



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico

Administrativas

TÍTULO:

EL QUE HACER DE UN ANTROPÓLOGO DENTRO DE UNA

OFICINA ADMINISTRATIVA (SEYC)

MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL GRADO DE

LICENCIADO EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

PRESENTA

MARCOS JESÚS POLANCO ZAPATA



**Universidad de
Quintana Roo**

**División de Ciencias Sociales y
Económico Administrativas**



**UNIVERSIDAD DE
QUINTANA ROO
CONTROL ESCOLAR
TITULACIONES**

CHETUMAL, QUINTANA ROO, SEPTIEMBRE 2018



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Monografía elaborada bajo la supervisión del
comité de asesoría y aprobada como requisito parcial para obtener el grado
de

LICENCIADO EN ANTROPOLOGIA SOCIAL

COMITÉ

ASESOR

Lic. Guillermo Velázquez Ramírez

ASESOR

Dr. Julio César Robertos Jiménez

ASESOR

Lic. Laura Melina Méndez Zapata



Chetumal, Quintana Roo, 2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO 1 MARCO CONTEXTUAL	11
CHETUMAL	15
CARACTERIZACIÓN DE LA SEyC.....	16
ESTRUCTURA	18
MISIÓN Y VISIÓN.....	18
VISIÓN DE LA SEQ.....	19
FUNDAMENTOS JURIDICOS Y NORMATIVOS DE LA INSTITUCIÓN	19
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	27
CAPITULO 2 SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	32
LA METODOLOGÍA.....	32
HERRAMIENTAS	33
DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	34
CAPÍTULO 3 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	36
LA OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DENTRO DEL ÁREA.....	36
MOTIVACIÓN.....	36
CONFLICTO Y COMUNICACIÓN.....	39

LIDERAZGO.....	40
PERSONAL MULTIFUNCIONAL	41
CONCLUSIONES	48
ANEXOS	59

INTRODUCCIÓN

"La cultura de un pueblo es un conjunto de textos. Las sociedades contienen en sí mismas sus propias interpretaciones. Lo único que se necesita es aprender la manera de tener acceso a ellas"

Geertz, Clifford. 1993 [1973], "Juego profundo": 372.

Tomando en cuenta el epígrafe anterior si se considera que el hombre pasa la mayor parte de su vida en espacios compartidos, se hace necesario entender la forma en que le es posible conservar su sensación de independencia, intimidad y sentido de individualidad, más aún cuando se encuentra situado, de manera particular, en oficinas administrativas; donde debe generar un equilibrio para evitar posibles conflictos e incrementar su eficiencia en el medio laboral, como lo vemos en la siguiente cita.

"La antropología hace referencia a un vasto campo de estudio que, tomando como modelo al ser humano, trata de acercarse a éste en su compleja realidad biológica y cultural. No hay duda de que, con esta denominación, la antropología cumple con el requisito de poseer un objeto de estudio concreto y bien definido: el ser humano". (Pellón, 2010)

Han pasado 12 años desde que egresé de la Licenciatura en Antropología Social en la generación 2001-2006, a lo largo de la carrera adquirí conocimientos; habilidades y valores en diversas áreas de aprendizaje, desde los más básicos que son la escritura y comprensión de textos, hasta el análisis de teorías políticas y sociales, así como el trabajo de campo con todo lo que involucra, desarrollando las habilidades necesarias para desempeñar cualquier puesto a fin dentro del ámbito laboral.

Durante el tiempo laborado en los Servicios Educativos de Quintana Roo, en el cual inicié en el año 2006 como personal administrativo en la Dirección de Recursos Humanos en el Departamento de Empleo y Remuneraciones, el cual se encarga de coordinar, aplicar y controlar las incidencias del personal docente de primarias en el Estado de Quintana Roo, ahí pude realizar funciones de captura de diferentes datos en el sistema, el llenado de

formatos únicos de personal (FUP) para integrar a la nómina al personal. En este tiempo me enfrenté a diversas situaciones, principalmente mobbing (Olmedo & Paloma, 2006) definición que hace referencia al acoso laboral en el trabajo, por parte de mis compañeros de mayor antigüedad, principalmente por la incertidumbre en cuanto a si contaba o no con las capacidades y habilidades para desempeñar un puesto administrativo dentro de la dependencia, me pude percatar que entre otras cosas fue al poco conocimiento que se tiene sobre la formación que reciben los Antropólogos Sociales, siguiendo la tradición de Manuel Gamio (1883-1960), quien fue uno de los primeros Antropólogos sociales de México que hizo una figuración simbólica del Antropólogo Social como aquel que se dedica al estudio del indigenismo como base estética de la modernidad mexicana (Lomnitz, 2014)

A finales del año 2009, se genera una terna, entre diferentes perfiles administrativos para competir por la jefatura del área de primarias, debido a la jubilación de la que en ese momento era la jefa, parte del proceso consistió en demostrar que se contaba con los conocimientos, habilidades, destrezas y valores para desempeñar un cargo de ese nivel, debido al desempeño que demostré durante mi estancia, fui considerado para participar en dicha terna.

A inicios del año 2010 me nombraron jefe del área de Primarias en el Departamento de Empleo y Remuneraciones dentro de la Dirección de Recursos Humanos, en la cual tuve la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación universitaria, mejorando la comunicación entre los empleados para encontrar mejores soluciones a los problemas que se iban presentando, tratando de respetar las diferencias personales de los colaboradores, creando así un mejor clima laboral.

Al respecto “el clima laboral es un constructo complejo, multidimensional relacionado con la cultura de un modo poco claro, puede estudiarse como causa, como efecto o como condición

intermediaria que siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas constituyen a partir de las realidades colectivas en las que viven.” (Toro Álvarez, 2009)

Es así como mediante los conocimientos adquiridos durante la carrera de Antropología Social pude identificar la complejidad de las relaciones humanas, así como las posibles soluciones para mejorar el clima laboral, además de integrar actividades que ayudarían con la motivación y la atención al usuario, reduciendo los problemas cotidianos del área, como lo menciona Signorelli, Amalia (1996).

“Antropológicamente, la ciudadanía se considera una forma, históricamente determinada, de integración de los individuos en el grupo de pertenencia y, complementariamente, como un horizonte cultural en el que los individuos pueden encontrar-construir un sentido, un significado y un valor a su pertenencia a un grupo” (Amalia, 1996).

JUSTIFICACIÓN

Como jefe del área de primarias en recursos humanos, empecé a detectar una serie de necesidades, desde cursos de inducción y capacitación, de los cuales, si existían no tuvimos conocimiento porque no fueron proporcionados al personal de nuevo ingreso, se pudo observar que muchos de los procesos llevaban más tiempo del estipulado debido a que el personal debía ir aprendiendo sobre la marcha a ensayo y error, dando como consecuencia una mala atención al usuario y generando relaciones hostiles entre el personal. Al respecto, en un recorrido por la historia de la Secretaría de Educación y Cultura en Chetumal, se encontró que, desde sus inicios al decretarse la creación del Territorio Federal de Quintana Roo en 1902 ya había escuelas en servicio: cuatro en la Isla de Cozumel: una diurna para varones con 56 alumnos, otra nocturna con 15 estudiantes y una para niñas con 30 alumnas y en el Cedral había una primaria con 18 alumnos; dos en Holbox, las cuales eran de instrucción primaria, una para varones con 18 alumnos y la otra para niñas; y dos en Isla Mujeres, una para varones y otra para niñas

que atendían a 36 alumnos cada una. Tiempo atrás también hubo escuelas en Tihosuco y Bacalar, pero tuvieron que ser cerradas al ser atacadas ambas poblaciones por el ejército indígena durante la Guerra de Castas, con excepción de Bacalar, en el sur de Quintana Roo las escuelas se abrieron por primera vez en el siglo XX. En 1903 el gobierno federal inauguró el servicio de instrucción primaria con 13 escuelas, las cuales fueron instaladas en Santa Cruz de Bravo (hoy Felipe Carrillo Puerto), entonces capital del Territorio, Payo Obispo (hoy Chetumal) y Calderitas. Posteriormente se abrieron escuelas en la ribera del río Hondo y en el interior del Territorio. En 1931 había 40 escuelas aproximadamente, todas de instrucción primaria, que atendían a 2 733 alumnos en 32 escuelas rurales y 8 urbanas (Maiza, 2010), situación que ameritaba la creación de un organismo descentralizado que coordinara el funcionamiento de los centros educativos, los cuales se vislumbraba que iban en crecimiento.

Desde su creación hasta este momento, su desarrollo ha sido de manera gradual y por consiguiente requiere de personal capacitado y motivado, sortear las vicisitudes que se van presentando, es decir la falta de personal, la falta de tiempo, la sobrecarga de trabajo y una carente cultura, al respecto (Schein, 1988:24) define cultura laboral como:

“El término de cultura debería reservarse para el nivel más profundo de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa, las cuales operan inconscientemente y definen en tanto que interpretación básica la visión que tiene la empresa de sí misma y de su entorno. Estas presunciones y creencias son respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo, y ante sus problemas de integración interna. Se dan por supuestas porque repetida y adecuadamente llegan a resolver estos problemas” (Gonnet, 2012)

Estas a su vez permiten el desarrollo de habilidades y actitudes para mejorar el desempeño de sus funciones aun cuando desde 1919 en el tratado de Versalles con la constitución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se han promovido derechos y principios respecto a la clase trabajadora

“El trabajo no es una mercancía, el derecho a la asociación, el trabajo digno, la jornada de 8 horas, descanso semanal, abolición del trabajo infantil, limitación del trabajo juvenil para fomentar su formal desarrollo, equidad de género e igualdad laboral entre países, así como la obligación de los estados de inspeccionar el trabajo, son algunos de los principios universales acordados en el Tratado de Versalles, mismos que hoy en día siguen vigentes”. (Uribe Prado, 2015)

En la actualidad hay una normativa establecida y existen publicados manuales internos, manuales de organización y manuales de procedimientos, sin embargo, aún no hay nada establecido sobre el desarrollo humano que sean de utilidad dentro de las oficinas. Es por eso que fue necesario que se introduzcan otro tipo de mecanismos que permitan que el personal que se integra o incluso el que ya está laborando, logre generar un clima laboral óptimo. Actualmente son pocas las instituciones que ven en los Antropólogos Sociales como una herramienta para el desarrollo de la investigación de mercado, para realizar trabajos de campo entornos culturales, proyectos educativos, o programas de desarrollo, también contamos con las herramientas para ser consultores, evaluar la situación actual de las instituciones, mejorar el clima laboral.

Objetivo general:

Realizar una monografía por experiencia laboral que permita visualizar los beneficios de contar con antropólogos sociales en áreas administrativas para el mejoramiento del clima laboral.

Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico situacional del área de primarias de recursos humanos de la SEyC.

- Elaborar un programa de intervención en beneficio del clima laboral del personal que labora dentro del área de primarias de recursos humanos de la SEyC.
- Generar propuestas para el mejoramiento del plan de estudios de la carrera de Antropología Social de la Universidad de Quintana Roo.

Así en el **capítulo 1**, se describe el marco contextual, que trata sobre el Estado de Quintana Roo hasta llegar a ser un Estado independiente, y de manera específica la ciudad de Chetumal, seguido por la institucionalización de la Secretaría de Educación de Quintana Roo (SEyC), en donde se menciona, su Estructura, Misión y Visión, así como los fundamentos jurídicos y normativos que la conforman. Y por último la trayectoria de la máxima casa de estudios del estado de Quintana Roo, la Universidad de Quintana

En el **capítulo 2** trata sobre la metodología usada para esta monografía, con la cual se aplicaron instrumentos para desarrollar talleres y de esta manera mejorar el clima laboral.

El **capítulo 3** fue el análisis de los resultados que habla sobre las aportaciones a la institución como egresado de la carrera de Antropología Social de la Universidad de Quintana Roo, así como la situación actual de la SEyC

Por último, las **conclusiones** muestran los principales alcances y limitaciones que pueden encontrar algunos antropólogos sociales al integrarse a una institución gubernamental específicamente en un área administrativa

CAPÍTULO 1 MARCO CONTEXTUAL

En octubre de 1974 el entonces presidente de la República, Lic. Luis Echeverría Álvarez, decretó la creación de los dos últimos estados que hoy integran los Estados Unidos Mexicanos. Se trataba de dos entidades de características similares, ambas situadas en zona peninsular, pero separadas por la larga brecha de miles de kilómetros que constituye el cuerpo territorial del país: los estados de Baja California Sur y Quintana Roo.

La creación y consolidación de ambas entidades sólo se alcanzó como tal hasta el momento en que dejaron de depender plenamente del gobierno federal y sus funcionarios, es decir, en el momento de la promulgación de las constituciones políticas estatales y la elección de representantes de los poderes locales de acuerdo con las normas de esas constituciones. (Tapia, 2013)

Quintana Roo surgió como un legado del régimen porfirista en el año 1922, cuando por decreto emitido por el general Porfirio Díaz, se creó un territorio federal en el sureste, dividiendo con ello al estado de Yucatán. A dicho territorio le fue conferido el nombre del caudillo insurgente Andrés Quintana Roo.

La propuesta porfirista obedeció a una serie de contradicciones en la política de aquel entonces. La guerra de castas, una de las tantas guerras internas libradas por el gobierno porfirista, demostró la incapacidad plena del gobierno de Yucatán para someter a los indios mayas. El territorio surgió, entre otros factores, con la finalidad de que el ejército de la federación pudiera hacer frente a los indios y pacificar la región.

Al ser el territorio una dependencia federal, recibía recursos económicos directos de la federación, y su gobierno era también responsabilidad del Estado, mismo que era encomendado a un funcionario denominado Jefe Político del Territorio de Quintana Roo, comisionado directamente por el presidente de la República. (Castillo & Toussaint, 2015)

Quintana Roo conservó el estatus de Territorio por aproximadamente setenta años, con breves interrupciones: una durante el periodo revolucionario, cuando fue suprimido e íntegramente incorporado a Yucatán, y una breve interrupción más entre 1931 y 1935, entre los gobiernos de Pascual Ortiz Rubio y Lázaro Cárdenas, en que el territorio se suprimió y se integró a las entidades vecinas de Yucatán y Campeche. Los cambios mencionados son una muestra significativa de la política nacional y del poder que la figura presidencial tenía sobre la libertad y soberanía de los estados miembros de la federación.

Ya durante la gestión del presidente Luis Echeverría se dio al territorio de Quintana Roo un periodo de prueba para experimentar sobre su capacidad de autogestión y de sostenimiento económico. En 1972 se decretó íntegramente al territorio como zona libre por un periodo de ocho años. Mediante un proceso que vinculó la consulta y posterior aprobación de las Legislaturas locales de cada uno de los Estados de la República, así como con la sanción definitiva de las Cámara de Diputados y de los representantes del Senado, se redactó y confirmó con fecha de 3 de octubre de 1974, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de octubre del mismo año, el decreto oficial que reformaba el artículo 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, mediante el cual se elevaba a categoría de “Estados de la Federación” a los dos últimos territorios federales, siendo Quintana Roo el último estado incorporado.

En atención a la reforma del artículo 43, se mencionan como partes integrantes de la Federación a los estados de Baja California Sur y Quintana Roo, señalándose que El Estado de Quintana Roo tendrá la extensión territorial y límites que comprende actualmente el Territorio de Quintana Roo es decir una extensión de aproximadamente 50 000 km².

En el decreto presidencial del 8 de octubre establecía la necesidad inmediata del nombramiento de un gobernador provisional, en este caso exclusivo, propuesto por el Presidente de la República y nombrado de forma definitiva por la Cámara de Senadores, Fue elegido el Lic. David Gustavo Gutiérrez Ruiz, originario de Tabasco, para tal cargo, con la instrucción de convocar a la elección de una legislatura constituyente integrada por siete diputados propietarios y siete suplentes.

El gobernador interino tomó posesión de forma inmediata, y el 12 de octubre se publicó la “Convocatoria a elecciones del Congreso Constituyente”, mandando formar la Comisión Estatal Electoral¹³, misma que fue formalmente establecida el día 15 de octubre, presidida por el Lic. Dionisio Vera Casanova¹⁴. En la primera sesión, la Comisión Estatal Electoral se dio a la tarea de dividir el territorio del estado en siete Distritos electorales, dispuestos de la siguiente forma:

Distrito 1.-Cabecera en Cd. Chetumal;

Distrito 2.- Cabecera en Cd. Chetumal;

Distrito 3.- Cabecera en Bacalar;

Distrito 4.- Cabecera en José María Morelos;

Distrito 5.- Cabecera en Felipe Carrillo Puerto;

Distrito 6.- Cabecera en Cozumel;

Distrito 7.- Cabecera en Isla Mujeres.

Las elecciones al Congreso Constituyente se verificaron el día 20 de noviembre de 1974, y la legislatura quedó conformada por los diputados: Pedro Joaquín Coldwell, Gilberto Pastrana Novelo, Abraham Martínez Ross, Alberto Villanueva Sansores, Sebastián Estrella Pool, Mario Bernardo Ramírez Canul y José Flota Valdez¹⁶. La primera sesión de la Constituyente se celebró el día miércoles 25 de diciembre de 1974, a las 11:35 horas¹⁷, a cuya apertura acudieron cerca de cuatrocientas personas.

El propósito fundamental de la Legislatura Constituyente era promulgar la primera Constitución Política del Estado de Quintana Roo, misma que a partir de su entrada en vigor sustituyó a las leyes y reglamentos que regían al que fuera Territorio de Quintana Roo.

La constitución estableció las normas legales para el establecimiento de poderes en la entidad mismos que, al ser electos siguiendo los lineamientos establecidos en ella, adquirirían un carácter legal y por ende la denominación de constitucionales. La constitución fue promulgada en el Periódico Oficial del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo el día 12 de enero de 1975, con un total de 174 artículos y 13 artículos transitorios.

Con base en la nueva ley, se convocó a elecciones constitucionales, a las que presentaron candidatos solamente el Partido Revolucionario Institucional (PRI) y el Partido Popular Socialista (PPS)¹⁹. En la primera jornada electoral del Estado, celebrada el 9 de marzo de 1975, se eligieron los cargos de Gobernador del Estado, funcionarios para los siete ayuntamientos y las siete fórmulas (diputado propietario y suplente) para el Congreso Local.

El PRI arrasó abrumadoramente los comicios siendo electo Gobernador del Estado el Lic. Jesús Martínez Ross para el periodo 1975-1981, y los diputados María Cristina Sangrú Aguilar, Carlos Francisco Sosa Huerta, Serapio Flota Maas, Horacio de Jesús Coral Castilla, Sebastián Canul Tamayo, Raúl Amir Rivero Brito y Enrique Lima Zuno, como integrantes de la Primera Legislatura (1975-1978).

Con la toma de poderes de los funcionarios recién electos, Quintana Roo entró en una nueva etapa de vida como entidad federativa. Como estado dejó de depender de la

federación, y con ello la nueva administración debió impulsar nuevos proyectos encaminados, primordialmente, a la obtención de recursos económicos para poder estimular los demás proyectos que ayudasen a consolidar la “libertad y soberanía” del estado (Tapia, 2013).

CHETUMAL

Chetumal se ubica en el municipio Othón P. Blanco en el estado de Quintana Roo en las coordenadas geográficas latitud 18.503611 y longitud -88.305278 a una mediana altura de 10 metros sobre el nivel del mar (msnm).

En Chetumal viven 136,825 personas de las cuales 67,039 son masculinos y 69,786 femeninos. Hay 84,869 ciudadanos que son mayores de 18 años, 7,856 personas de ellos tienen 60 años o más de edad. Los habitantes de Chetumal visitan un promedio de 4 años la escuela y 39,222 personas mayores de 15 años tienen educación post básica. Entre las personas de 15 años o más de edad se encuentran unos 3,948 analfabetos.

Hay un total de 34,562 hogares en Chetumal. De estos hogares 35,250 son casas normales o departamentos. 1,287 hogares tienen piso de tierra y 5,486 consisten en un cuarto solo.

En Chetumal hay 33,170 viviendas que cuentan con instalaciones sanitarias, 32,641 viviendas que están conectado a la red pública y 33,094 viviendas tienen acceso a la luz eléctrica. De los hogares en Chetumal aproximadamente 9,189 tienen una o más computadoras, 27,490 cuentan por lo menos con una lavadora y 32,336 viviendas tienen uno o más televisores. La información sobre Chetumal está basada en el Censo del 2015 efectuado por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) (OCDE, 2015).

El Estado Contribuye con el 1.34% del Producto Interno Bruto Nacional, ocupando el lugar número 24. Sus principales actividades están relacionadas en primer término con la prestación de servicios que repercute con el 91% del PIB Estatal, seguido por las actividades secundarias con el 7.3% del PIB Estatal y en último lugar las actividades primarias con el 1.7%. Hoy en día gran parte de la población trabaja en oficinas de gobierno que son 17.



Imagen 1, muestra de las actuales dependencias que conforman al Gobierno del Estado de Quintana Roo (Roo, Quintana Roo Gobierno del Estado, 2018)

CARACTERIZACIÓN DE LA SEyC

Como ya se mencionó anteriormente el 19 de Mayo de 1992, celebrado de conformidad con el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, se crea el Organismo Público Descentralizado denominado Sistema Educativo Quintanarroense, mediante el decreto publicado en el Periódico Oficial del Estado en dicha fecha, para que en forma específica se encargue de las diversas operaciones correspondientes a la Educación Básica y Normal en sus diferentes niveles, modalidades y dé continuidad a las relaciones laborales con los maestros y demás servidores públicos que participen en el proceso educativo en la Entidad.

Con fecha 1° de octubre de 1999, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo, el decreto por el que se reforman y adicionan diversas fracciones y

artículos del Decreto de creación del organismo descentralizado del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Quintana Roo, denominado “Sistema Educativo Quintanarroense” (legislatura, 2002) y, que a partir de su entrada en vigor y de conformidad con el artículo cuarto transitorio del citado Decreto de reforma y adición, se sustituyó la denominación del organismo “Sistema Educativo Quintanarroense” por “Servicios Educativos y Culturales”.

En fecha 8 de febrero del año 2008, el Ejecutivo del Estado, emite el Decreto que Reforma la creación de los Servicios Educativos y Culturales, que separa el rubro de Cultura en razón a la reforma del artículo 19 fracción VIII y 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado, mediante la cual se crea la Secretaría de Cultura y redefine las atribuciones de la Secretaría de Educación, por lo que el organismo público descentralizado de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo denominado Servicios Educativos y Culturales queda como Servicios Educativos de Quintana Roo por sus siglas SEQ.

En Quintana Roo el reto en materia educativa se centra en incrementar la cobertura educativa de los niveles medio superior y superior, así como compatibilizar la oferta de estudios con las nuevas demandas de la entidad. Por otra parte, el desempeño educativo de los estudiantes se posiciona como uno de los principales focos rojos de atención.

La Secretaría de Educación Pública registró en la entidad 2 mil 346 escuelas y 430 mil 389 alumnos, de los cuales 212 mil 925 son hombres y 217 mil 464 son mujeres. Igualmente, se contabilizaron 23 mil 894 docentes durante el periodo de 2014-2015 (Roo, Gobierno del Estado de Quintana Roo, 2018)

**Sistema Educativo de Quintana Roo
Ciclo escolar 2014-2015**

Municipio	Escuelas	Alumnos	Alumnos Hombres	Alumnos Mujeres	Docentes
Bacalar	183	13,086	6,237	6,849	648
Benito Juárez	740	196,081	97,896	98,185	11,233
Cozumel	90	24,704	11,840	12,864	1,396
Felipe Carrillo Puerto	295	30,303	15,383	14,920	1,491
Isla Mujeres	34	7,086	3,060	4,026	302
José María Morelos	169	13,295	6,735	6,560	687
Lázaro Cárdenas	110	8,523	4,274	4,249	405
Othón P. Blanco	449	72,373	35,764	36,608	4,653
Solidaridad	203	51,448	25,469	25,979	2,650
Tulum	73	13,490	6,267	7,223	429
TOTAL	2,346	430,389	212,925	217,464	23,894

Figura 2, muestra la infraestructura y capital humano dentro del Estado de Quintana Roo (Roo, q.roo.gob.mx, 2017-2018)

ESTRUCTURA

La Secretaría de Educación de Quintana Roo es una dependencia de la Administración Pública Estatal, establecida con el fin de dar vigor y sustento a la educación de todos los habitantes del Estado, en base a lo establecido en el artículo 3°. Constitucional donde se establece que

“Toda persona tiene derecho a recibir educación. El Estado -Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios-, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias”. (Artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos)

MISIÓN Y VISIÓN

Creamos condiciones para satisfacer la demanda de educación con equidad, calidad y pertinencia, a través de Servidores Públicos que saben hacer su trabajo con responsabilidad y comprometidos con la sociedad para formar educandos con habilidades intelectuales, conocimientos, valores y actitudes que les permitan ser exitosos en la vida y contribuir al progreso de Quintana Roo y la Nación (Educación, 2016).

VISIÓN DE LA SEQ

Los Servicios Educativos y Culturales se reconocen y distinguen públicamente por entregar a la sociedad excelentes resultados del quehacer educativo.

Sus servicios son de calidad, ya que cuenta con una estructura orgánica eficiente, un marco jurídico institucional permanentemente actualizado, recursos necesarios y procesos sistematizados.

Sus diversos actores se comunican de manera ágil y efectiva y disponen de información organizada y oportuna, que permiten la eficaz toma de decisiones y transparencia en la rendición de cuentas.

La formación continua de nuestro personal permite ofrecer una respuesta amable y oportuna, en un ambiente laboral armónico, de respeto y colaboración (Educación, 2016).

FUNDAMENTOS JURIDICOS Y NORMATIVOS DE LA INSTITUCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto que Reforma Íntegramente el Decreto que crea los Servicios Educativos y Culturales, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 08 de febrero de 2008, que en su artículo 7 señala que a los Servicios Educativos de Quintana Roo corresponde las siguientes atribuciones:

Artículo 7. Para el cumplimiento de su objeto, los Servicios Educativos de Quintana Roo tendrá las siguientes atribuciones:

I. Administrar y representar a los planteles educativos de educación básica, y los relativos a la formación y capacitación de docentes, en sus diferentes niveles y modalidades, así como a los establecimientos en los que operen y funcionen unidades u oficinas, a su cargo.

II. Coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades de los planteles de educación básica, y los relativos a la formación y capacitación de docentes, a su cargo, en sus diferentes niveles y modalidades.

III. Coordinar, supervisar y evaluar las actividades de los planteles de educación media superior y superior, en sus diferentes niveles y modalidades, y la relativa a los centros de capacitación para el trabajo, sin importar que su fuente de financiamiento sea federal, estatal, mixto o privado, incluyendo a las academias.

IV. Coadyuvar con la Secretaría de Educación de Quintana Roo en la organización, coordinación y optimización del Sistema Educativo Estatal, así como en todas las acciones necesarias para elevar la calidad de la educación impartida en la Entidad.

V. Promover y fortalecer la participación de la sociedad en la educación en sus diferentes tipos, niveles y modalidades.

VI. Coordinar y apoyar el funcionamiento del Consejo Académico de la Educación y del Consejo Consultivo del Compromiso Social por la Calidad de la Educación, referidos en el artículo 11 de la Ley de Educación del Estado de Quintana Roo.

VII. Asistir al Consejo Consultivo del Compromiso Social por la Calidad de la Educación, en la validación de propuestas que se presenten a la Secretaría de Educación de Quintana Roo, sobre el diseño de la política pública educativa estatal.

VIII. Administrar y preservar su patrimonio y sus recursos económicos, y allegarse ingresos por diferentes medios para incrementarlos, rindiendo cuentas periódicas de ello ante su H. Junta Directiva, la sociedad y el Estado.

IX. Seleccionar, contratar, promover y dar por terminada la relación laboral con sus trabajadores, a través de los procedimientos y normatividad correspondiente.

X. Proponer la construcción, reubicación, ampliación y mantenimiento de escuelas e instalaciones al servicio de los niveles de educación básica, media superior, superior, los centros de capacitación para el trabajo y las relativas a la formación y actualización de docentes en educación básica en sus diferentes tipos, niveles y modalidades, así como las destinadas a la administración de los propios servicios educativos.

XI. Ejecutar toda clase de actos jurídicos que se requiera para el logro de su objeto y tareas institucionales.

XII. Celebrar y suscribir toda clase de acuerdos, contratos y convenios con otras instituciones u organismos afines, públicos o privados, nacionales o extranjeros, con la finalidad de apoyar el cumplimiento de su objeto.

XIII. Informar al Ejecutivo Estatal, por conducto de la Secretaría de Educación de Quintana Roo, sobre el cumplimiento de la normatividad federal y estatal en materia de educación en sus diferentes tipos, niveles y modalidades y, la relativa a los centros de capacitación para el trabajo, así como proponer reformas, modificaciones o adiciones a dicha normatividad.

XIV. Asesorar a las dependencias y entidades paraestatales del Estado de Quintana Roo, a solicitud del Ejecutivo Estatal o de la Secretaría de Educación de Quintana Roo, en la coordinación y supervisión de la educación que imparta.

XV. Coordinar, supervisar y evaluar que los planes y programas educativos de las instituciones de educación media superior y superior, en sus diferentes niveles y modalidades y, la relativa a los centros de capacitación para el trabajo que operen en el Estado, independientemente de que su sostenimiento sea federal, estatal, mixto o privado, se vinculen eficazmente al mercado de trabajo.

XVI. Las demás que le otorguen otras leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, estatutos y convenios para el cumplimiento de su objeto.

Atribuciones Establecidas en el Reglamento Interior de Los Servicios Educativos de Quintana Roo

ARTÍCULO 7. Son atribuciones del Organismo, además de las señaladas en el artículo 7º de su decreto,

Las funciones de la dirección de recursos humanos son las siguientes:

- I. Supervisar y verificar el cumplimiento de la normatividad federal y estatal en materia de educación básica en sus diferentes tipos, niveles y modalidades y, en su caso, proponer las reformas, modificaciones o adecuaciones que se consideren necesarias;
- II. Administrar y representar a los planteles educativos de educación básica, y los relativos a la formación y capacitación de docentes, en sus diferentes niveles y modalidades, así como a los establecimientos en los que opere y funcionen unidades administrativas, a su cargo;
- III. Promover y fortalecer la participación de la sociedad en la educación en sus diferentes tipos, niveles y modalidades;
- IV. Administrar y preservar sus recursos económicos, y allegarse ingresos por diferentes medios para incrementarlos, rindiendo cuentas periódicas de ello ante su H. Junta Directiva, la sociedad y el Estado;
- V. Ejecutar toda clase de actos jurídicos que se requiera para el logro de su objeto;
- VI. Informar al Ejecutivo Estatal, por conducto de la Secretaría de Educación, sobre el cumplimiento de la normatividad federal y estatal en materia de educación en sus diferentes tipos, niveles y modalidades y, la relativa a los centros reformas, modificaciones o adiciones a dicha normatividad;
- VII. Asesorar a las Dependencias y Entidades, a solicitud del Ejecutivo Estatal o de la Secretaría de Educación, en la coordinación y supervisión de la educación que imparta

- VIII. Dirigir, Coordinar y supervisar las actividades en la educación básica, en sus diferentes niveles y modalidades y la relativa a la formación y actualización de docentes en educación básica;
- IX. Establecer mecanismos para que la población en general acceda y se integre a los diferentes espacios destinados al fomento de la lectura;
- X. Coadyuvar con la Secretaría de Educación, en la aplicación y operación del Reglamento del Sistema Estatal de Becas, así como instrumentar los mecanismos de apoyo financiero para allegarse recursos y complementar los diferentes programas que se contemplan en el citado Reglamento;
- XI. Apoyar a la Secretaría de Educación, en el cumplimiento de los asuntos encomendados conforme a lo estipulado en las fracciones VII, VIII, IX, XVII, XVIII, XXI, XXII, XXIII, y demás relativas del artículo 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; y
- XII. Las demás que le otorguen el Decreto, la Ley de las Entidades y disposiciones legales aplicables.

Las principales funciones de la Dirección de Recursos Humanos son las siguientes:

- I. Supervisar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que regulen las actividades de administración de los recursos humanos en las diferentes unidades administrativas que integran el Organismo.
- II. Coordinar, desarrollar y operar el Sistema Público de Carrera del Organismo.
- III. Coordinar y evaluar la administración de los recursos humanos del Organismo, en relación con los objetivos, programas y funciones institucionales.
- IV. Aplicar conforme al presupuesto autorizado, las estructuras y montos de las remuneraciones del personal del Organismo, en apego a las políticas, normas y

lineamientos establecidos, así como, proponer las modificaciones a dichas remuneraciones y llevar el registro de las autorizadas calculando el impacto presupuestal y financiero correspondiente.

V. Participar en las negociaciones sindicales correspondientes, proporcionando a las instancias respectivas del Organismo la información y elementos necesarios, que permitan salvaguardar los intereses del mismo, en términos de equidad y respeto mutuo, efectuando las recomendaciones que estime pertinentes.

VI. Coordinar y supervisar las actividades de reclutamiento, selección y contratación de personal.

VII. Supervisar que el registro de personal y otorgamiento de las prestaciones correspondientes se efectúe conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos establecidos.

VIII. Supervisar el correcto y oportuno registro y control de las incidencias, y su impacto en nómina de pago de remuneraciones y prestaciones del personal del Organismo.

IX. Aportar la información y elementos que sean requeridos por las instancias correspondientes para la fundamentación de sanciones de carácter laboral, administrativo o de otra índole y en su caso, apoyar en su aplicación.

X. Supervisar el cumplimiento de las normas, políticas y lineamientos del programa de carrera magisterial.

XI. Supervisar que se cumplan con las normas y lineamientos autorizados para regular las actividades de administración de los recursos humanos que sean requeridos por las diferentes unidades administrativas del Organismo.

XII. Implantar la aplicación de políticas, normas y procedimientos que regularán la selección, contratación, capacitación, desarrollo, funciones, obligaciones, prestaciones, sueldos y salarios del personal del Organismo.

XIII. Supervisar que se mantengan actualizadas las plantillas de personal autorizadas por áreas y centros de trabajo.

XIV. Determinar el costo de las plantillas de personal autorizadas, considerando la totalidad de los conceptos de pago de cada plaza.

XV. Supervisar los trámites de nombramiento, promoción, cese o rescisión de la relación laboral del personal de base, confianza y de honorarios del Organismo.

XVI. Supervisar, controlar y validar el cálculo y elaboración de la nómina, emisión de cheques respectivos, verificando que se hayan aplicado los descuentos correspondientes a las incidencias registradas en el periodo o por acuerdos contractuales.

XVII. Instrumentar el apoyo administrativo, para cumplir con el marco legal establecido en el otorgamiento de premios, estímulos y recompensas al personal, por sus años de servicio ininterrumpido.

XVIII. Aplicar la vigencia o prescripción de derecho del personal del Organismo, para efectuar el cobro de remuneraciones omitidas.

XIX. Supervisar que el personal que ingrese al servicio educativo cumpla con los perfiles requeridos para la plaza correspondiente.

XX. Coordinar y supervisar que la bolsa de trabajo permanezca actualizada, para responder con oportunidad y calidad a los requerimientos de personal.

XXI. Participar en el diseño de los procedimientos que aseguren la oportuna asignación del personal directivo, docente y de apoyo y asistencia a la educación, cuando se requiera, así como supervisar su operación y actualización.

Las principales funciones que se desarrollan como jefe del departamento de primarias son: la atención a los maestros del Nivel Educativo de Primarias, además de asistir a reuniones para tratar asuntos con relación a las escuelas primarias o a los docentes y administrativos que se encuentra trabajando dentro de estas, resolver los problemas que se presentan, para lo cual se requiere poner en práctica diversas habilidades de comunicación oral y escrita, análisis, observación, tratamiento de la información e investigación que ayudan para poder realizar funciones. Las tareas más específicas que se realiza en el área son las siguientes:

- Validar y supervisar que el pago de los quinquenios, Basificación de plazas iniciales, licencias, titulaciones, entre otros sea realizado en tiempo y forma a las personas que hayan efectuado el trámite
- Recibir y validar las incidencias de personal autorizadas.
- Controlar y verificar que las asignaciones de las plazas, en comparación con los puestos del personal, se apeguen a las normas y lineamientos establecidos, así como, al presupuesto y plantillas autorizadas.
- Participar y coadyuvar con información necesaria para la toma de decisiones con relación al Nivel Educativo Primarias
- Coordinar el proceso de recepción de documentos para los aspirantes de nuevo ingreso y en servicio a ocupar plazas docentes y en la contratación del personal de nuevo ingreso y de docentes en servicio.

- Dar seguimiento a los requerimientos de información por motivos de auditoría, así como documentar y dar respuesta a la solventación de las observaciones y cumplimiento de las recomendaciones.
- Proponer la actualización de políticas, normas y procedimientos que corresponden al ámbito de competencia del área.
- Participar en las reuniones y juntas de trabajo, proponiendo soluciones y/o acciones de mejora.
- Actualizar permanentemente los registros y la documentación para el proceso de entregar-recepción de la administración estatal.
- Trabajar conjuntamente con el Sindicato Estatal de Trabajadores de la Educación con relación a los movimientos y reacomodos del personal.
- Coordinar al personal que se encuentra dentro del área de primarias para que se puedan alcanzar las metas deseadas.

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

El sueño de crear una universidad para Quintana Roo se volvió realidad el 24 de mayo de 1991, cuando el gobernador Miguel Borge Martí firmó el decreto de creación acompañado del Presidente Carlos Salinas de Gortari como testigo de honor. En tres ocasiones distintas se habían programado acciones que llevaran a la fundación de la universidad sin lograr su realización. Al momento de firmar el decreto, los creadores de la nueva universidad tenían una compleja agenda para coordinar las diversas iniciativas administrativas, financieras y de organización curricular que debía armonizar la política educativa federal con las necesidades del desarrollo regional. Los dos responsables directos de la buena marcha del proyecto Universidad de Quintana Roo fueron el Director General de Educación Superior de la SEP, doctor Víctor Arredondo Álvarez y el doctor

Enrique Carrillo Barrios Gómez, en su calidad de Secretario de Educación y Cultura Popular del Estado de Quintana Roo.

La idea general era fundar una universidad de alta calidad dedicada a la formación de los recursos humanos que precisara el desarrollo del Estado. Para asegurar el cumplimiento pleno de los anhelos de la sociedad quintanarroense, los fundadores eligieron un modelo de Nueva Universidad cuyo sello distintivo sería la alta calidad en todos sus procesos administrativos y docentes. Todo el proyecto debía asegurar las condiciones necesarias para que el proceso educativo estuviera centrado en el aprendizaje del alumno.

Otro ingrediente esencial fue la selección de las seis licenciaturas y las dos ingenierías con las que nació la Universidad de Quintana Roo. Esa primera oferta de educación universitaria era tan amplia como lo permitían las circunstancias de la fundación de una nueva institución de Educación Superior. Para cumplir con la demanda de las carreras universitarias tradicionales se fundaron las licenciaturas en Derecho, Idiomas, Economía y Finanzas, Relaciones Internacionales, y Antropología Social. Por otra parte, las carreras como Sistemas Comerciales, Ingeniería en Sistemas de Energía e Ingeniería Ambiental buscaban satisfacer la expansión del mercado laboral detonado por el desarrollo empresarial del Caribe Mexicano.

Las tres etapas de la Universidad de Quintana Roo

Fundación y temprana consolidación, 1991-2002.

Desde su fundación, la Universidad de Quintana Roo fue aplicando soluciones innovadoras para asegurar la eficiencia y la calidad de sus programas educativos. Tres etapas se distinguen en las primeras dos décadas de vida universitaria: la primera de 1991 a 2002, la segunda de 2002 a 2009 y la tercera de 2009 a 2014.

La primera etapa es la época de fundación y temprana consolidación que comienza en 1991 y termina en 2002. Durante esta etapa dirigieron la universidad como rectores el doctor Enrique Carrillo Barrios Gómez (1993), el ingeniero Enrique Peña Alba (1993-1994) y el licenciado Efraín Villanueva Arcos (1994-2002). Fueron años críticos para fortalecer la estructura financiera, consolidar las ocho primeras carreras, programar nuevas licenciaturas y posgrados, y lograr la ampliación de la matrícula de alumnos con la inauguración de una nueva unidad académica en la isla de Cozumel el 28 de agosto de 1998.

El nacimiento de nuevos programas de licenciatura y posgrado fue otra señal del posicionamiento regional y la proyección nacional alcanzada en su primera década de existencia. Al mismo tiempo, el modelo de organización departamental, el gobierno universitario y la constante ampliación de infraestructura física, ganaron la confianza de la sociedad al demostrar transparencia en el uso de los recursos públicos invertidos por el gobierno estatal y federal. En el área de vinculación, en 1999 la UQROO se convirtió en miembro de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Al terminar la primera etapa, la Universidad obtuvo el máximo reconocimiento nacional por la alta calidad en los servicios administrativos con la acreditación del ISO 9001 en el año 2002.

Consolidación regional y proyección nacional, 2002-2009.

La segunda etapa comprende los años del rector Dr. Francisco J. Rosado May y el primer período del rector Dr. José Luis Pech Vázquez. Es un período breve (2002-2009), en el que la planeación participativa permitió consolidar las metas y la gestión de la calidad previstos en la etapa anterior. Fueron siete años plenos de resultados concretos y con gran transparencia en el uso de los recursos públicos que llevaron al fortalecimiento de las 18

licenciaturas, seis programas educativos de Maestría y el primer programa de Doctorado en Geografía (2006).

La calidad académica y la eficiencia administrativa pronto se manifestaron en las mayores asignaciones alcanzadas en el presupuesto destinado al mejoramiento del profesorado (PROMEPE). A partir de 2003 la Universidad de Quintana Roo ganó prestigio nacional por el alto porcentaje de programas educativos de licenciatura y maestría que acreditaron su calidad ante organismos evaluadores externos e independientes a la universidad. Este reconocimiento por la calidad académica se ha manifestado en el incremento del financiamiento para proyectos específicos de mejora para los servicios educativos y administrativos. Con los recursos económicos entregados por la SEP a través del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) se equiparon 16 laboratorios y talleres, y se invirtió en la modernización de los sistemas informáticos y de cómputo. Otro rubro significativo fue el apoyo otorgado a los estudiantes, los cuales a partir del año 2004 obtuvieron becas que les permitieron estudiar un semestre o un año en otra universidad del país o del extranjero.

Finalmente, uno de los indicadores más significativos que de manera clara establece el lugar que la Universidad de Quintana Roo tiene entre las instituciones de educación superior, es haber alcanzado el reconocimiento nacional de la SEP por la calidad de sus programas de licenciatura durante cuatro años consecutivos (Reconocimiento a la calidad de los programas evaluables 2006, 2007, 2008 y 2009).

Ampliación y proyección internacional, 2009-2014.

En estos momentos en los que la Universidad cumple veinte años, nos encontramos en la tercera etapa de la vida universitaria. Comienza en el año 2009, precisamente cuando México y Quintana Roo eran golpeados por los efectos de la crisis internacional desatada por los problemas bursátiles en Estados Unidos y por la severa amenaza epidémica

generada por el virus A H1N1. Afortunadamente las dificultades no detuvieron los visionarios proyectos que llevarían a una tercera etapa de ampliación y proyección de la misión educativa y social de la Universidad en el estado.

En el año 2009 comenzó una tercera etapa con propósitos y resultados apreciables en dos años de intenso trabajo. Son los años en los que se levantaron siete nuevos edificios para las tres unidades académicas en Chetumal, Cozumel y Playa del Carmen. Lllaman la atención los dos imponentes edificios diseñados para la División de Ciencias de la Salud en Chetumal y el edificio de Playa del Carmen. La primera etapa del edificio de Ciencias de la Salud fue inaugurada el 23 de octubre de 2010 en Chetumal, en tanto que los primeros dos edificios de la División de Negocios en la Ciudad de Playa del Carmen fueron inaugurados el 16 de marzo de 2011.

Esta tercera época de la Universidad está en marcha y se confía en que se extienda lo suficiente para obtener logros más significativos en el campo de la investigación, la docencia, la vinculación y la extensión de la cultura en el Estado más joven de la República Mexicana. (Ramírez, s.f.)

CAPITULO 2 SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

LA METODOLOGÍA

La metodología utilizada consistió en 3 fases interrelacionadas que me permitieron reconocer las principales conductas negativas que presentaba el personal, para poder elaborar un curso de capacitación para el personal, todo el proceso se desarrolló en 12 meses como se muestra en la siguiente calendarización.

FASE 1	FASE 2	FASE 3
Diagnóstico y análisis de datos Elaboración de la propuesta de intervención.	Desarrollo de actividades	Evaluación y análisis de resultados.
3 meses	6 meses	3 meses
De enero a marzo	De abril a septiembre	De octubre a diciembre

Participantes:

- La actividad se desarrolló con 8 participantes pertenecientes al área de primarias de recursos humanos de la secretaría de educación y cultura.
- Las observaciones fueron realizadas durante el horario de trabajo que es de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

Diagnóstico

- Consistió en la revisión de 20 quejas que llegaron a la dirección de recursos humanos, en donde se consideraron las 3 conductas negativas más frecuentes reportadas en los últimos 3 meses. Como segundo momento y a través de la observación participante para lo cual se elaboró un instrumento que permitió registrar aquellas conductas negativas más recurrentes del personal hacia sus compañeros y del personal hacia el usuario.

“La observación participante, sobre todo en cuanto tiene de participación más que de observación, en efecto contribuye a que el investigador se haga un lugar en el campo en el que investiga, a

adquirir claves culturales que le sean útiles en el desarrollo de otras técnicas (tanto como de la propia observación), a facilitarle aproximarse a sujetos y a información que, de otro modo, serían más inaccesibles. Dado que es una herramienta especialmente válida para producir datos sobre “el hacer” de los sujetos que se estudian, resulta oportuno conocer y reflexionar acerca de sus características distintivas.” (Rubio, 2018)

Desarrollo de actividades:

Con la información obtenida se elaboró un proceso de capacitación en cuanto basado en dos ejes, considerando para ello la taxonomía de Bloom (Bloom, 1956)

- A. Desarrollo personal el cual incluyó actividades para mejorar la conciencia y la identidad, tratando de impulsar el desarrollo de las habilidades personales que contribuyeran a una mejor calidad de vida
- B. Atención al usuario el cual se basó en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

Evaluación:

- Por último, como parámetro de evaluación para conocer el impacto de la intervención se revisó el número de quejas recibidas en la dirección.

HERRAMIENTAS

Para el registro de las conductas negativas se elaboró una hoja de registro tomando en cuenta las conductas más frecuentes, las cuales fueron definidas de la siguiente manera:

- Conductas hostiles: nos indicaba una actitud provocativa y contraria generalmente sin ningún motivo
- Conducta agresiva: cuando levantaban la voz de manera despectiva hacia sus compañeros o al usuario.

- Indiferencia: era considerada cuando no mostraban ningún interés para dar solución a las demandas de sus compañeros y del usuario. (poco resolutivos)

A continuación, se presenta el ejemplo de los principales datos de la hoja de registro de registro. (anexo 1)

NÚMERO	HORARIO	PERSONAL	CONDUCTA	DIRIGIDO A	
			Hostilidad	Compañeros	usuarios
			agresividad		
			indiferencia		

Tabla 3 ejemplo de la hoja de registro para registrar la conducta.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Talleres de intervención, se desarrollaron 6 talleres con una hora de duración la primera semana de cada mes con un horario de 8am a 9am, 3 talleres fueron dirigidos al desarrollo personal y 3 fueron dirigidos a la atención del usuario, los días y horarios para el desarrollo de las actividades fueron negociados y concedidos por las autoridades. A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades

TALLERES DE DESARROLLO HUMANO				
Talleres dirigidos a los integrantes del equipo de primarias de recursos humanos de la SEyC . Objetivo proporcionar al personal herramientas que le permita el desarrollo de habilidades personales que le contribuyan a una mejor calidad de vida y por consiguiente ofrecer un mejor trato al usuario				
HORA	TEMA	OBJETIVOS	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
8am-9am	Conocimiento personal	Que los asistentes conozcan sus principales defectos y sus principales virtudes	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de integración • Dinámica juego de roles • Presentación power point • Evaluación y cierre 	Marcos Polanco
8am-9am	Comunicación verbal y no verbal	Utilizar el lenguaje verbal y corporal como medio de expresión, considerando los fundamentos teóricos de los niveles expresivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de integración • Dinámica los mimos • Presentación de power point • Evaluación y cierre 	Marcos Polanco
8am-9am	Inteligencia emocional	Desarrollar la inteligencia emocional en la vida personal y profesional a través del control y reconocimiento de sus emociones	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de integración • Análisis de casos • Presentación de power point • Evaluación y cierre 	Marcos Polanco

TALLERES DE DESARROLLO HUMANO

Talleres dirigidos a los integrantes del equipo de primarias de recursos humanos de la SEyC .

Objetivo: proporcionar herramientas que permitan ofrecer una mejor atención al usuario tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

HORA	TEMA	OBJETIVOS	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
8am-9am	Servicio al cliente	Proporcionar y desarrollar criterios y habilidades para facilitar el proceso de Servicio al Cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Dinámica de integración• Presentación de video• Plenaria• Evaluación de cierre	Marcos Polanco
8am-9am	Calidad en el servicio	Proporcionar las herramientas necesarias para que el participante pueda hacer un ejercer el servicio al cliente con calidad.	<ul style="list-style-type: none">• Dinámica de integración• Dinámica la otredad• Plenaria• Evaluación y cierre	Marcos Polanco
8am-9am	Inteligencia emocional en el trabajo	Desarrollar habilidades de organización y herramientas de Inteligencia emocional para lograr mejor manejo de situaciones difíciles en el Servicio al Cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Dinámica de integración• Presentación de video• Análisis de casos• Plenaria• Evaluación de cierre	Marcos Polanco

CAPÍTULO 3 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La Dirección de Recursos Humanos de los Servicios educativos de Quintana Roo fue una muy buena oportunidad para poner en práctica todo lo que aprendí de la carrera, y aporte de la siguiente manera:

LA OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DENTRO DEL ÁREA

La preocupación por la eficiencia institucional no es de hoy. Los Servicios educativos es una dependencia de la Administración Pública que tiene como fin dar vigor y sustento a la educación de todos los habitantes del estado de Quintana Roo. La Dirección de Recursos Humanos trata principalmente con todos los maestros del Estado, por lo que la atención que reciben por parte del personal para resolver sus problemas es muy importante. La mayoría del personal de la SEQ no está capacitada para atender de manera correcta al usuario, que en este caso son los maestros. Después de analizar a varios empleados de la institución, se llegó a la conclusión que no existe una unidad esto debido a los diferentes tipos de motivación que se presenta en el personal.

MOTIVACIÓN

Como en toda institución la motivación es algo importante, ya que es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque este provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la institución.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Existen dos tipos de motivación que se puede encontrar en cualquier institución, la motivación extrínseca, la intrínseca y la trascendente.

Por motivación extrínseca, entiende según Pérez López en 2013 la define como aquel tipo de fuerza, que empuja a la persona a realizar una acción debido a las recompensas, o castigos, unidos a la ejecución de la acción; debidos, en definitiva, a la respuesta que va a provocar dicha acción desde el exterior. (López, 2013) Ello quiere decir que, desde el punto de vista de la motivación extrínseca, lo verdaderamente querido por el agente no es la realización de la acción de que se trate, sino las recompensas -en sentido amplio- que la persona espera alcanzar a cambio de la realización de la acción. La ejecución de la acción viene a ser una condición impuesta desde el exterior para que la persona alcance aquello que en el fondo le motiva. La motivación generada a través del pago de incentivos, la atribución de prerrogativas o el status en las organizaciones, etc., suelen pertenecer a este tipo de motivación.

Los seres humanos están motivados tanto por motivaciones extrínsecas como por motivaciones intrínsecas.

La motivación intrínseca del obrar humano, entendiendo por tal aquel tipo de fuerza que atrae a una persona para que realice una acción determinada -o una tarea concreta-, a causa de la satisfacción que espera obtener por el hecho de ser el agente o realizador de esa acción. Lo verdaderamente querido por el sujeto, en la medida en que se mueve por motivación intrínseca, son las consecuencias que se seguirán del puro hecho natural de ser el ejecutor de la acción. Dichas consecuencias pueden abarcar desde la satisfacción producida por la realización de algo que le gusta hacer, hasta la satisfacción ligada al logro de un cierto aprendizaje, para cuya obtención es necesaria la reiteración de la acción como lo señala Termes Rafael en 1998.

“El grado de unidad en una organización pone de manifiesto la medida en que los individuos se mueven de acuerdo con las conveniencias de la organización, porque estiman -y eso les motiva a actuar así- que de ese modo están satisfaciendo necesidades de otras personas” (Termes, 1998)

El grado de unidad en una organización pone de manifiesto la medida en que los individuos se mueven de acuerdo con las conveniencias de la organización, porque estiman -y eso les motiva a actuar así- que de ese modo están satisfaciendo necesidades de otras personas. Y esto explica que se pueda decir que, en este supuesto, estas personas, cuya motivación es servir, cooperan con el objetivo final de la institución a la que pertenecen.

A través de la satisfacción de estas motivaciones, la institución podrá conseguir la adhesión de los individuos mediante la eficacia.

Pero esto no era suficiente dentro del área, para que el personal no solo realice con eficiencia y satisfacción sus cometidos, sino que participen, más aun, cooperen de propia iniciativa a lo fines corporativos era necesario otro paso.

Es necesario lo que puede denominarse unidad, dimensión que expresa la medida en que la adhesión a la institución es debida específicamente a la motivación trascendente, esto quiere decir que la motivación no debe estar inspirada simplemente por los sentimientos que las necesidades ajenas despiertan en nosotros, sino que han de ser el resultado de un proceso de decisión basado en una ética racional de principios reales, de valor universal y constante.

El desarrollo de la institución es imposible sin un vínculo social estrecho y duradero. Ello implica y realiza por otra parte, una solidaridad entre todos los elementos que trabajan en una institución: jefes, trabajadores, empleados, etc. todos ellos tienen intereses comunes, como son los de la subsistencia de la institución, los de su desarrollo adecuado, etc. Por ello es necesario que el trabajador como lo exige su dignidad de persona no sea un elemento meramente pasivo y silencioso, sino que tenga cierta intervención, por lo menos

en las características de la vida social de la institución y en otras decisiones que ayuden a resolver los problemas que frecuentemente surgen dentro de la institución.

La motivación trascendente es la que determina que las personas en la institución se adhieran, cooperen, colaboren o, mejor dicho, se identifiquen con el objetivo final de la misma, que, como queda dicho, es prestar servicio, es evidente que el hecho de que una persona actúe por motivaciones trascendentes no excluye que existan en la misma persona otros impulsos intrínsecos y extrínsecos, que determinen su manera de obrar.

CONFLICTO Y COMUNICACIÓN

El conflicto es parte de la vida de una organización, y puede ocurrir en un individuo, entre individuos, entre un individuo y un grupo y entre grupos. Si bien el conflicto generalmente se percibe como un elemento disfuncional, también puede ser benéfico, porque puede hacer que un asunto sea presentado desde distintas perspectivas.

En la SEQ surgían muchos conflictos, pero no se manejaban adecuadamente, existía una falta de comunicación entre el personal y los jefes de oficina, y esto afectaba en los procedimientos y en la efectividad del área.

Para poder resolver esta situación se realizaron varios cambios dentro de la organización moviendo a varios individuos a otra unidad de la organización. Se hizo un esfuerzo por cambiar el comportamiento de los individuos donde existía el conflicto, pero como sabemos el ser humano muy difícilmente cambia sus creencias y opiniones, es por eso por lo que se implementó el cambio.

Aunque los cambios muchas veces no resultan porque los problemas siempre vuelven a surgir, en este caso se estableció por parte de los jefes de oficina una buena comunicación y empezó a haber más participación por parte de los empleados en la toma de diferentes decisiones.

La base de todo es la comunicación, ya que es la herramienta mediante la cual se pueden representar, transmitir y utilizar todas las experiencias y conocimientos.

Las organizaciones no pueden existir sin comunicación. Si esta no existe, los empleados no pueden saber lo que están haciendo sus compañeros de trabajo, los administradores no pueden recibir información y los supervisores no pueden dar instrucciones.

LIDERAZGO

Como jefe del área de primarias dentro de la Dirección de Recursos Humanos el liderazgo que debía tener era muy importante, ya que como líder buscaba que el personal actúe por motivación trascendente para alcanzar los objetivos deseados, además de desarrollar el sentido de responsabilidad en el personal. Para poder ser un buen líder, utilice tres diferentes tipos de habilidades que me ayudaron a trabajar de manera correcta con mi personal:

La habilidad técnica: se refiere al conocimiento y capacidad que debía tener para poder orientar al personal sobre el trabajo y las actividades que están realizando.

La habilidad humana: esta es la más importante ya que es la capacidad para trabajar eficazmente con las personas y para poder obtener buenos resultados. Saber tratar al personal ayuda a tener un mejor control del área y que los conflictos disminuyan. Es muy importante no dejar descuidado al personal, muchas veces por la carga de trabajo que existe en la SEQ nos enfocamos más en cumplir con las actividades y terminar el trabajo, y nos olvidamos del recurso humano, que gracias a ellos es posible alcanzar los objetivos. Por eso debe existir un equilibrio entre el recurso humano y la carga de trabajo. Además, aplicando mis conocimientos adquiridos durante la carrera, hice uso de la otredad, hablando con cada uno del personal de mi equipo, descubriendo sus antecedentes sociales, que problemas tiene cada uno, abordándolos para saber el porqué de su comportamiento

hostil en algunas ocasiones. Lo cual me ayudó muchísimo porque el ambiente laboral mejoró.

La habilidad conceptual: es la capacidad para pensar en términos de modelos, de marcos de referencias y relaciones amplias, como en los planes estratégicos de largo plazo. Esto quiere decir que la habilidad conceptual tiene que ver con ideas, mientras que la habilidad humana se centra en las personas y la habilidad técnica se refiere a cosas.

Los líderes no nacen: llegan a serlo a través de sus esfuerzos personales, a través de un largo proceso en el que van adquiriendo la difícil capacidad de moverse por los demás.

Es importante como líder no ser un obstáculo para que el personal actúe por motivación trascendente, además es necesario mejorar la unidad de la institución, para lo cual se le debe enseñar al personal a captar el valor real de sus acciones, enseñarles a valorar las consecuencias de sus acciones para las otras personas.

Por lo consiguiente es importante que para poder aplicar lo anterior, es necesario que como líder dé el ejemplo. Tan solo un jefe que se esté esforzando seriamente tendrá la posibilidad de influir sobre su personal, en la medida que él mismo actúe por motivación trascendente estará haciendo, con su ejemplo, lo mejor que puede hacer para convencer a otras personas para que actúen también del mismo modo.

PERSONAL MULTIFUNCIONAL

Tradicionalmente, las personas se enfocaban a un número de tareas muy concretas. Sin embargo, en la actualidad, a nivel ejecutivo y gerencial, el avance lo determina la capacidad de manejar muchas responsabilidades de manera eficiente

Ser multifuncional requiere un alto grado de organización. Es imperativo conocer los objetivos a nivel de trabajo y las metas que se quieren alcanzar a nivel personal. Saber lo que se espera de uno en el trabajo es primordial para saber qué pasos tomar. Otro aspecto

interesante es saber calcular el tiempo que nos ocupa completar cada tarea. Para esto, es necesario establecer prioridades separándolo urgente de lo importante.

Es importante que el personal tenga conocimiento del trabajo que está realizando y el de sus compañeros, porque el problema que surgía muchas veces era cuando una persona se ausentaba, nadie más tenía la información sobre el trabajo que realizaba esa persona, y por ende el trabajo se atrasaba y estancaba, por lo que se decidió que en cada área de la Dirección de Recursos Humanos el personal tenía que tener conocimiento sobre las actividades que se realizaban.

“Lenguaje común y categorías conceptuales, si el grupo no puede comunicarse ni entenderse bien, el grupo es imposible. Límites, grupales y criterios para la inclusión y exclusión, consenso común sobre quienes están dentro y quienes fuera. Poder y jerarquía, es vital para que los miembros puedan controlar sus sentimientos agresivos. Intimidad amistad y amor, Relaciones entre iguales y entre los sexos. Recompensas y castigos, todo grupo debe saber cuáles son” (Schein, 1988).

Como podemos observar la antropología está relacionada con otras ciencias, entre ellas la Psicología que también estudia al hombre, su conducta, comportamiento, la diferencia es que la antropología estudia al hombre en grupo y la Psicología a un hombre individual. Se trata de una disciplina que ha experimentado transformaciones sustanciales a lo largo del tiempo y que, en este momento, constituye una piedra angular para la comprensión o el tratamiento de un conjunto de problemas cruciales, que en la actualidad se utiliza en diferentes instituciones privadas y gubernamentales. La antropología intenta estudiar la diversidad que existe entre los seres humanos y, a veces, proponer soluciones a variados conflictos. En términos contemporáneos, estos se presentan como las fricciones que resultan de la pluralidad en el marco de sociedades complejas, determinadas a su vez por un continuo proceso de mundialización o globalización.

“La antropología social tiene aplicaciones en el ámbito laboral educativo debido entre otras cosas a la otredad, concepto que se va desarrollando a lo largo de la carrera, el concepto de otredad tiene

que ver con su objeto de estudio el cual es definida como el estudio de la cultural, de la alteridad cultural o de la diversidad cultural”. (Boivin, 2004)

Es un lugar común de la historia de la disciplina que su nacimiento se produce, al igual que para el resto de las ciencias sociales, en el contexto de las profundas transformaciones producidas por la revolución industrial, aunque, a diferencia de aquéllas, la antropología, en el marco de un cierto proceso de división internacional del trabajo intelectual impuesta por el desarrollo del capitalismo y del modo de producción industrial, va a definir principalmente su objeto de estudio en base a la atención a las sociedades no occidentales con las que va a tropezarse el occidente como consecuencia del proceso de expansión colonial generado precisamente por el advenimiento de la sociedad industrial.

Para el antropólogo, los aspectos institucionales, políticos, normativos y jurídicos de la ciudadanía constituyen el fondo de su investigación. Muchos aspectos de la vida han pasado enteramente, o casi, a la gestión pública (como el régimen de las pensiones o los seguros de salud); otros aspectos de la vida social, como la instrucción media y superior, el empleo de vehículos motorizados, la posesión de radios y televisores, los viajes al extranjero, la propiedad de una casa, la titularidad de un teléfono o de una cuenta bancaria, que antes interesaban sólo a una parte minoritaria de la población, se han convertido en fenómenos de masa, imponiendo a la masa los cumplimientos burocráticos correspondientes

La Antropología es útil porque da conocimientos a partir del estudio de la diversidad cultural. Globalmente se puede decir que esos conocimientos ayudan a resolver problemas sociales o cuando menos nos ayudan a entender con profundidad los problemas y conflictos entre los diferentes pueblos, en la misma o en distintas sociedades.

La antropología social ha estudiado las instituciones sociales de una sociedad o comunidad y sus creencias y valores, producto de su cultura común, o sea, su organización social e ideología haciendo, su no abstracción de su estructura económica, por lo menos, disminuyendo su importancia.

“La caída de la situación de la antropología se ha filtrado incluso a espacios del imaginario colectivo y del estereotipo: el “antropólogo huarachudo”, por ejemplo, ha pasado de ser imaginado como una figura de la contracultura a una figura proletarizada. Y si en los años setenta los antropólogos latinoamericanos se esforzaban melosamente por “darle la mano al indio”, hoy, para muchos economistas o politólogos resulta más o menos igual de osado darle su mano al antropólogo”. (Lomnitz, 2014)

Actualmente toda corporación, además de sus productos y servicios, es también la narración de identidad de su comunidad. Quiénes son, qué hacen, adónde van, detrás de qué sueños construyen realidad.

Muy pocas personas tienen el conocimiento de la importancia de un antropólogo dentro de una institución pública o privada. Las relaciones entre la antropología y las instituciones han sido históricamente difíciles. El desconocimiento mutuo y la desconfianza han provocado que muchos antropólogos, aun hoy en día, consideren la incursión en el ámbito institucional como sospechosa.

La desconfianza en la relación entre antropología social e institución no proviene únicamente del seno de la disciplina, entre maneras distintas de entender la práctica antropológica, sino que también se halla, tal vez a menudo como consecuencia de la extensión de las premisas de este debate más allá de los límites disciplinarios, en la interacción más amplia entre personas pertenecientes a la disciplina y personas del mundo institucional.

La posibilidad de una antropología de la institución se constata, además de por la tradición de un bagaje de experiencias que constituyen la historia de la especialidad y de la pertinencia de la misma en el marco de la disciplina antropológica, por la identificación de las características distintivas de la disciplina en el contexto de este tipo de investigación frente a, o mejor al lado de, otras disciplinas que se han ocupado y se ocupan, e incluso en ocasiones intentan patrimonializar, de este mismo ámbito de trabajo, tales como la sociología de la institución, la psicología de la institución, la ingeniería industrial, el derecho del trabajo, las relaciones industriales, la economía, la ciencia política, etc.

Una síntesis de las aportaciones que puede realizar un antropólogo a instituciones públicas o privadas pueden ser las siguientes:

- Habilidad para solucionar problemas, la resolución de problemas humanos constituye uno de los aspectos más importantes que puede crear la demanda de profesionales antropólogos por parte del sector público o privado, por lo que la capacidad del antropólogo de referir su conocimiento y experiencias a algunos de los problemas actuales o futuros con los que puede encontrarse la compañía es altamente valorado. La necesidad, a su vez, de hallar soluciones dentro del tiempo y el presupuesto establecido.
- Competencia en trabajo en equipo: una formación teórica y metodológica en el análisis de las sociedades complejas es evidentemente necesaria, en tanto que la lógica de la investigación interdisciplinaria exige por parte de los miembros del equipo de investigación un cierto conocimiento y familiaridad con los constructos teóricos y las técnicas habituales de las otras disciplinas, así como habilidades para llevar a cabo diseños de investigación triangulados.

- Habilidades comunicativas: la capacidad para escribir, hablar y dirigirse a una audiencia de forma clara es muy valorada en entornos institucionales. El antropólogo, como cualquier otro profesional, tiene la necesidad de trasladar sus detallados datos técnicos y sus a menudo complejos descubrimientos de forma concisa, dinámica e inteligible a un público profano, ya sea oralmente o por escrito.
- Competencia en campos afines: seguir cursos de formación en escuelas de negocios o realizar algún máster en el ámbito de las ciencias institucionales o de la dirección y gestión de institución puede resultar muy interesante por cuánto puede capacitar al antropólogo para entender mejor el lenguaje nativo de instituciones y ejecutivos.

Se trata, en definitiva, de optimizar los recursos característicos de la preparación antropológica a partir del seguimiento, por cierto, de una de sus principales premisas que establece la necesidad de un contacto directo y continuado con el objeto de investigación con la finalidad de aprehenderlo lo más profunda, amplia e intensamente posible.

Toda corporación es una comunidad tribal. y, como tal, necesita construir y afianzar una identidad a partir de su mito competitivo, sus ritos de inducción y el liderazgo de sus héroes. Pues sólo a partir de allí crea una visión de futuro, construye realidad y genera valor.

Es importante que la antropología que se aplique constituya una disciplina que se preocupe, fundamentalmente, de estudiar e investigar el proceso de cambio sociocultural en situaciones concretas y particulares. Su finalidad es conocer íntimamente este proceso y poder diagnosticar su tendencia e, inclusive, indicar una planificación racional y positiva para la actuación de agentes de cambio.

“Una antropología aplicada para que sea efectiva y operacional debe concebirse no como un simple programa de asistencia social y de parches. Ella debe ser un instrumento efectivo para diagnosticar situaciones de cambio y conflicto socio-cultural, en el marco de transformaciones profundas de las estructuras socioeconómicas tradicionales, para promover su desarrollo y progreso” (Berdichewsky, 2002)

Se ha venido produciendo un fortalecimiento de la antropología, cuyos principales destinatarios ya no son los pares académicos, sino las organizaciones de la sociedad civil, las comunidades, instituciones gubernamentales e instituciones privadas constituidas como demandantes y clientes de conocimiento antropológico. Se trata de una antropología orientada a la resolución de problemas sociales desde una perspectiva pragmática y crítica.

La Antropología Social tiene como campo de estudio las relaciones de los sistemas sociales que son propios de las diversas sociedades humanas. Siendo así que La Antropología social como ciencia se encarga de estudiar el funcionamiento y la transformación de las sociedades; su fuente de análisis está basada en la observación participante y la aplicación del método comparativo.

CONCLUSIONES

Una de mis principales motivaciones para realizar este trabajo fue evidenciar que un antropólogo social puede trabajar dentro de una dependencia de gobierno en el área administrativa y aportar estrategias positivas para mejorar el ambiente laboral.

"En una época en que las materias de la educación se han multiplicado tanto, parecerá a primera vista un abuso recargar al ya abrumado hombre de estudio con una nueva ciencia, pero añade que el efecto real de la antropología es más bien aligerar que recargar el trabajo a que el estudio obliga, pues ésta, considerada con ciencia del Hombre y de la Civilización reúne en un todo más manejable los asuntos dispersos de la educación ordinaria" (Taylor, 1973).

La antropología aspira siempre a conocer al hombre total, considerado en un caso a partir de sus producciones y en el otro a partir de sus representaciones.

"La antropología de tiempos de Gamio había conseguido sublimar la cultura popular y ver en ella a la vez la grandeza del pasado remoto la degradación del pasado inmediato, y el potencial presente para el futuro de México. Por eso lo indio sería también la base estética de la modernidad mexicana, y poco importaba que los toltecas no conocieran el arroz, ni que no tuviésemos ni zorra idea de si los antiguos teotihuacanos, que habían desaparecido en el siglo noveno, comían o no mole" (Lomnitz, 2014).

En censo extenso la antropología, más que una sola disciplina, constituye un campo o conjunto de ellas, a veces hasta dispares, pero, unidas todas en la preocupación común por el estudio del ser humano y de sus creaciones culturales. Todas giran en torno al cuarteto humanidad- sociedad –cultural – medio ambiente. Este objetivo central y básico del conocimiento antropológico constituye, a la vez, la fuerza integradora de las distintas disciplinas antropológicas. Cada una de ellas dirige sus investigaciones concretas al estudio de poblaciones humanas y de sus culturas específicas. No son estudios del individuo, como la anatomía, la fisiología o la psicología, sino del grupo: especies, variedades, poblaciones, sociedades, culturas, comunidades.

“El concepto de cultura que propugno (...) es esencialmente un concepto semiótico. Creyendo con Max Weber que el hombre es un animal inserto en tramas de significación que él mismo ha tejido, considero que la cultura es esa urdimbre y que el análisis de la cultura ha de ser, por tanto, no una ciencia experimental en busca de leyes, sino una ciencia interpretativa en busca de significaciones. Lo que busco es la explicación, interpretando expresiones sociales que son enigmáticas en su superficie" (Geertz, 1973).

Con esta monografía pude dejar sentado que las ciencias sociales no están peleadas con la administración, y que pueden ir de la mano, demostrar que los egresados de la carrera de antropología social pueden tener oportunidad dentro de una dependencia de gobierno, he escuchado a colegas de otras generaciones quejarse por las nulas oportunidades laborales que hay en Chetumal, y vaya que casi no las hay, pero si logras colarte en una de ellas, podemos sobresalir por encima de los demás.

¿Cuándo se desempeña el papel de antropólogo y cuándo no?

“En la tradición occidental del trabajo intelectual la respuesta más acreditada es, sin lugar a dudas, la de Weber. La profesión no es una chaqueta que se pone y se quita; es un comportamiento, ese particular tipo de comportamiento que se llama *forma mentis*” (Amalia, 1996).

Como antropólogos nos mimetizamos en el entorno laboral y podemos ser productivos la antropología puede no ser la carrera mejor pagada, es cierto; pero el conocimiento que genera ha llevado a diversas disciplinas a incluirlo dentro de su trabajo diario. Una de las labores en las que actualmente está incursionando el antropólogo es en mejorar el clima laboral dentro de las instituciones públicas o privadas.

Al término de esta monografía por experiencia laboral, concluyo que somos útiles para cualquier dependencia, beneficiando al personal que trabaja dentro, y al personal que llega buscando atención, mejorando el ambiente laboral.

La amplitud de la formación antropología proporciona unos conocimientos y una visión del mundo que resultan útiles en muchos tipos de trabajo. El reto de esta carrera social es grande ya que deben difundir el poder que les confiere entender la vida como un conjunto de relaciones que genera formas de pensar específicas, diferentes cosmovisiones y diversos sentidos y significados a la existencia humana.

Recordemos que la antropología social nace en el siglo XIX y

“la antropología como ciencia o, al menos, como campo de conocimiento, nace cuando una sociedad se pone en contacto, escribe y reflexiona sobre las sociedades diferentes” (M., 1996)

Y es que en un principio el campo de estudio del antropólogo era bastante amplio, tantos estudios entre culturas, tantos escritos, pero el caso más notable tiene lugar cuando los españoles llegan al Nuevo Mundo y conquistan, colonizan y evangelizan a los pueblos indios, si es cierto que el marco ideológico de esa época no permitía el desarrollo de una ciencia más autónoma, en el sentido que se da hoy, pero los tiempos han cambiado y he visto desfilar muchos trabajos por parte de colegas hablando de lo mismo casi, que si los pueblos indígenas, que si el estudio del hipil, que si la migración, tal parece que aún queda esa idea romántica del antropólogo, que dice que tenemos que seguir encasillados a este tipo de estudios, cuando en realidad como analíticos de la sociedad tenemos toda una gama para ejercer la antropología, hoy en día los tiempos son muy diferentes a los de antes y se puede hacer un estudio de cualquier tema para beneficio de la sociedad.

La atención a las dimensiones sociales de las instituciones públicas cobra cada vez más importancia. Cada día son más los directivos que reconocen que unas relaciones humanas adecuadas son tan importantes como las predicciones económicas. Los antropólogos nos encargamos de diseñar planes para un mejor despliegue de los colaboradores y una mejora

de la satisfacción con el puesto de trabajo. Esto forma parte del nuevo humanismo, que tiene una importancia creciente como estrategia de dirección.

Las personas con una preparación en antropología encuentran salidas en muchos campos, más aún incluso si el trabajo no tiene nada que ver con la antropología en sentido formal, obviamente siempre resulta útil cuando se trabaja con seres humanos.

Con estos conocimientos y habilidades adquiridas a través de asignaturas generales, divisionales y de concentración profesional podrá contribuir al desarrollo de la sociedad en un marco de respeto a la diversidad étnica, cultural y lingüística; así como colaborar de manera activa en la solución de problemas y contribuir al desarrollo armónico e integral de la región, el país en un contexto de globalización

Este trabajo de memoria por experiencia profesional es un análisis sistemático y reflexivo sobre cómo he aplicado en estos años mis conocimientos y habilidades adquiridas dentro de una institución pública, ya que existen muchas personas que dicen que los antropólogos no tienen mucho campo para abarcar y que tienen muy pocas oportunidades de conseguir trabajo. Esto ayudará a futuras generaciones para motivar y demostrar que la Antropología social puede lograr muchas cosas dentro de las instituciones u organizaciones y que en realidad si se aplica todo lo aprendido en la Universidad.

La Universidad de Quintana Roo con su plan de estudios y la debida formación como antropólogo social me ha ayudado a desarrollarme de manera eficiente en todos los aspectos en los diferentes puestos que he tenido, todo esto sustentando el perfil del egresado y las habilidades adquiridas.

Considero que con el desarrollo de este tema se beneficiarán varios futuros estudiantes que pretenden formarse dentro de esta Licenciatura, para así poder demostrar las

oportunidades de trabajo que pueden tener dentro del ámbito público o privado por medio de mi experiencia.

Durante el análisis realizado, se identificó un problema de comunicación y motivación dentro de la Dirección de Recursos Humanos. Y esto tiene un antecedente mucho mayor, como que la mayoría de los mexicanos oficinistas son conformistas, y no es que así sea, sino que las circunstancias te hacen serlo y claro no es para menos si el panorama es desolador, dado que la mayoría de los cargos elevados en las instituciones públicas son impuestos por compromisos políticos, y esto baja el autoestima de muchos trabajadores que no están afiliados al “partido político” o tienen un “padrino”, porque eso mismo los limita de sus capacidades, porque saben que su trabajo no será reconocido por sus jefes al grado de no subir de puesto.

Actualmente en el área existe una buena comunicación entre jefes de oficina y el personal. Además, que el personal tiene más iniciativa y participa más en las decisiones que se toma para cualquier situación que exista.

Al igual se mejoró en los siguientes aspectos:

- Cambios organizacionales, la capacidad de adaptación de la institución a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo.
- Mejorar la cultura organizacional: se compartió a todo el personal todas las normas y valores que les da un sentido de identidad.
- Mediación de conflictos: se mejoró la manera de resolver los conflictos, muchas veces la negociación es una forma básica de tratar de que todos obtengan lo que quieren sin perjudicar a nadie, además de usar herramientas clásicas para identificar los problemas.
- Manejo del tiempo

- Mejoró el clima laboral, el área se unió más y había un ambiente más agradable.
- Se encontró las vías de motivación más adecuadas.
- Poner más atención al recurso humano y no solo al trabajo.

Es evidente, no obstante, que si bien el reconocimiento, y el convencimiento de las potencialidades diferenciales de la antropología en su abordaje del mundo de las instituciones públicas, que de hecho no constituyen mucho más que la extensión y expresión de las aportaciones realizadas por la disciplina de forma general al amplio campo del conocimiento, constituye un primer paso necesario que debe tenerse presente. Muchas instituciones ya trabajan con antropólogos que les ayuden a gestionar su comprensión de la mini sociedad que supone una institución, pero también la relación con el resto del mundo para comprender las diversas realidades y culturas en las que la institución debe enmarcar su actividad.

El antropólogo es una persona que sabe abstraerse de sus propios conocimientos y de su cultura (en general muy amplia y variada) para mirar con detenimiento a los hechos y proporcionar una visión. En cada proceso de innovación, pues, empezar con un estudio antropológico nos podría aportar mucho más que una mayor comprensión de lo que estamos haciendo, al respecto López-Barajas y Ruiz en el 2005 mencionan:

“los líderes no nacen: llegan a serlo a través de sus esfuerzos personales, a través de un largo proceso en el que van adquiriendo la difícil capacidad de moverse por los demás”. (Barajas & Corbella, 2005)

A esta altura de la historia, la presencia humana en los procesos organizacionales ha perdido vigor, lo que conduce a otra pregunta, esta vez sin respuesta obvia: ¿para qué sirven las instituciones, si el hombre no es el centro de su quehacer? A la luz de estas preguntas podrán surgir otras, más o menos enigmáticas, pero lo más llamativo es que la

perspectiva antropológica permanezca ausente en la formación del administrador y, lo que es peor aún, en la mayoría de las carreras de Recursos Humanos.

La omisión del ser humano en los procesos organizacionales puede deberse al avance de una economía basada en los resultados con baja consideración del factor humano, constituida como ciencia rectora. Resulta difícil llegar más allá de los números y quien se atreve a violar esa frontera se expone al ridículo. Esta es la cultura que nos rodea y encefalece. Por eso es preciso ver y entender las organizaciones en un contexto específico y develar sus relaciones internas, tal como los antropólogos se acercan para interpretar los códigos de una tribu milenaria. Es un trabajo más lento, pero de mayor calidad. Más estable y productivo.

A la par que la Antropología lucha por conseguir su espacio en el mundo profesional, el mercado de trabajo va cambiando y en ese sentido, el mapa de las instituciones sociales culturales en los últimos años se ha agrandado considerablemente.

La mejor estrategia como egresado de la carrera de Antropología Social de la UQROO, es la de mezclarse con el personal, formando vínculos de confianza, elaborar historias de vida de los compañeros de oficina tratar de descubrir la problemática y atacarla de raíz, manejando sutilmente los problemas personales de cada uno.

Al igual que hacer más convivencias fuera de la oficina, esto mejora mucho las relaciones entre los compañeros y crean vínculos afectivos entre ellos. Aunque debo decir que estas técnicas me han funcionado, no falta la persona que se rehúsa a incluirse al círculo social, o por tener diferentes compromisos como hijos o esposo, no permiten establecer un lazo íntimo con ellos, poco a poco se ha logrado un ambiente de oficina sano, en donde hay momentos para todo, tanto para hacer uno que otro chiste, como para trabajar comprometidamente.

Una propuesta para las futuras generaciones de antropólogos que quieran aventurarse en el ámbito de las instituciones públicas o privadas esta independientemente de todo el estudio y preparación que se pueda tener, es una cuestión de actitud, la persona que no tenga actitud y salga al mundo asustado, no va a lograr sus metas, hay que tener iniciativa, y no estar pensando en que va a llegar un padrino o alguien conocido al poder para “echarte la mano” esas son cuestiones un tanto conformistas porque sabes que tienes algo seguro y que no tendrás que preocuparte por un tiempo, pero no es el caso. Y además cuanta gente tiene esa “suerte”, lo mejor es aplicar lo conocido en la carrera.

Para la carrera de Antropología Social, lo mejor que pude haber aprendido de las teorías antropológicas, y corrientes filosóficas, en el ámbito laboral de una institución pública, fue el que me enseñaran a ser una persona analítica, a comprender los textos, a pesar de no tener mucha relación con los procesos administrativos y que no esté trabajando en algo “relacionado” con mi carrera como dicen, si me ha ayudado muchísimo en lo personal, porque veo las problemáticas de una manera diferente y por lo consiguiente las soluciones alternas que ofrezco tiene un panorama distinto que a veces no toman en cuenta o dejan pasar, haciendo que me tomen en cuenta.

Desgraciadamente el campo de trabajo de los antropólogos está “limitado” por qué las personas tienen una concepción errónea de que deberíamos de estar desenterrando huesos y viendo pirámides, la sociedad no nos ubica dentro de las oficinas, sería bueno que dentro de la carrera se tome en cuenta un enfoque administrativo para preparar a los alumnos para trabajar en una dependencia, debido a que aquí en Chetumal si no trabajas del gobierno, no hay mucho para donde ver, ya que no somos una ciudad turística ni mucho menos industrial y por lo tanto instituciones privadas ni hablar... salir a aventurarse a otras ciudades es un tanto difícil por la situación precaria que está pasando el país. Así que las oportunidades son cada vez más escasas.

REFERENCIAS

- Amalia, S. (1996). Antropología de la Ventanilla. La atención en oficinas y la crisis de la relación público-privado. (U. A. Iztapalapa, Ed.) *ALTERIDADES*, 6(11), 27-32.
- AUNIÓN, C. D. (2018). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS*. México.
- Barajas, L., & Corbella, R. (2005). *Derechos Humanos y Educación*. Uned.
- Berdichewsky, B. (2002). *Antropología Social: Introducción*.
- Bloom, B. S. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals*.
- Boivin, M. (2004). *Constructores de Otriedad* (3a ed.). Buenos Aires, Argentina.
- Castillo, M. Á., & Toussaint, M. (Julio de 2015). La frontera sur de México: orígenes y desarrollo de la migración centroamericana. (U. d. Rica, Ed.) *Cuadernos Intercambio sobre Centroamérica y el Caribe*, 12(2), 59-86.
- Educación, S. d. (2016 de octubre de 2016). *Secretaría de Educación* . Obtenido de <http://www.seyc.gob.mx/index.php/informacion-institucional/mision-y-vision>
- Geertz, C. (1973). *Descripción Densa*.
- Gonnet, J. P. (Junio de 2012). Cultura, Organizaciones y Antropología, Una Revista Crítica. *Revista de Antropología*(21), 1-20.
- legislatura, D. X. (2002). *documentos.congresoqroo*. Obtenido de http://documentos.congresoqroo.gob.mx/historial/10_legislatura/decretos/index.htm

- Lomnitz, C. (14 de noviembre de 2014). *NEXOS*. Obtenido de <https://www.nexos.com.mx/?p=23263>
- López, P. (2013). Elegir enseñar: propuesta del modelo antropológico de la motivación de Pérez López aplicada al ámbito de la educación. *Estudios sobre Educación*, 24, 125-147.
- M., M. M. (1996). *Historia de la Antropología* (Vol. 1).
- Maiza, J. X. (2010). *Quintana Roo, México*. Obtenido de Historia de la educación en Quintana Roo: <https://quintanaroo.webnode.es/educacion/historia-de-la-educacion-en-q-r/>
- OCDE, M. D. (2015). *Ciudades y Directorio*. Obtenido de <http://www.oecdemexico.org.mx/Quintana-Roo/Chetumal/>
- Olmedo, M., & Paloma, G. (junio de 2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática concepción del mobbing. (U. N. Distancia, Ed.) *Acción Psicológica*, 4(2), 107-128.
- Pellón, E. G. (2010). INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL Y CULTURAL. *Open Course*, págs. 1-18.
- Ramírez, G. R. (s.f.). *Universidad de Quintana Roo*. Obtenido de http://www.uqroo.mx/index_20_aniv/historia/
- Roo, G. d. (2017-2018). *q.roo.gob.mx*. Obtenido de <https://www.qroo.gob.mx/eje-4-desarrollo-social-y-combate-la-desigualdad/educacion-publica-de-calidad>

- Roo, G. d. (2018). *Gobierno del Estado de Quintana Roo*. Obtenido de <https://www.qroo.gob.mx/eje-4-desarrollo-social-y-combate-la-desigualdad/educacion-publica-de-calidad>
- Roo, G. d. (2018). *Quintana Roo Gobierno del Estado*. Obtenido de <https://www.quintanaroo.gob.mx/gobierno/secretariasdependencias>
- Rubio, M. I. (2018). La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales. *Revista Colombiana de Antropología*, 54(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/1050/105056206004/html/index.html#B59>
- Schein. (1988). *Ideología y Religión*.
- Tapia, R. P. (02 de febrero de 2013). *Identidades México*. Obtenido de <http://identidadesmexico.com/2013/02/de-territorio-a-estado-la-creacion-del-estado-de-quintana-roo/>
- Taylor, E. B. (1973). *Antropología*. Madrid, España: Ayuso.
- Termes, R. (13 de Noviembre de 1998). Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://web.iese.edu/rtermes/acer/acer205.htm>
- Toro Álvarez, F. (2009). *Clima Organizacional*. Colombia: CINCEL.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*. México: Universidad Autónoma de México.

ANEXOS

Hoja de registro de conductas negativas del personal.

Número	HORARIO	PERSONAL	CONDUCTA	DIRIGIDO A		
1	10am	Asistente	Hostilidad X	Compañeros	Usuarios	
			agresividad			X
			indiferencia			
2	8:50am	Auxiliar administrativo	Hostilidad	Compañeros	Usuarios	
			Agresividad X			X
			indiferencia			
3	11:00am	Auxiliar administrativo	Hostilidad	Compañeros	Usuarios	
			agresividad			X
			Indiferencia X			
4	2:35pm	Auxiliar administrativo	Hostilidad	Compañeros	Usuarios	
			agresividad			X
			Indiferencia X			
5	3:00pm	Auxiliar administrativo	Hostilidad	Compañeros	Usuarios	
			Agresividad X			X
			indiferencia			
6	1pm	Auxiliar administrativo	Hostilidad	Compañeros	Usuarios	
			agresividad			X
			Indiferencia X			

Anexo 1

Foto de un homenaje en las oficinas de la SEyC



Anexo 2

Foto Oficinas Administrativas ubicado sobra Avenida Álvaro Obregón



Anexo 3

Foto Instalaciones UQROO



Anexo 4

Fotos UQROO



Anexo 5