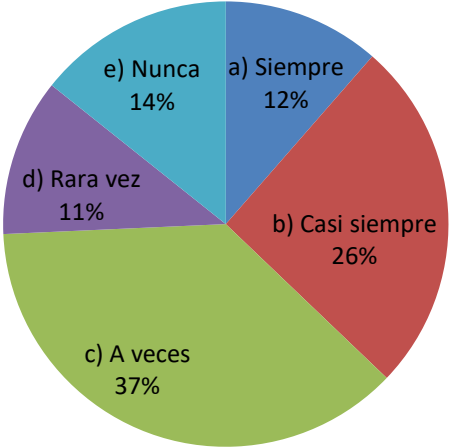


Figura 17. Trabajadores que piensan que en la organización se busca estimular su trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal

El 37% que fueron 13 trabajadores respondieron que a veces en la organización se busca estimular su trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal, el 26% que fueron 9 trabajadores respondieron que casi siempre en la organización se busca estimular su trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal, el 14% que fueron 5 trabajadores respondieron que nunca en la organización se busca estimular su trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal, el 12% que fueron 4 trabajadores respondieron que siempre en la organización se busca estimular su trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal y el 11% que fueron 4 personas respondieron que rara vez en la organización se busca estimular su trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal.

6.3 Comunicación

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

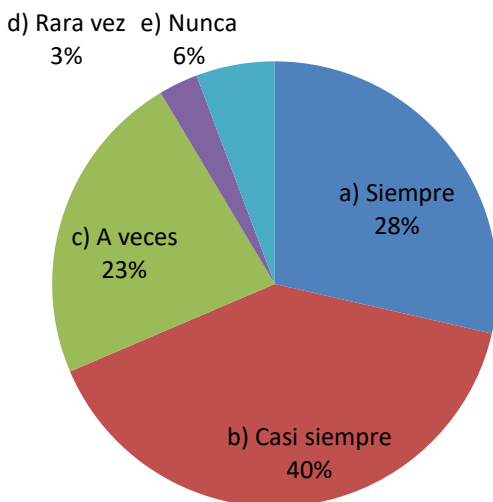


Figura 18. Trabajadores que reciben la información que necesitan para hacer su trabajo

El 40% que fueron 14 trabajadores respondieron que casi siempre reciben de su jefe la información que necesitan para hacer su trabajo, el 18% que fueron 10 trabajadores respondieron que siempre reciben de su jefe la información que necesitan para hacer su trabajo, el 23% que fueron 8 trabajadores respondieron que a veces reciben de su jefe la información que necesitan para hacer su trabajo, el 6% que fueron 2 trabajadores respondieron que nunca reciben de su jefe la información que necesitan para hacer su trabajo y tan solo el 3% que equivale a 1

trabajador respondió que rara vez recibe de su jefe la información que necesita para hacer su trabajo.

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

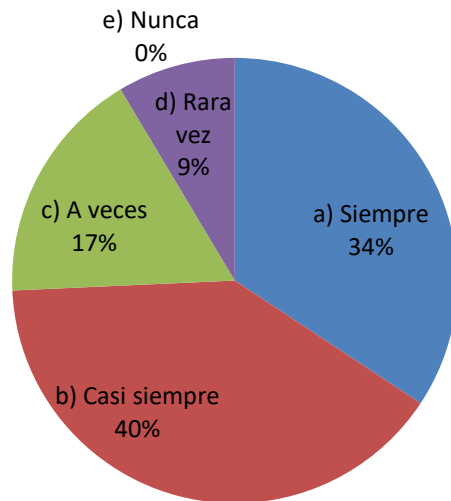


Figura 19. Trabajadores que opinan que la información que reciben es clara para realizar sus actividades

El 40% que fueron 14 trabajadores respondieron que casi siempre la información es clara para realizar las actividades, el 34% que fueron 12 trabajadores respondieron que siempre la información es clara para realizar las actividades, el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que a veces la información es clara para realizar las actividades, el 9% que fueron 3 trabajadores respondieron que rara vez la información es clara para realizar las actividades.

3.- Se hace presente la comunicación entre departamentos.

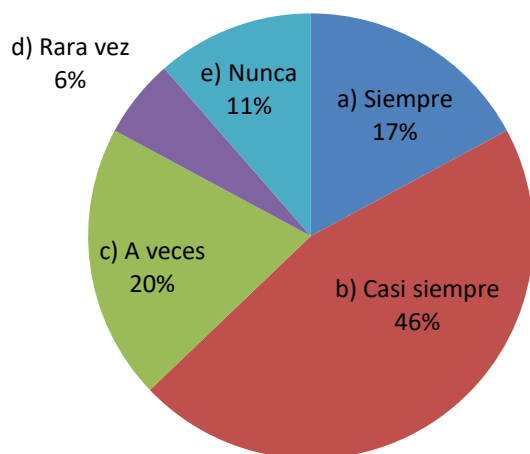


Figura 20. Trabajadores que opinan que se hace presente la comunicación entre departamentos

El 46% que fueron 16 trabajadores respondieron que casi siempre se hace presente la comunicación entre departamentos, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que a veces se hace presente la comunicación entre departamentos, 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que siempre se hace presente la comunicación entre departamentos, el 11% que fueron 4 trabajadores respondieron que nunca se hace presente la comunicación entre departamentos.

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

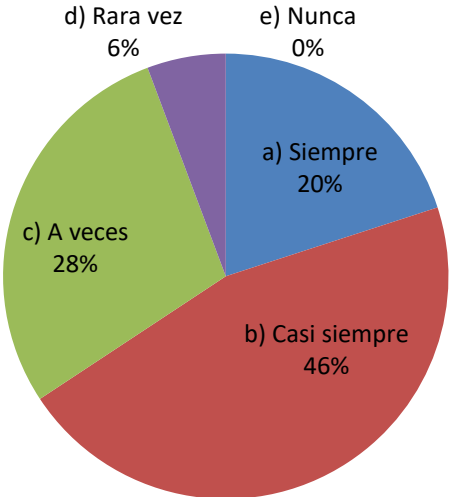


Figura 21. Trabajadores que opinan que los medios que utilizan para el traslado de la comunicación resultan ser los más eficientes

El 46% que fueron 16 trabajadores respondieron que casi siempre los medios que se utilizan resultan ser más eficientes para el traslado de la comunicación, el 28% que fueron 10 trabajadores respondieron que a veces los medios que se utilizan resultan ser más eficientes para el traslado de la comunicación, el 20% que fueron 7 personas respondieron que siempre los medios que se utilizan resultan ser más eficientes para el traslado de la comunicación, el 6% que fueron 2 trabajadores

respondieron que rara vez los medios que se utilizan resultan ser más eficientes para el traslado de la comunicación.

5.- Se hace presente la retroinformación.

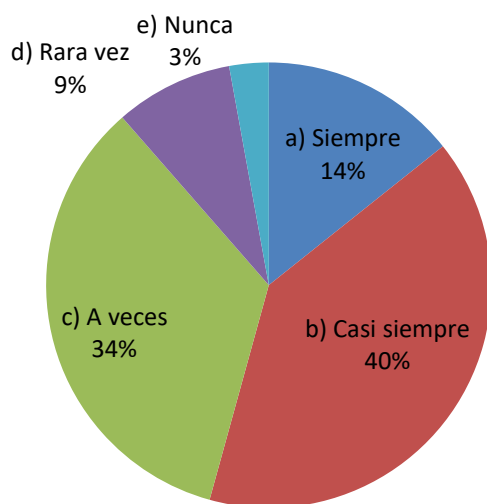


Figura 22. Trabajadores que opinan que la retroalimentación se hace presente

El 40% que fueron 14 trabajadores respondieron que casi siempre se hace presente la retroalimentación, el 34% que fueron 12 trabajadores respondieron que a veces se hace presente la retroalimentación, el 14% que fueron 5 trabajadores respondieron que rara vez se hace presente la retroalimentación, y solo el 3% que equivale a 1 trabajador respondió que nunca se hace presente la retroalimentación.

6.4 Espacio físico

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

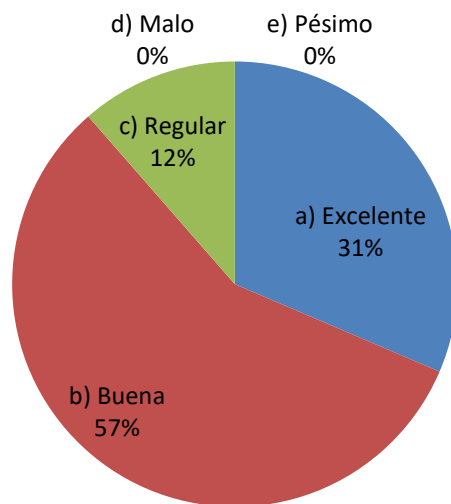


Figura 23. Porcentaje de satisfacción de los trabajadores a cerca de la iluminación de su espacio de trabajo

El 57% que fueron 20 trabajadores respondieron que la iluminación en su espacio de trabajo es buena, el 31% que fueron 11 trabajadores respondieron que la iluminación en su espacio de trabajo es excelente, y el 12% que fueron 4 trabajadores respondieron que la iluminación en su espacio de trabajo es regular.

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

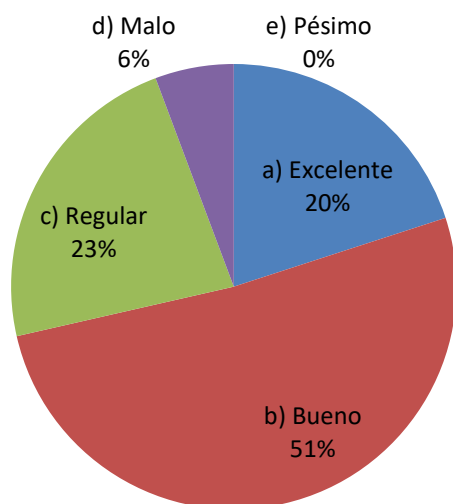


Figura 24. Opinión a cerca del aseo en su espacio físico de trabajo

El 51% que fueron 18 trabajadores respondieron que el servicio de aseo en su espacio de trabajo es bueno, el 23% que fueron 8 trabajadores respondieron que el servicio de aseo en su espacio de trabajo es regular, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que el servicio de aseo en su espacio de trabajo es excelente, y el 6% que fueron 2 trabajadores respondieron que el servicio de aseo en su espacio de trabajo es malo.

3.- El equipo para realizar mi trabajo es:

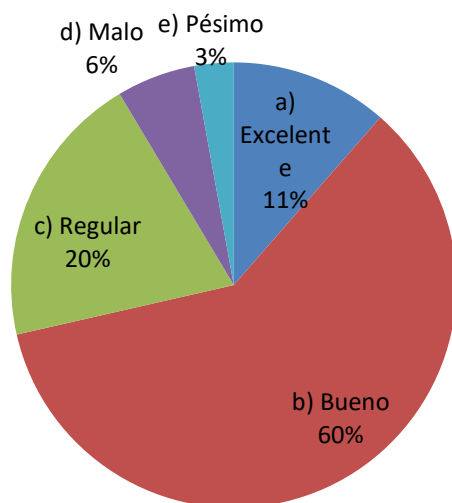


Figura 25. Opinión a cerca del equipo que utilizan para realizar su trabajo

El 60% que fueron 21 trabajadores respondieron que el equipo para realizar su trabajo es bueno, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que el equipo para realizar su trabajo es regular, el 11% que fueron 4 trabajadores respondieron que el equipo para realizar su trabajo es excelente, el 6% que fueron 2 trabajadores respondieron que el equipo para realizar su trabajo es malo, y tan solo el 3% que equivale a 1 trabajador respondió que el equipo para realizar su trabajo es pésimo.

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

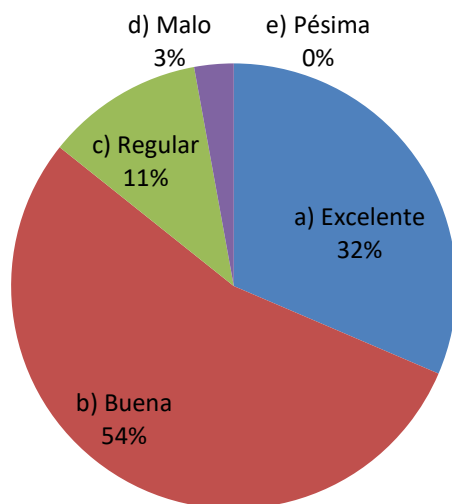


Figura 26. Opinión a cerca de la ventilación artificial que existe en cada área de trabajo

El 54% que fueron 19 trabajadores respondieron que consideran buena la ventilación artificial acorde a su área, el 32% que fueron 11 trabajadores respondieron que consideran excelente la ventilación artificial acorde a su área, el 11% que fueron 4 trabajadores respondieron que consideran regular la ventilación artificial acorde a su área, y tan solo el 3% que equivale solo a un trabajador respondió que considera buena la ventilación artificial acorde a su área.

5.- El ruido que existe en el área al momento del desarrollo de mis actividades es.

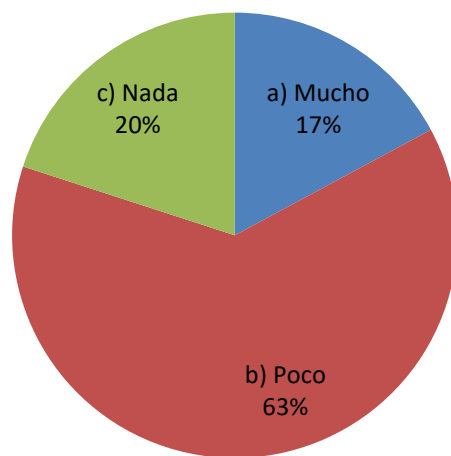


Figura 27. Nivel de ruido que existe en cada área al momento del desarrollo de sus actividades

El 63% que fueron 22 trabajadores respondieron que el ruido que existe en el área al momento del desarrollo de sus actividades es poco, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que no existe nada de ruido en el área al momento del desarrollo de sus actividades, el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que el ruido que existe en el área al momento del desarrollo de mis actividades es mucho.

6.5 Trabajo en equipo

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

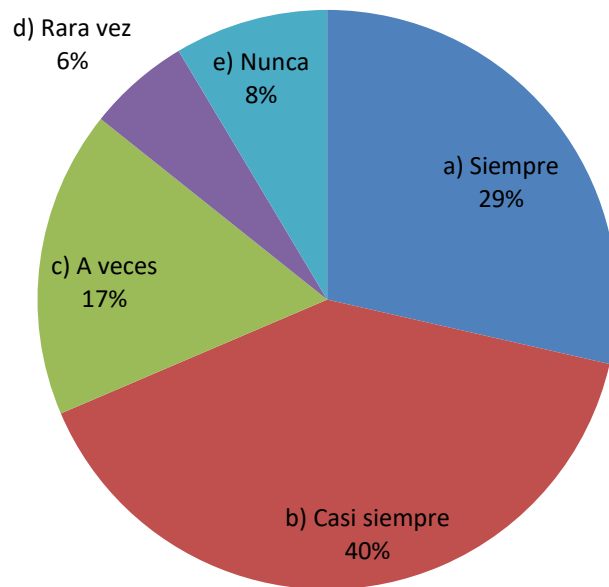


Figura 28. Frecuencia con la que los objetivos están claramente establecidos en el equipo

El 40% que fueron 14 trabajadores respondieron que casi siempre los objetivos están claramente establecidos en el equipo, el 29% que fueron 10 personas respondieron que siempre los objetivos están claramente establecidos en el equipo, el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que a veces los objetivos están claramente establecidos en el equipo, el 8% que fueron 3 trabajadores respondieron que los objetivos nunca están claramente establecidos en el equipo, y tan solo el 6% que equivale a 2 trabajadores respondieron que los objetivos rara vez están claramente establecidos en el equipo.

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

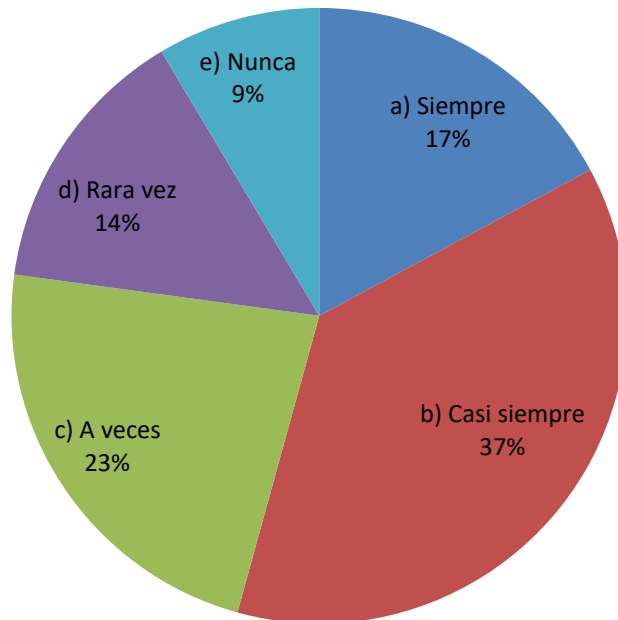


Figura 29. Frecuencia con la que el apoyo y escucha suceden en el equipo de trabajo

El 37% que fueron 13 trabajadores respondieron que el apoyo y escucha casi siempre sucede en el equipo de trabajo, el 23% que fueron 8 trabajadores respondieron que a veces el apoyo y escucha sucede en el equipo de trabajo, el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que el apoyo y escucha siempre sucede en el equipo de trabajo, el 14% que fueron 5 trabajadores respondieron que el apoyo y escucha rara vez sucede en el equipo de trabajo, el 9% que fueron 3 trabajadores respondieron que el apoyo y escucha nunca sucede en el equipo de trabajo.

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

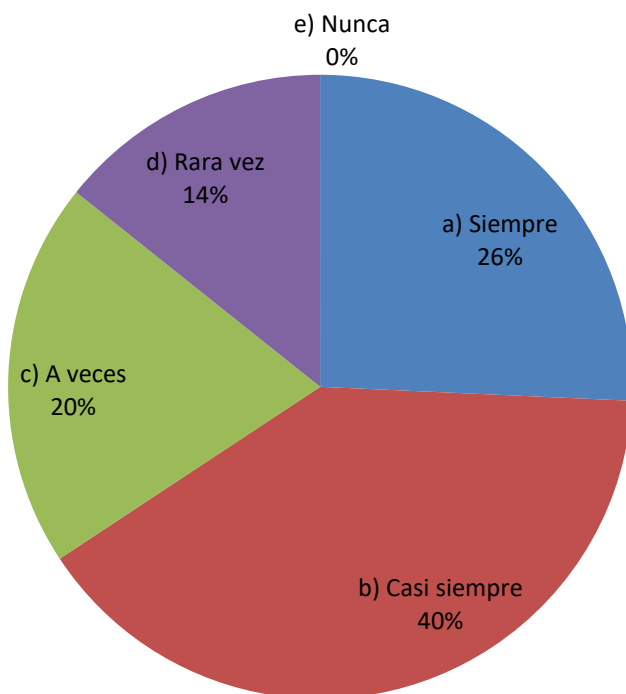


Figura 30. Frecuencia con la que el intercambio de ideas se hace presente en el equipo

El 40% que fueron 14 trabajadores respondieron que casi siempre se hace presente el intercambio de ideas en el equipo, el 26% que fueron 9 trabajadores respondieron que se hace presente el intercambio de ideas en el equipo, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que a veces se hace presente el intercambio de ideas en el equipo, y el 14% que fueron 5 trabajadores respondieron que rara vez se hace presente el intercambio de ideas en el equipo.

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

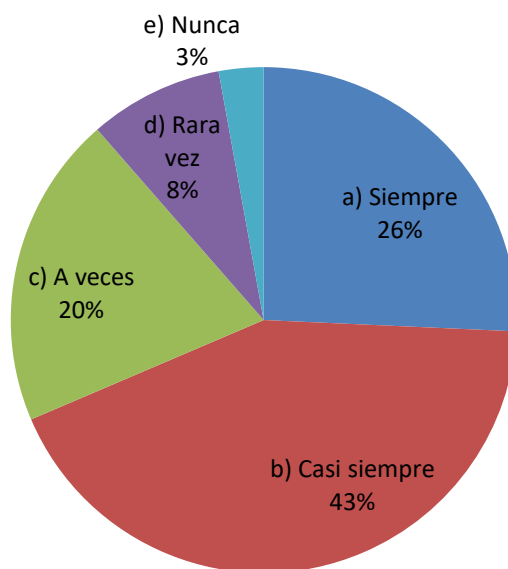


Figura 31. Frecuencia con la que el equipo de trabajo es orientado a soluciones de problemas

El 43% que fueron 15 trabajadores respondieron que casi siempre el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas, el 26% que fueron 9 trabajadores respondieron que siempre el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas, el 20% que fueron 7 trabajadores respondieron que a veces el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas, el 8% que fueron 3 personas respondieron que rara vez el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas, y solo el 3% que fue 1 trabajador respondió que nunca el equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas.

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

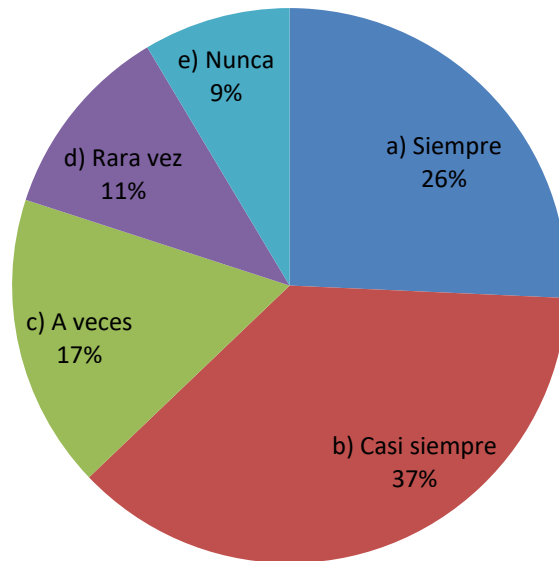


Figura 32. Percepción de cómo se complementa el talento con el conocimiento entre los integrantes del equipo

El 37% que fueron 13 trabajadores respondieron que casi siempre se complementa el talento y conocimiento entre los integrantes del equipo, el 26% que fueron 9 trabajadores respondieron que siempre se complementa el talento y conocimiento entre los integrantes del equipo, el 17% que fueron 6 trabajadores respondieron que a veces se complementa el talento y conocimiento entre los integrantes del equipo, el 11% que fueron 4 personas respondieron que rara vez se complementa el talento y conocimiento entre los integrantes del equipo, el 9% que fueron 3 personas respondieron que nunca se complementa el talento y conocimiento entre los integrantes del equipo.

VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

7.1 Problemas

Conocer la realidad laboral que se vive dentro de la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno, medir el grado de satisfacción del personal que en esta secretaría labora.

7.2 limitantes

Debido a que la realización de mi residencia coincidió con las fechas del cambio de gobierno y el lugar donde se llevó a cabo es una dependencia, me encontré con que los trabajadores tenían temor de que mi encuesta sirviera para usarse en contra de ellos y los despidieran.

VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

El propósito de este proyecto es medir el clima organizacional de la Dirección de Administración de la Secretaría de Gobierno (SEGOB), esto nos ayudara a mantener un clima estable en la organización y como consecuencia lograr mayor productividad laboral.

8.1 Competencias instrumentales

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Capacidad de organizar y planificar
3. Conocimientos básicos de la carrera
4. Comunicación oral y escrita
5. Habilidades básicas de manejo de la computadora
6. Habilidades para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas
7. Soluciones de problemas
8. Toma de decisiones
9. Elaborar diseños organizacionales

8.2 Competencias interpersonales

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

8.3 Competencias sistemáticas

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

IX. CONCLUSIONES

El clima organizacional juega un papel muy importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones, pues este determina la forma en que el individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción o insatisfacción personal.

La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima laboral, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a la hora de realizar sus tareas, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios que en su centro de trabajo se ofrecen.

RECOMENDACIONES

1. Fomenta el respeto ante todo. Es difícil imaginar que todos los integrantes de la Dirección de Administración se van a llevar completamente bien, por ello es muy importante que se promueva la tolerancia, el respeto y la armonía entre el personal.

2. Que los jefes se den tiempo para poder escuchar a los empleados. Con esto se lograría no sólo obtener ideas para mejorar el desempeño en las distintas áreas, sino que podrán reconocer los problemas, las personas que restan valor a esta organización y todos aquellos elementos que frenan el buen funcionamiento de la Dirección de Administración en sus distintos niveles.

3. Manejar apropiadamente las crisis. Cuando las cosas se ponen difíciles en la Dirección de Administración, mantener la calma, el orden y el entusiasmo es vital para el clima laboral. Brindar la información que el personal necesita, transmitir los

mensajes correctamente y mostrar seguridad en el manejo del problema, ayudarán al ambiente de la dependencia.

4. No olvidar que a la gente le gusta sentirse tomada en cuenta. Si se desea implementar algún cambio en algún departamento, se debería preguntar a los trabajadores sobre el mismo, o si sientes que algo no está funcionando como debería, cuestionar a la personas sobre las razones y pedirles que propongan soluciones.

5. Los jefes deben acercarse a sus empleados y ganarse su confianza. Pueden Empezar con detalles sencillos, como agradecer a las personas de su equipo por su labor y reconocer sus aciertos. Estos pequeños cambios, alentarán a otros a hacer lo mismo y se sentirán tranquilos de acudir a su jefe cuando tengan alguna duda, nuevas ideas o inquietudes.

La mayoría de las veces olvidamos que cambios simples pueden hacer una gran diferencia, empleados satisfechos son empleados productivos. Desarrollar un clima laboral favorable lleva tiempo, no obstante, tiene múltiples **beneficios**: los trabajadores aportan su mejor desempeño a la empresa, se crean sólidos equipos de trabajo y la Dirección de Administración se puede enfocar mejor en cumplir sus metas.

6.- Organizar eventos familiares. En los cuales puedan participar los miembros de la familia de cada uno de los trabajadores.

7.- Fomentar la participación de los empleados a eventos de activación física. Algunas dependencias de gobierno realizan este tipo de eventos de activación física como son: un billón de pie, actívate y otras más; de las cuales pudieran ser parte.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Páginas web

(Carmona, www.memoriapoliticademexico.org/Efemerides/10/08101974.htmlstyps.qroo.gob.mx/portal/Marcolegal/Doc
tos/LeyOrganicaAdmon.pdf)

([http://quintanaroo.webnode.es/news/estaciones-radiodifusoras-y-estaciones-de-television-periodicos-y-vias-de-comunicacion-tomado-de-infraestructura-social-y-de-comunicaciones-enciclopedia-de-los-municipios-/](http://quintanaroo.webnode.es/news/estaciones-radiodifusoras-y-estaciones-de-television-periodicos-y-vias-de-comunicacion-tomado-de-infraestructura-social-y-de-comunicaciones-enciclopedia-de-los-municipios/))

XII. ANEXOS

12.1 Encuesta de clima laboral

Fecha de aplicación_____

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

Datos del evaluado

Sexo:	Edad:
Puesto:	Antigüedad:
Nivel de estudios:	

- **Instrucciones de llenado:**

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

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

NOTA: sólo puede marcar una respuesta por enunciado.

Ejemplo:

1.- Mi trabajo es:

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

LIDERAZGO

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

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- b) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- c) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- d) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- e) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

MOTIVACIÓN

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

- f) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- g) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- h) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- i) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- j) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

COMUNICACIÓN

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

- k) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- l) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

3.- Se hace presente la comunicación entre departamentos.

- m) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

- n) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

5.- Se hace presente la retroinformación.

- o) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

ESPACIO FISICO

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

- a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala e) Pésima

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

- b) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Pésimo

3.- El equipo para realizar mi trabajo es:

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Pésimo

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

- a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala e) Pésima

5.- El ruido que existe en el área al momento del desarrollo de mis actividades es:

- b) Mucho b) Poco c) Nada

TRABAJO EN EQUIPO

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

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca

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

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca

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

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

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

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e)
Nunca

