

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Nombre del Proyecto:
“Clima Laboral en Tiempos de Covid-19”

Nombre del Alumno
Eva Anabel Aguilar Chávez

Numero de Control
13990487

Nombre de la Carrera
Ingeniería en Gestión Empresarial

Especialidad
Logística Portuaria

Víctor Manuel Ricarte Montaña
Nombre del Asesor Interno

Rafael Martínez Rosas
Nombre Asesor Externo

Boca del Río, Veracruz a 8 de Junio del 2020

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Agradecimientos

Mis agradecimientos son primeramente a Dios por acompañarme siempre.

A mis padres Nora Alicia Chávez Garrido y Cándido Gabriel Aguilar Domínguez. Por darme la vida y las bases de una educación y formación. A mi suegra María Antonia Vázquez Hernández por ser un pilar importante en qué llegara a esta meta.

Otros pilares muy importantes como lo son mi hija Abigail Santos Aguilar, y hermano Francisco Gabriel Aguilar Chávez por sus ánimos y apoyo incondicional.

Y a la persona que me acompañó en esta travesía, y con apoyo mutuo por vernos salir adelante y superarnos como personas y como padres de una niña, a Manuel Santos Vázquez.

Así también todos y cada uno de los académicos involucrados que me impartieron clases y que formaron mi educación y me brindaron su apoyo y conocimiento, en especial a la Ing. Celia Isabel Rodríguez Moreno, el Lic. Víctor Manuel Ricarte Muñoz, el Lic. José del Carmen Latournerie Sánchez Y la Ing. Guadalupe Uscanga Espinoza, el Lic. Ángel Rene Samudio Prieto, el Ing. José Manuel Rosado Pérez.

Gracias por todo su apoyo, palabras, consejos, ánimos y su amistad.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Resumen

El objetivo general consistió en obtener información sobre el Clima Laboral en la Universidad Tercer Milenio a consecuencias del COVID-19. La investigación sostuvo un enfoque cualitativo, no experimental. Se aplicó una entrevista a los colaboradores de dicha universidad. Se evidenciaron múltiples cambios en el ámbito laboral, suspensión del trabajo, carga laboral por cuestiones de tiempo, jornadas de trabajo, entre otros factores que afectaron el desempeño laboral de los trabajadores, pero que aun con esta situación, supieron mantener al frente y sacar los trabajos, Las estrategias de afrontamiento fueron el pensamiento desiderativo, resolución de problemas y la expresión emocional. Se concluye que los recursos y estrategias de afrontamiento adoptadas por los colaboradores derivaron del ámbito laboral, personal y familiar.

Abstract

The general objective was to obtain information on the Work Climate at the Universidad Tercer Milenio because of COVID-19. The research supported a qualitative, non-experimental approach. An interview was applied to the collaborators of said university. There were multiple changes in the work environment, suspension of work, workload due to time issues, working hours, among other factors that affected the work performance of the workers, but even with this situation, they knew how to stay ahead and take the works, The coping strategies were wishful thinking, problem solving and emotional expression. It is concluded that the resources and coping strategies adopted by the collaborators derived from the work, personal and family environment.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Introducción	6
Descripción de la empresa.....	8
Misión.....	8
Visión	8
Ventajas	9
Objetivo.....	9
Ubicación de la empresa	9
Problemas a resolver.....	10
Objetivos	12
General.....	12
Específico	12
Justificación.....	12
Antecedentes	13
Marco Teórico	15
Covid-19.....	15
Clima laboral.....	16
Enfoques del clima Laboral:.....	16
Elementos del clima Laboral:	16
Procesos que intervienen en el clima laboral	17
Teorías sobre el clima laboral:	17
Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor.....	18
Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Lickert (1965).....	18
Teoría de los Factores de Herzberg	19
Características del clima laboral	20
Dimensiones del clima laboral	21
Desempeño laboral	23

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Definiciones.....	23
Evaluación del desempeño laboral	24
Medición de desempeño.....	25
Técnicas para evaluar del desempeño laboral.....	26
Marco conceptual	28
Procedimiento y descripción de actividades realizadas.....	29
Resultados	32
Conclusiones	43
Competencias desarrolladas	43
Fuentes de información	44
Anexos.....	46

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Introducción

El entorno de trabajo o clima laboral no es más que el ambiente que se genera dentro de una organización a través de los distintos comportamientos y emociones demostradas por los miembros de una organización o una empresa, comportamiento que está altamente relacionado con la motivación que tiene el talento humano para desarrollar sus actividades. El clima laboral ha sido conceptualizado a nivel individual y a nivel grupal; en el primer caso, se trata de todos los efectos psicológicos positivos o negativos que se pueden generar en un trabajador dependiendo del clima laboral en el que esté inmerso; mientras que a nivel grupal, o también conocido como organizacional, se basa en las percepciones de los trabajadores que son compartidas entre los miembros de la organización, es decir, un trabajador puede influir positiva o negativamente dentro de su entorno laboral y su rendimiento. El clima laboral incluye la seguridad para los empleados, seguridad laboral, buenas relaciones con los compañeros de trabajo, reconocimiento al buen desempeño, motivación por desempeñarse bien y participación en el proceso de toma de decisiones de la institución. Para estos autores cuando los empleados notan que la organización o empresa donde laboran los considera importantes, ellos tendrán un alto nivel de compromiso y un sentido de pertenencia a su organización. Diferentes factores dentro del entorno laboral, como los salarios, las horas de trabajo, la autonomía otorgada a los empleados, la estructura organizativa y la comunicación entre los empleados y la gerencia, pueden afectar la satisfacción laboral.

Actualmente, las organizaciones se enfrentan a una incertidumbre cada vez mayor a medida que navegan por los "grandes desafíos" actuales, o problemas muy importantes

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

que no suelen limitarse a fronteras nacionales, económicas o sociales. Los grandes desafíos de hoy son diversos e involucran una variedad de temas complejos como el cambio climático, graves recesiones económicas e inestabilidad política. Estos problemas pueden representar una amenaza inmediata para la vitalidad y supervivencia de las instituciones de salud, lo que obliga a las instituciones a adoptar medidas preventivas que les permita dar solución a los imprevistos que se puedan presentar.

En enero de 2020, el reciente brote de COVID-19 demostró que las organizaciones no estaban preparadas para enfrentarse a un desafío de este tamaño, lo que les obligó gestionar soluciones en un territorio sin precedentes y totalmente desconocido. La pandemia de COVID-19 ha creado un entorno particularmente desafiante para la gestión de recursos humanos. Los directivos y gerentes tienen que aventurarse rápidamente en las "incógnitas desconocidas" mientras se esfuerzan por ayudar a su fuerza laboral a adaptarse y hacer frente a los cambios radicales que se presentaron en los ambientes de trabajo, afectando notablemente el clima laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró a la COVID-19 como una emergencia sanitaria y de interés internacional y, en marzo del mismo año, la elevó a estado de pandemia, lo que conllevó a la preocupación de las entidades gubernamentales a nivel mundial. Esta crisis sanitaria ha generado conmoción social, lo que trae como consecuencia que la población general sienta temor ante un posible contagio.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Tomando en consideración lo anteriormente mencionado, el presente estudio tuvo como objetivo determinar el clima laboral de los trabajadores de la Universidad Tercer Milenio, Veracruz, México, con la aparición de la pandemia de la COVID-19.

Descripción de la empresa

La Universidad del Tercer Milenio fue fundada en enero de 2003, por un grupo de profesionistas vinculados con el ramo de la educación, y la academia, así como inversionistas deseosos de contribuir al desarrollo de la sociedad veracruzana, sabiendo que la educación abre las puertas a un mejor nivel de vida y a un mejor desarrollo social. Somos una institución de educación superior que ofrece metodologías innovadoras, el ambiente y las herramientas necesarias para fomentar el desarrollo profesional de sus alumnos.

Misión

Ser una institución de educación superior que, mediante la investigación, la docencia y la extensión contribuye al pleno desarrollo de personas emprendedoras, innovadoras y productivas que coadyuven a la creación, diseño, funcionamiento y fortalecimiento de organizaciones competitivas a todos los niveles.

Visión

La Universidad del Tercer Milenio se constituye en una comunidad académica que genera conocimiento para el diseño y la propuesta de teorías, modelos, métodos y procedimientos originales e innovadores en beneficio de los seres humanos, del adecuado funcionamiento de las organizaciones y del desarrollo social.

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Ventajas

La Universidad del Tercer Milenio U3Mes una institución de educación superior que ofrece metodologías innovadoras, ambiente y herramientas para fomentar el desarrollo profesional de sus alumnos.

LA U3M promueve la innovación, flexibilidad, integridad personal y la exigencia profesional.

Objetivo

Es formar visionarios líderes en las diferentes áreas de desarrollo para que estos provoquen un impacto y un cambio a sus comunidades.

Ofrecemos licenciaturas interdisciplinarias para formar profesionales con actitud crítica, propositiva y humanista, encaminada a asumir un compromiso que beneficie a la sociedad.

Ubicación de la empresa

La universidad Tercer Milenio está ubicado en el Boulevard Manuel Ávila Camacho, Número 3855 Fracc. Costa Verde, Código Postal: 94294, Veracruz en las coordenadas 19.17307, -96.11779.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

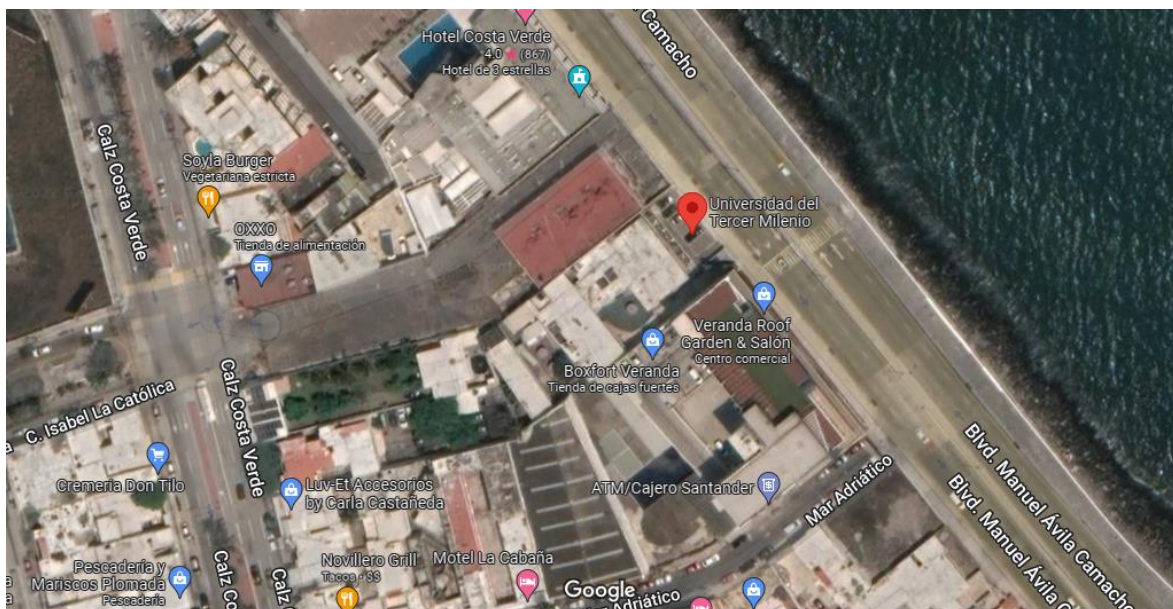


Figura 1 Universidad Tercer Milenio

Fuente: Google Maps. Recuperado 20/06/2022

Problemas a resolver

La baja población, de alumnos debido a causa del covid-19 es claramente una situación inquietante para la universidad, debido que muchas familias por causas de desempleo optaron por dejar de pagar colegiaturas, ya que los hijos se encontraban en sus hogares.

Con esto mismo se presentaron bajas tanto del alumnado ya inscrito, así como los futuros a ingresar, algunos decidieron darse tiempo sabático, o tomando cursos cortos, que podían hacer desde sus hogares a bajos costos.

En tanto a la situación interna, no solo por parte de lo financiero, sino también la parte de los docentes, ya que estos también, debieron de tener medias alternas, de poder continuar con las clases, y darse a la tarea de hacer que sus alumnos se siguieran

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

interesando en sus clases y demás actividades, es plasmar y analizar sus acciones, para así en otras circunstancias de indoles parecidas, contar con un plan de acción y poder llevar las acciones de forma más eficiente.

Y no menos importante, saber cómo se manejaron en el tema laboral, desde las primeras medidas de manejo del personal, y de las medidas señaladas por parte de las organizaciones de la salud, ya que fueron cambios drásticos que no se tenían contemplados y mucho menos que fueran practicas ya conocidas, desde el uso de objetos que cubrían desde rostro, y manos, y en los lugares colmo escritorios, la utilización de algún tipo de separador, para tener el menos contacto posible, con la otra persona, al igual de que la afluencia de personas dentro de los establecimiento también tenía que disminuir, los roles de trabajo también se vieron afectados, ya que algunos desde sus hogares realizaban sus actividades, y otros mantenían guardias para el cuidado de las instalaciones.

Pero con todos estos cambios es aquí donde se necesita el estudio de cómo se manejó el comportamiento laboral, ya que este comprende de como la principal fuente en este caso, directivos y jefes, hacían más a mena, la situación que se vivía, como manejaban los cambios, y como los mismos compañeros aportaban ideas para hacer más fácil el trabajo desde, diferentes puntos de vista y diferentes áreas en la misma universidad.

Así mismo, como surgen las nuevas ideas de ventas, para atraer a alumnos a la universidad, el cómo hacer que alumnos que posiblemente estén en situaciones difíciles, puedan seguir estudiando, porque debido a la contingencia, las principales fuentes de

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

acceso a estas plataformas educativas fueron mediante equipos como laptops y celulares, y esto mismo generaba una problemática, porque, en ciertos panoramas, los alumnos que compartían equipos electrónicos con familiares, tuvieron que verse en la necesidad de obtener equipos adicionales, por aquello de que si dos o más personas necesitaban sus espacios u herramientas, a la misma vez, de pagar servicios extras para poder estar conectados y tener acceso a estas plataformas.

Objetivos

General

Realizar un análisis del clima laboral en tiempos de COVID-2019.

Específico

- I. Recopilación de información administrativa, sobre el comportamiento de la universidad, frente a la problemática de la pandemia.

- II. Realizar un estudio para, identificar y conocer las acciones emprendidas por la universidad para enfrentar, la contingencia del covid-19.

Justificación

El siguiente trabajo, tiene como finalidad, la obtención de datos de acciones tomadas por la universidad U3M.

Las cuales nos brindara, una base de datos, y un análisis de comportamiento o acción, para enfrentar la situación de contingencia, realizado por la misma universidad.

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

La investigación realizada, nos dará la pauta para poder saber si sus medidas de acción fueron las correctas y los márgenes de error, así como también saber, cuáles fueron las ideas que, desde un comienzo, se dieron positivas a la situación.

Con esto mismo, podemos determinar cuál fue el rango de afectación, para la universidad, tenemos entendido que, con esta contingencia, llegaron muchas crisis, tanto económicas como sociales, y en el rango de lo estudiantil, la afectación fue de ambas categorías, y así mismo obtener información de cada área, y obtener un mejor parámetro, en cuestión de las aptitudes y actitudes de todo el personal. Así como saber por parte de cada departamento cuales fueron las medidas impartidas de cada uno.

Con este estudio y la obtención de información, se aportará conocimiento al departamento de admisiones principalmente, brindando conocimiento de cuales fueron los márgenes de error, y/o cuales desde un comienzo fueron las medidas acertadas para poder seguir laborando desde la problemática. Como segundo plano también se obtendrán resultados en términos generales a toda la universidad, con esto obteniendo, parámetros de si sus métodos, y aplicaciones de las nuevas medidas de contingencia, contribuyeron a un buen ámbito laboral y buen ritmo de trabajo, aun con todo y la contingencia.

Antecedentes

(Pedraza-Melo, 2018), en donde concluyó que existe una relación positiva y

significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En otro orden,

(Gonzales-Reyes, et al. 2018) indicaron la existencia de una deficiente comunicación

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

entre los miembros de la empresa y sus autoridades, lo cual se refleja en la desmotivación y disminución del rendimiento de su trabajo.

Así mismo, (Pupo-Guisado, et al. 2018) compartieron como resultado que los factores que se pueden relacionar son la situación política o económica del país o salud pública, como es el caso actual de la pandemia del Covid-19, siendo que los que elementos externos intervienen en las variables de investigación, por lo que es necesario tener en cuenta no solo el ámbito interno de la organización, sino, lo externo a la misma. En complemento, (Bohórquez, et al. 2020), presentan en sus resultados que, al existir un adecuado grado de motivación, el cual influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otro lado, (Brito-Carrillo, et al. 2020), entre sus resultados identifican que las variables cuentan con un alto coeficiente de relación, lo cual permite inferir que los líderes de la organización deben mantener el clima actual que facilite la optimización del desempeño de su equipo de trabajo. En este sentido, (Bollet-Ramírez & Flores Asís, 2019) indican un alto índice de satisfacción por parte de los colaboradores en generar un mejor ambiente de trabajo.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Marco Teórico

Covid-19

Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se piensa que este virus se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada tose, estornuda o habla. Es posible que también se transmita al tocar una superficie con el virus y luego llevarse las manos a la boca, la nariz o los ojos, pero esto es menos frecuente. Los signos y síntomas más frecuentes de la COVID-19 son fiebre, tos y dificultad para respirar. A veces, también se presentan fatiga, dolores musculares, escalofríos, dolor de cabeza, dolor de garganta, goteo nasal, náusea o vómito, diarrea y pérdida del sentido del gusto o el olfato. Los signos y síntomas pueden ser leves o graves y suelen aparecer entre 2 y 14 días después de la exposición al SARS-CoV-2. Algunas personas no tienen síntomas, pero pueden transmitir el virus. La mayoría de las personas con la COVID-19 se recuperan sin un tratamiento especial; sin embargo, algunas corren un riesgo más alto de sufrir una enfermedad grave. Quienes tienen el riesgo más alto son los adultos de edad avanzada y las personas con problemas de salud graves, como las afecciones del corazón, los pulmones o los riñones, la diabetes, el cáncer y la debilidad del sistema inmunitario. La enfermedad grave incluye la neumonía y la insuficiencia orgánica que son potencialmente mortales. Están en marcha investigaciones sobre el tratamiento de la COVID-19 y la prevención de la infección por el SARS-CoV-2. También se llama enfermedad por coronavirus de 2019. (Instituto Nacional del Cáncer. (2019). COVID-19. 21/06/2022).

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Clima laboral

La palabra Clima deriva del Latín “Clima” (ambiente) que significa conjuntos de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancias que rodean a una persona (Alles, 2005).

La palabra “Laboral” hace referencia al trabajo, por lo tanto, Clima Laboral denota: “Conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodea a la persona en su trabajo” (Bergeron, 1983).

Enfoques del clima Laboral:

Brunet (1999) hace referencia a los siguientes enfoques: a) Enfoque Dimensional: se asume que el clima es una percepción “multidimensional”, lo que explicaría la variedad de percepción - por la variabilidad en el desarrollo de cada dimensión – en las distintas áreas de la organización según sus diversas circunstancias. b) Enfoque Tipológico: en el que el 12 clima tendría una configuración total, a un integrada por distintas propiedades, lo que explicaría la existencia de un macro clima global de la organización, y la inercia de éste.

Elementos del clima Laboral:

Moos (1989) describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como: a) El aspecto individual de los empleados en el que se considera actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización; b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles. c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo, d) Liderazgo, poder políticas, influencias, estilo, e) La estructura con sus macro y micro dimensiones, f)

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Procesos que intervienen en el clima laboral

Brunet (2004) todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre estas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional esta como hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes: a) Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tiene una responsabilidad de establecer el marco de actuación de referencia; los agentes sociales; que son portavoces del equilibrio entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión, b) Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias prescriptoras – familia, amigos, etc.-, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado 13 final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condicione quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

Teorías sobre el clima laboral:

Las Teorías vigentes sobre el Clima Organizacional, en las diversas instituciones. Entre las más importantes tenemos:

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y". Pero debido a la investigación, sólo nos referiremos a la explicación de la "Teoría Y". La Teoría Y, sostiene que: El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla. Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que, si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración (Palma, 1999).

Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Lickert (1965)

La teoría de Clima Laboral de Lickert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Lickert., establece 14 tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

a) Variables Causales. - Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

b) Variables Intermedias. - Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

c) Variables Finales. - Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

Teoría de los Factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato (1998) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión. La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Características del clima laboral

Rodríguez (1999) refiere que el Clima Laboral, tiene las siguientes características: a) El Clima Laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la Organización. Las variables que definen el Clima Laboral son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. b) El Clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta habilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. c) El Clima Laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima va a traer como consecuencias una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo por otra parte hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores. d) El Clima Laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta. Una organización con un buen clima tiene la posibilidad de conseguir un nivel significativo de identificación con sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente, no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta", normalmente tienen un muy mal clima laboral. e) El Clima Laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Dimensiones del clima laboral

a. Condiciones laborales.

La naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo reciben el nombre de condición, un término que procede del vocablo latino condiciō. El trabajo, por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario. Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos (Ramón, 1995). La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos) (Robbins, 1999).

b. Comunicación en el clima laboral

La comunicación en las organizaciones representa la más poderosa herramienta para alinear y orientar todas las prácticas individuales y de equipo hacia el logro de una visión y objetivos comunes. La comunicación organizacional es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan dentro de la organización para con sus miembros y la sociedad, con la finalidad de influir en las opiniones, actitudes, relaciones y conductas de éstos, para respaldar así el logro de sus objetivos acrecentando de una u otra forma la productividad (Rodríguez, 1999). La comunicación no define el clima laboral, pero contribuye enormemente en su mejora. A

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

continuación, los aspectos clave a tener en cuenta para una gestión de las comunicaciones internas que derive en un mejor ambiente laboral. Tal como no es posible tener una buena relación sin un buen diálogo, tampoco es posible tener un buen clima organizacional sin una buena gestión de la comunicación. Así de simple, así de contundente. No hay organización que no tenga comunicación interna. La comunicación interna existirá igual, se gestione o no se gestione. Si no se gestiona, aparecerá en la forma de rumores negativos, 17 conversaciones destructivas y muchos otros emergentes que impactarán, directamente, sobre el clima (Schermerhon, 2004).

c. Autorrealización

Autorrealización, una palabra muy ambigua y sobre todo cuando te refieres a la realización personal. Lo que hace que una persona se sienta realizada no puede ser completamente igual a lo que hace que otra persona también esté realizada. Una persona puede estar cumpliendo sus tareas y por eso puede tener altos niveles de desempeño y cumplimiento y sin embargo no sentir autorrealizada. Algunas personas se sienten satisfechas con un trabajo seguro y una familia feliz, otras personas se pueden sentir igual cuando se han pasado toda la vida viajada por el mundo, otras personas se sienten autorrealizadas por tener libertad financiera y la lista puede seguir y seguir (Warren, 1990).

d. Involucramiento laboral

Por involucramiento en el trabajo nos referimos al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva,

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización. Se puede afirmar que se trata de un tipo de involucramiento en el trabajo acotado a ciertos aspectos de la vida laboral. La evolución del proceso de trabajo implica la conformación de distintas configuraciones productivas, que las empresas tienen que adecuar a las condicionantes del sistema económico en curso; el acomodo a esta circunstancia conlleva serias transformaciones sobre el uso de los recursos productivos; así, una estrategia empresarial está ligada directamente a la reestructuración productiva, la cual depende de innumerables factores; entre ellos se encuentran dos elementos relevantes donde recae el mayor peso del aparato productivo: el tecnológico y la organización del trabajo (Schvarstein, 1998).

e. Supervisión laboral.

Grado de Supervisión se considera como un ente continuo con dos polos, supervisión estrecha a supervisión remota. Para los efectos de esta investigación se define como el tiempo en que se está en contacto directo con la jefatura, el nivel de injerencia que tiene el supervisor en las decisiones la cercanía física entre líder y colaborador. La razón de su incorporación radica en la hipótesis que Grado de Supervisión cumpliría una función moderadora de la relación entre liderazgo y la motivación, la satisfacción y el clima organizacional, vale decir, esta variable afectaría la intensidad de la covariación entre ambas variables (Nieves, 2007).

Desempeño laboral

Definiciones

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Schneider (1983) afirma que el Desempeño Laboral es la descripción del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se aplican en una función productiva, a partir de los requerimientos de calidad esperada por el sector productivo.

Warren (1990) define la evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre en la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor deben emprender una acción correctiva de manera similar, el desempeño que es satisfactorio o que excede lo esperado deben ser alentado.

Helieregel (2004) manifiesta que la evaluación del desempeño es un sistema que proporciona la revisión y evaluación periódicas del desempeño de un puesto individual o grupo de puesto. El propósito dominante de la evaluación del desempeño es mejorara la efectividad de la organización.

Evaluación del desempeño laboral

Para Palma (2007), el proceso de la evaluación del desempeño laboral es similar a una sesión de supervisión, pero cubre un tiempo más largo, generalmente de seis meses. Puede incluir la cantidad y la calidad del trabajo de un empleado, las responsabilidades que asume y algunas cualidades menos objetivas que permitan establecer otros rangos de mérito, tales como la inteligencia, personalidad y creatividad. Por lo general, durante la

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

evaluación de rendimiento, el supervisor, el psicólogo y el empleado se reúnen para revisar si se han alcanzado los objetivos que se establecieron en la sesión anterior y para fijar nuevos objetivos de desempeño para el período siguiente. Ya que las observaciones hechas durante el proceso de supervisión son una parte de la planeación y evaluación del desempeño laboral, es mejor si el supervisor inmediato del empleado hace la revisión (la persona que lo ve con más frecuencia). Si la evaluación es realizada por alguien que rara vez ve al empleado en el trabajo, es injusto para el empleado y afecta la autoridad del supervisor inmediato. El desempeño de un empleado sobre la base del logro de sus objetivos, una organización también debe establecer ciertos estándares de desempeño que le gustaría que fueran alcanzados por sus empleados. Estas pautas pueden incluir aspectos como la integridad, trabajos en equipo, anticipar y evitar problemas, administrar el tiempo efectivamente, apoyar la confianza, la colaboración y dominar su inteligencia emocional (Robbins, 1999).

Medición de desempeño

Dessler (2002) afirma que un medidor del desempeño más exacto, en forma general sería: a) Rendimiento financiero del empleado, b) Más fallas del empleado, c) Más fallas de la empresa, d) Rendimiento ideal no alcanzado. Por último, el rendimiento del empleado debiera estar en función de sus tareas principales. Si se supone que esté encargado de mantenimiento, en la medida de que sea exitoso el mantenimiento preventivo, será menor el mantenimiento correctivo, y menores los tiempos de interrupción de la producción, que, a fin de cuentas, es lo que debiera importar. Que la producción no se interrumpa, y que aumente de volumen por innovaciones tecnológicas.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

Magaña (2007) sostiene que una medición de desempeño laboral debe realizarse mediante los siguientes criterios: a) Lo que una persona debe ser capaz de hacer, b) La forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho, c) La aptitud para responder a los cambios tecnológicos y los métodos de trabajo, d) La habilidad para transferir el desempeño de una situación de trabajo a otra, e) El desempeño debe darse en un ambiente organizacional y para relacionarse con terceros.

Técnicas para evaluar del desempeño laboral

Existen varias técnicas para obtener información sobre las actividades de administración de los recursos humanos y para los psicólogos organizacionales. Cada uno de estos elementos proporciona información parcial:

Entrevistas: los comentarios que derivan de estas entrevistas ayudan al comité de evaluación a identificar áreas que se pueden mejorar. Las críticas hechas por el personal pueden poner de relieve las acciones que el departamento deberá emprender a fin de satisfacer tanto las necesidades de los empleados como de la organización. La entrevista de 21 salida constituye otra fuente de información. Se llevan a cabo con los empleados que abandonan la organización. Los comentarios del empleado se registran en el momento en que se produce la separación y el comité de evaluación estudia posteriormente el documento, para determinar (si las hubo) las causas de insatisfacción, así como otros problemas (Pulido, 2003).

Encuestas de Opinión: también se las denomina sondeos de actitudes. Las entrevistas consumen mucho tiempo, son costosas y generalmente deben limitarse a pocas personas. Mediante cuestionarios cuidadosamente preparados se puede obtener una

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

descripción más precisa del estado real de determinados aspectos de la organización. Asimismo, es probable que los cuestionarios conduzcan a respuestas más honestas y confiables. Son de especial importancia las tendencias que se revelan en el curso de varias encuestas (Chatman, 1999).

Análisis de los Registros de Recursos Humanos: se llevan a cabo para asegurarse de estar cumpliendo las políticas de la compañía y ciertos aspectos legales (de seguridad e higiene, evaluación de las quejas de los empleados, evaluación de la compensación y de programas y políticas) (Brow, 1990).

Experimentación de Técnicas de Personal:

Permite la comparación entre un grupo experimental y uno de control en condiciones realistas. Hay varios aspectos inconvenientes de la experimentación. Muchos gerentes son renuentes a ella, debido al potencial de problemas en la moral del grupo y a la posible desconfianza que se genera entre los no seleccionados para participar en los programas. Los empleados que son parte de los grupos experimentales pueden considerarse manipulados. El experimento puede arrojar resultados que no sean totalmente claros o confiables, debido a cambios en el entorno laboral o simplemente por el contacto diario y el intercambio de información que puede ocurrir entre los grupos (Asmat, 2003).

Información Externa: las comparaciones con otras organizaciones y con el entorno proporcionan perspectivas para evaluar las políticas de la compañía. Ciertos datos externos se pueden obtener con relativa facilidad, en tanto otros requieren considerables

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

esfuerzos. Los datos más difíciles de obtener se refieren a información especializada sobre la competencia (Alquilar, 2005).

Marco conceptual

Clima Laboral: Se refiere a la percepción de los integrantes de una organización tienen de los componentes que describen y diferencian a la misma. Estos componentes están referidos a procesos o estructuras tales como: Etilos de supervisión, políticas, prácticas, relaciones humanas, apoyo, recompensas, entre otras; que influyen en las actividades de conductas de los miembros de una organización. (Sonia Palma C. 2004 – Manual de Escala de Clima Laboral).

Desempeño Laboral: Es el resultado de lo que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada de trabajo. (Chiavenato 1999).

Ambiente laboral: Está conformado por el entorno laboral que rodea a cada empleado. Ese entorno lo constituyen las personas que le rodean. (Robbins, 1999; Chiavenato, 2000 y Warren, 1990).

Ambiente de trabajo: Está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador. (Robbins, 1999 y Chiavenato, 2000).

Motivación en el trabajo: Es el conjunto de estímulos que siente un empleado, ubicado en un determinado puesto de trabajo en la empresa u organización, que potencian su percepción de su propio trabajo, el que está realizando y que desarrolla en y desde ese puesto de trabajo. Hall (1996).

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Motivación en la empresa: Son el conjunto de estímulos que siente un empleado y que potencian su percepción de su empresa como tal, como organización y como lugar en el que trabaja, se realiza y gana una remuneración. (Robbins, 1999 y Chiavenato, 2000)

Procedimiento y descripción de actividades realizadas.

Actividad 1. Recabar información de la problemática del COVID
Recabar información del plantel, del comienzo de la pandemia, para saber cuáles fueron las afectaciones y cuáles fueron las primeras medidas y protocolos.
Buscar información en fuentes de internet, datos y parámetros de afectaciones en instituciones educativas.

Se procede a platicar, con los trabajadores de la universidad, esto con la finalidad de tener un resultado más efectivo, ya que son quienes tienen conocimiento de lo sucedido y de cómo fue que se vivió esta faceta de contingencia.

Se obtuvo también información de cómo se llevaron a cabo los protocolos, y de cuáles fueron los planes implementados por parte de directivos, para poder tener un clima laboral estable.

Actividad 2 Elaboración de reportes
Elaboración de los reportes, del trabajo de residencia donde se establece el avance del trabajo a realizar.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

En esta parte del proyecto, lleve junto de la mano de mis revisores, los reportes que se obtenían y las bases de datos que nos daban como resultados, así mismo el orden del trabajo, y su estructura.

Actividad 3 Elaboración de encuestas
Elaboración de encuestas para los principales departamentos del instituto.
Elaboración de encuestas a alumnos del plantel.
Elaboración de encuestas a plantilla de trabajadores del plantel.

Las encuestas se realizaron tanto a los departamentos principales de la universidad, como a los mismos colaboradores de esta, y en específico se llevaron a cabo a los siguientes departamentos por igual:

- a. Administrativo
- b. Admisiones
- c. Recursos Financieros
- d. Servicios Escolares
- e. Mantenimiento
- f. Caja

Por parte de alumnos solo se pudieron llevar a cabo a dos personas, ya que, por medidas de sanidad, era muy limitado el interactuar con ellos.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Actividad 4 Implementación de las encuestas

Aplicación de encuestas.

La aplicación de las encuestas, se llevaron a cabo en la misma universidad, donde nos dieron la pauta de poder realizarlas en los departamentos de mayor índole, y así poder tener un mejor conocimiento de la situación.

Actividad 5 Análisis de las encuestas

Elaboración de base de datos del análisis de las encuestas.

Interpretación de la base de datos.

Ya con la información de las encuestas, pudimos proceder a estructuración de nuestra base de datos, tener un resumen de los puntos de vista de los colaboradores, y el saber principalmente, su clima laboral frente a la contingencia.

Actividad 6 Revision bibliográfica

Búsqueda de información fidedigna.

Para dar un veredicto fidedigno, y complementar la base de datos, para esto fue necesario buscar información fidedigna de fuentes confiables, que sustentan, mi proyecto,

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

al estudiar que, en definitiva, en todos los ámbitos y rubros de trabajos, se llevó un cambio repentino, y con esto el sobrevivir y sobrellevar, los cambios establecidos, y las nuevas modalidades.

Actividad 7 Desarrollo del reporte de residencia
Elaboración del proyecto a realizar.

En esta actividad es darle el orden y estructura al trabajo en sí, es realizar el cuerpo de mi investigación y poder exponer a ustedes mis resultados, los cuales se esperan den un resultado positivo, al tener en cuenta que en situaciones como las que se vivieron, se buscaron formas y condiciones, para poder tener un buen clima laboral, y con esto mismo, la universidad tenga, una actualización en su manual de acciones en contingencias.

Resultados

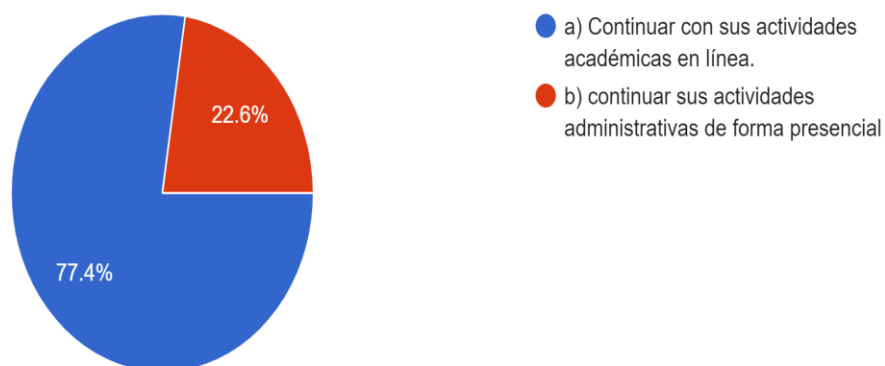
Se formulo una Entrevista semiestructurada

Explicación del instrumento: El presente cuestionario conformado por 12 interrogantes indagó aspectos vinculados con los cambios laborales que experimentaron los colaboradores durante la pandemia del Covid-19, las situaciones emocionales, profesionales e inconvenientes que experimentaron durante dicho período. Los resultados de la entrevista se presentan en las siguientes graficas de pastel considerando cada pregunta por el número de encuestados.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

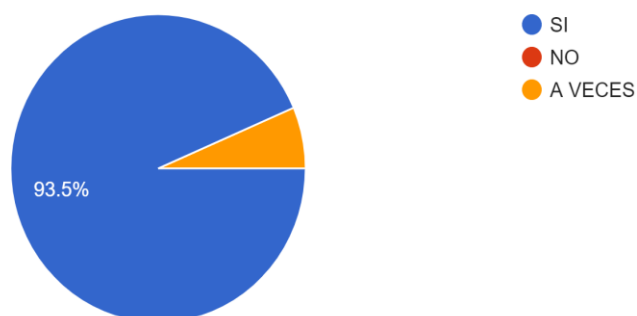
1- Al conocerse el problema de la pandemia covid-19, la universidad tercer milenio procedió a:

31 respuestas



2- Al decidir continuar con las actividades administrativas de manera presencial, la universidad aplico medidas de control sanitarias.

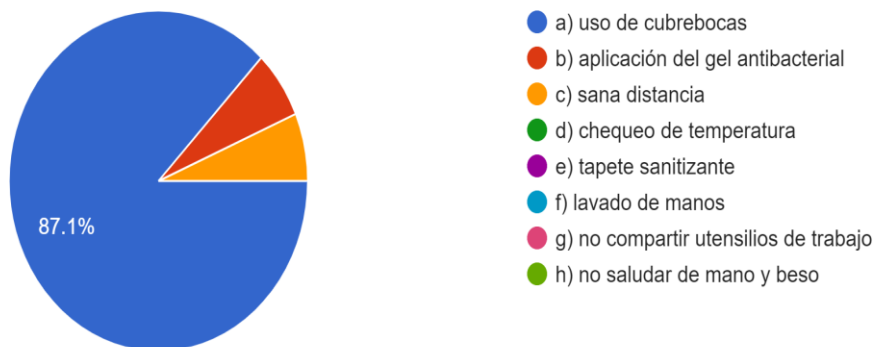
31 respuestas



	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

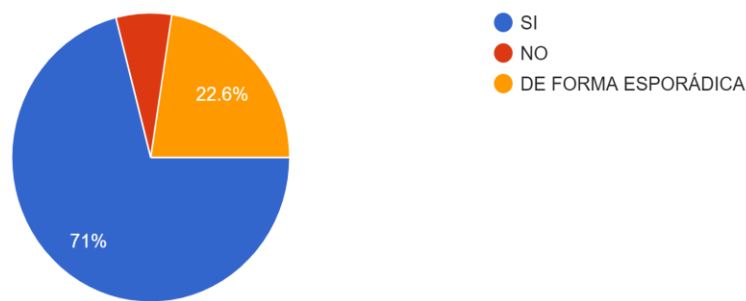
3- De acuerdo con las tarjetas que le voy a mostrar, podría indicarme que medidas sanitarias puso en marcha la universidad, para contrarrestar el contagio por COVID.

31 respuestas



4- Recibieron algún tipo de orientación médica, por parte de las autoridades de la universidad, sobre el manejo adecuado de la pandemia, para evitar contagios.

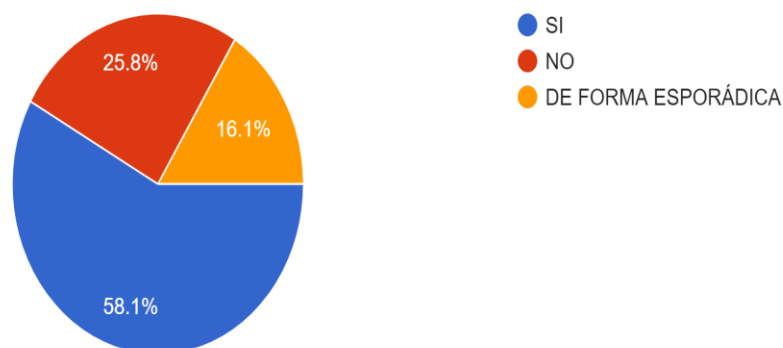
31 respuestas



	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

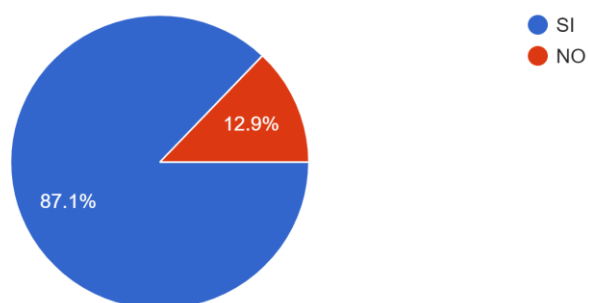
5- Recibieron algún tipo de orientación médica, por parte de las autoridades de la universidad, sobre manejo adecuado de la pandemia, para evitar crisis emocionales.

31 respuestas



6- ¿Consideras que la información recibida por parte de la universidad fue suficiente para contrarrestar los contagios por COVID?

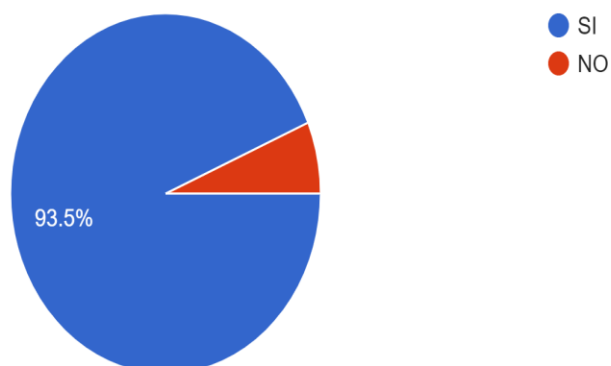
31 respuestas



 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

7- ¿Consideras que las medidas sanitarias, emprendidas por parte de las autoridades de la universidad, fueron suficientes para contrarrestar los contagios por COVID, en tu departamento?

31 respuestas



8- En su departamento ¿me podría explicar cómo se llevó a cabo, la aplicación de plan de emergencia por contingencia? 31 respuestas

1. Sana distancia
2. Cuidando nos usando las medidas correspondientes
3. Se llevo a cabo con el uso de cubre bocas, gel y sana distancia.
4. Con sana distancia, y siempre el uso del cubrebocas

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

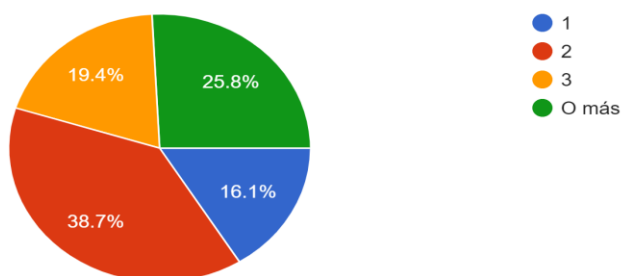
5. Tomando su sana distancia, con el uso del cubrebocas y con el uso de gel antibacterial
6. Siempre uso de cubrebocas, gel antibacterial y sana distancia
7. Oportunamente
8. Si había algún contagio teníamos que hacernos la prueba y permanecer en casa una temporada hasta evitar contagios
9. De manera eficaz
10. Uso de cubre bocas, aplicación de gel antibacterial, no saludar de beso, usar sanitizante.
11. Tomar la temperatura aplicarse gel y líquido sanitizante
12. Uso de cubrebocas, gel antibacterial y medidor de temperatura en la entrada, rociador o laysol, no saludar ni de beso ni de mano, lavado de manos frecuentemente
13. Siempre el uso de cubrebocas y gel antibacterial
14. Conferencia
15. Estar atentos a algún síntoma como temperatura, tos, gripa
16. Explicando, aplicando y supervisando las medidas sanitarias y en caso de algún síntoma se mandaba a permanecer en casa, para cumplir con el aislamiento y frenar algún contagio
17. Bien
18. Manteniendo la sana distancia en espacios y constante ventilación
19. Se llevaron a cabo todas las actividades vía online

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

20. Informar cualquier crisis
21. Siguiendo todos los lineamientos
22. Uso de cubrebocas
23. Con imágenes alusivas
24. Con clases en líneas
25. Por pasos
26. Se implementó el uso de cubrebocas y la sana distancia
27. Nos explicaron paso por paso lo que podría pasar y las. Medidas q deberíamos tomar
28. Tomando las medidas y aplicándolas (uso correcto de cubrebocas, gel antibacterial, sana distancia etc.
29. Realizando los filtros correspondientes.
30. El distanciamiento social y protección al adulto mayor.

9- Al ser una situación nueva ¿me podría decir cuantas veces modificaron o reestructuraron el plan de emergencia por contingencia?

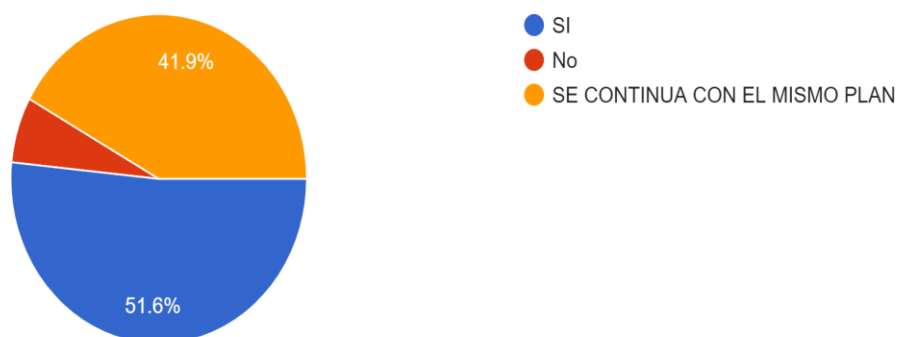
31 respuestas



	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

10- Desde su propio punto de vista ¿me podría indicar si se llevó a cabo algún nuevo modelo de protocolo, para futuras contingencias, con base en...con la aplicación del plan de contingencia actual?

31 respuestas



11- Desde su propio punto de vista ¿cuánto tiempo cree usted que le lleve a las universidades, recuperar el ritmo de aprendizaje que se tenía antes de la pandemia?

31 respuestas

1. 1 año
2. Tres años
3. 2 meses
4. 2 años y medio
5. Sinceramente le cálculo de 1 a 2 años
6. Un año
7. De 1 a 2
8. Depende de la nueva ola de contagios

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

9. Uno o dos años
10. Bastante tiempo
11. Otro año más
12. Como un año más
13. Aproximadamente de dos a tres años
14. Aproximadamente 2 año más
15. Tendrías que cambiar los modelos
16. Más de 6 meses
17. Mínimo dos años
18. Mucho
19. 2 años
20. 2 años
21. Dos años
22. 2 años
23. Unos meses
24. Tomando en cuenta todo el tiempo perdido sin clases presenciales y en lo que se termina de salir bien de toda la contingencia yo creo se lleva dos años en recuperar el ritmo
25. 5
26. 3 años
27. Pues los llevara un poco de tiempo lograr que se pongan al corriente
28. Un año

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

29. Un par de meses.

30. Unos 3 mes más.

12.-De acuerdo con las medidas aplicadas en plena contingencia, por parte de la universidad, ¿Cómo se desarrolló el clima laboral en tu departamento, durante la pandemia? 16 respuestas

1. Se mostró mucho miedo 😞 y preocupación ante el grave problema
2. A pesar de la información que se tenía acerca de las medidas, el clima laboral se mostró al principio con emociones encontradas como temor, preocupación, pero hubo disposición para cumplir con las medidas de seguridad e higiene y de cuidarse unos a otros.
3. Con tranquilidad, implementando las medidas de prevención que se han acordado.
4. Bien
5. Trabajamos de la mano, teniendo en cuenta que aún que fuéramos departamentos independientes, todos estábamos en una misma situación, y tratamos de enfrentarla lo mejor posible
6. Bueno
7. En todo momento me sentí segura y en confianza para expresar mis emociones, mucho apoyo por parte de mis compañeros de trabajo.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	<i>Portada del Proyecto de Residencias Profesionales</i>	

8. En un inicio fue algo nuevo y difícil, sobre todo al adaptarnos con las nuevas medidas de protección e higiene, que, aunque ya existían, en ese momento dependía la salud y vida de todas las personas que me rodearon; sin embargo, fuera de las dificultades que significo este gran cambio, existió empatía y compañerismo de parte de todos nosotros para poder sobrellevar esta contingencia lo más tranquila posible.
9. Nos hemos enfrentado a nuevos desafíos y oportunidades, especialmente en lo que respecta a cómo cuidar y apoyar a los alumnos, cambió completamente nuestra dinámica de trabajo. Creamos una red de apoyo para superar la crisis y mantener el bienestar emocional de todo el colectivo con el fin de que nos sintiéramos seguros, motivados y comprometidos.
10. Comenzó con gran controversia e incertidumbre ante tal eventualidad, pero con el paso de las semanas, todos se adaptaron al cambio y brindaron su apropiada colaboración.
11. Debido a que se llevaron a cabo las medidas necesarias para prevenir los contagios, todo estuvo bien.
12. En un inicio fue complicado por el tema de la adaptación, pero en general fue bueno
13. Mas o menos, se trató de llevar a cabo cada uno de los trabajos y papeleo que se tiene que realizar, pero sí hubo diferentes roles con compañeros.
14. Todo bien ya que se aplicaron las medidas necesarias para prevenir contagios
15. Adecuado
16. Armonioso y con un poco de temor por los contagios

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Conclusiones

De acuerdo con las respuestas obtenidas de la encuesta, se concluye que el Ambiente Laboral que se vivió en la Universidad Tercer Milenio durante la pandemia COVID-19 fue el ideal para seguir llevando acabo las actividades laborales en dicho Universidad. Cabe mencionar que la principal problemática fue la adaptación del trabajo en casa y con las nuevas medidas sanitarias en las oficinas.

Competencias desarrolladas

"Competencia desarrollada"	¿Dónde se aplicó?
Fundamentos de investigación	En la realización de nuestra encuesta.
Dinámica social	Entender, como se desarrollo la sociedad (en este caso los trabajadores de la universidad tercer milenio.)
Gestión del Cap. Humano	Fue necesaria para poder entender el comportamiento, productividad y satisfacción tanto de directivos como de colaboradores de la universidad.
Administración de la Salud y Seguridad	Plantear de manera concreta, y especifica, las preguntas que se realizaron en la encuesta, y presentarlas con bases y sustentos, confiables debido el estudio de las circunstancias.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Fuentes de información

- Alles, M. (2005), Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias, Ediciones Gránica, S.A. Buenos Aires – Argentina.
- Alquiler, S. (2005). “Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa de servicios de Agua potable y Alcantarillado de la Libertad Sedalib S.A”
- Asmat, S. (2003) “Relación entre los Componentes entre el Clima Laboral y capacidad creativa del personal administrativo de la Universidad César Vallejo”
- Bergeron, J. (1983). Aspectos humanos de la organización. Costa Rica: Gaitán Morin.
- Brow, W. (1990). Teoría de la organización y la administración, enfoque integral. México: Limusa.
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México: Trillas.
- Chatman, C. (1999) “La influencia de la composición demográfica y del clima organizacional en proceso y resultados de trabajo”. Universidad de California, Berkeley, EE. UU.
- Chiavenato, E. (1998) Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Dessler, G. (2002) Administración Personal, Octava Edición, Editorial Alhambra Mexicana, S.A. México.
- Hall, R. (1996). Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. Segunda Edición. México: Editorial Printice Hall.
- Helieregel & Slocum (2004). Comportamiento Organizacional. México: Digital Oriente S.A.
- Instituto Nacional del Cáncer. (2019). COVID-19. 21/06/2022, de Instituto Nacional del Cáncer de los Institutos Nacionales de la Salud de EE. UU. Sitio

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

web:<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>

- Magaña, G. "Motivación y desempeño laboral, Enfoque" (Artículo) s/f. <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacionlaboral.shtml#result> (14 de junio del 2007).
- Moos, D. (1989). Clima Laboral como una calidad interna relativamente perdurable de la organización.
- Nieves, E. (2007). Desempeño docente y clima Laboral en el Liceo Agustín Codazzy (Tesis inédita de maestría) De Maracay, Estado de Aragua-Venezuela".
- Palma, D. (1999) "Relación entre motivación y el Clima Laboral en el personal de Entidades Universitarias".
- Palma, S. "Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias (Monografía), (2007), <http://www.monografias.com/trabajos16/personaluniversitario/personal-universitario.shtml> (15 de junio de 2007).
- Pulido, T. (2003) "Clima Organizacional". Organizaciones empresariales privadas y de servicio de la ciudad de Lima.
- Ramón, V (1995). Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Estados Unidos: Editorial Addison Wesley Iberoamericana.
- Robbins, S. (1999), Comportamiento Organizacional. México. Prentice Hall. Hispanoamericana, S. A.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. Barcelona: Prentice Hall.
- Rodríguez, A (1999). "Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central universitario".
- Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. México. D.F.: Alfaomega.
- Schermerhon, J., Hunt, J. Osborn, R. (2004), Comportamiento Organizacional, México, Editorial Limusa, S.A.
- Schneider, B. (1983). Sobre La Etilogía de climas. Personal de Psicología. Ed. Mc. Graw Hill.
- Schvarstein, L. (1998). Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas. Buenos Aires: Paidós.

	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

- Warren Brown y Dennis Moberg (1990). Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral. México: Editorial Limusa.b.

Anexos

Enlace de la encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSft8Yxc0SHCZNbezF38WtS5pEXWwol_r1EdFxVcUe_rYVEesNg/viewform?usp=sf_link

Se utilizo la herramienta formularios que trae el Gmail para generar la encuesta.



Formularios