

Tecnológico Nacional de México

Instituto Tecnológico de la Zona Maya

**AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS
GENERALES DEL H. AYUNTAMIENTO DE OTHÓN P. BLANCO**

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

FLOR ELIZABETH FIGUEROA ESPINOZA

N° de Control: 11870188

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: M.V.Z. José Luis Garza del Pozo

Juan Sarabia, Quintana Roo

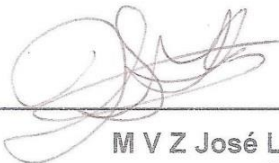
Diciembre 2015

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTION EMPRESARIAL, FLOR ELIZABETH FIGUEROA ESPINOZA**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno **M. V. Z. JOSE LUIS GARZA DEL POZO**, el asesor externo el **LIC. EZEQUIEL TREJO GOMEZ** habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES DEL H. AYUNTAMIENTO DE OTHÓN P. BLANCO**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



M V Z José Luis Garza del Pozo

Asesor Externo



Lis. Ezequiel Trejo Gómez

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2015.

INDICE

INDICE DE FIGURAS	iii
I. INTRODUCCION	1
II. JUSTIFICACIÓN	3
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO.....	5
3.1 Lugar donde se realizara el Proyecto.....	5
3.2 Misión y Visión	7
3.3 Valores.....	7
3.4 Situación Geográfica del Municipio de Othón P. Blanco	8
IV. OBJETIVOS.....	12
4.1 Objetivo General	12
4.2 Específicos.....	12
V. MATERIALES Y MÉTODOS.....	13
5.1 Población	13
5.2Tamaño de la muestra	13
5.3 Instrumento	13
5.4 Métodos de Medición	14
5.5 Parámetros de Satisfacción	15
5.6 Muestra	16
5.7 Procedimiento de aplicación	16
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
6.1 Variable Condiciones de Trabajo	18
6.2 Variable Cooperación.....	26
6.3 Variable Supervisión	34

4.1 Variable Satisfacción en el trabajo	43
VII PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.....	54
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS	55
IX. CONCLUSIONES	56
X. RECOMENDACIONES.....	57
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
XII. ANEXOS	59
Anexo A	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Localización Geográfica De La Dirección De Servicios Generales	5
Figura 2. Plano del Mpio. De Othón P. Blanco	9
Figura 3. Organigrama de la Dirección de Servicios Generales.....	11
Figura 4. Tiene definidas claramente las funciones de su puesto	18
Figura 5. La carga de trabajo que tiene es igual a la de sus compañeros	19
Figura 6. Cuenta con el equipo y material necesario para realizar sus actividades	20
Figura 7. Recibe el material para realizar su trabajo en tiempo adecuado.....	21
Figura 8. Considera que realiza su trabajo bajo condiciones seguras	22
Figura 9. No me molesta quedarme tiempo adicional a mi horario de trabajo.....	23
Figura 10. Estamos de acuerdo a hacer un esfuerzo extra si la situación lo permite	24
Figura 11. Condiciones de Trabajo	25
Figura 12. Sus compañeros de trabajo le ayudan a realizar su trabajo.....	26
Figura 13. Las relaciones entre el personal de los departamentos es afectuosa..	27
Figura 14. Considera que en su área pueden trabajar en cuadrillas	28
Figura 15. Tiene compañeros con las que le agrada trabajar con mayor frecuencia	29
Figura 16. Ante un problema en su trabajo, puede hablar de manera franca y sincera con su jefe y demás compañeros	30
Figura 17. Su jefe inmediato le resuelve sus dudas a la brevedad	31
Figura 18. Nos proporcionan medios para comunicarnos	32
Figura 19. Cooperación	33
Figura 20. Su Jefe tiene la cualidad para resolver los problemas que se presentan	34
Figura 21. Su jefe atiende sus dudas e inquietudes oportunamente.....	35
Figura 22. Su jefe solamente le pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario.....	36
Figura 23. Está de acuerdo que su trabajo sea supervisado	37

Figura 24. Su jefe le apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo	38
Figura 25. Se siento satisfecho por la labor de su jefe	39
Figura 26. Está motivado por el valor que su jefe le da a su trabajo	40
Figura 27. Tiene la opción de obtener un mayor nivel jerárquico	41
Figura 28. Supervisión	42
Figura 29. Le gusta su trabajo	43
Figura 30. Está de acuerdo con el horario laboral	44
Figura 31. Le agrada permanecer en el área asignada	45
Figura 32. Es apropiada la relación con sus compañeros de trabajo	46
Figura 33. Se siente estable en su trabajo	47
Figura 34. Se siente usted libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo	48
Figura 35. Considera que los mecanismos de comunicación son las adecuadas ..	49
Figura 36. Considera que los mecanismos de comunicación son las adecuadas ..	50
Figura 37. Considera que se realicen reuniones de comunicación efectiva	51
Figura 38. Satisfacción en el trabajo	52
Figura 39. Comparación de las variables	53

I. INTRODUCCION

Para poder realizar esta investigación es necesario conocer la manera en que el personal de la Dirección de Servicios Generales, a las personas que intervienen en el proceso y las funciones que cumplen cada uno de estos. Para ello se entrevistó a los trabajadores del departamento de intendencia y se creara el diagrama organizacional. El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran por tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional. El clima organizacional es relevante en el comportamiento del personal ya que “esto potencia aspectos como la eficacia innovación y adaptación” (Valle 1995). El trabajo se desarrollara a través de métodos de investigación de tipo descriptivo, exploratorio y se tomaran en cuenta datos cuantitativos y cualitativos que se pretenden obtener por medio de cuestionarios que se aplicaran en Dirección de Servicios Generales área de intendencia del H. ayuntamiento de Othón P. Blanco Es por ello que para determinar la influencia que la organización tiene sobre los individuos que en ella trabajan consideramos de vital importancia definir a la misma, ya que es ella, con su cultura, sus relaciones laborales y sus sistemas de gestión, la que proporciona el terreno para el desarrollo del clima laboral. En base a la acumulación de experiencia en una

organización, las personas generan unas percepciones generales sobre ella (Schneider, 1975). Estas sirven como mapa cognitivo del individuo sobre cómo funciona la organización y, por tanto, ayudan a determinar cuál es el comportamiento adecuado ante una situación dada. En el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, en el área de intendencia, de este municipio existe una falta de comunicación entre el personal que labora ahí. El clima organizacional, del trabajo, se mide a través de la relación entre el personal administrativo y el personal de intendencia, incorporado en el proceso productivo de personal en un periodo determinado. La medición de la toma de decisiones, la comunicación interna y la calidad en el trabajo. Puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país. El presente trabajo de residencia nos permitirá determinar el clima organizacional de la Dirección de Servicios Generales.

II. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se realizó para conocer de una manera directa e intentando descubrir, si las relaciones interpersonales. La comunicación y el nivel de comunicación, saber si son factores que influyen en el nivel del clima laboral y organizacional que presenta actualmente el área de intendencia, a la cual se pretende estudiar y analizar a través de un trabajo que será bajo las condiciones de investigación exploratoria, ayudándonos a establecer con certeza los verdaderos factores que prevalecen en este departamento.

Los resultados de este estudio, servirán para que las personas interesadas tengan un conocimiento significativo y real sobre la situación que prevalece entre los empleados de este departamento, para que por medio de ello, se puedan generar en el futuro mejores medidas preventivas congruentes con la realidad que predomina e influye en el actual clima que se tiene.

En cuanto al método de análisis o técnicas de medición del clima organizacional se encuentran diversos enfoques, de acuerdo con el tipo de dimensiones, tanto objetivas o estructurales como subjetivas, a considerar en la medición para obtener una visión real del clima Organizacional. Dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional, la primera, es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es realizar entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada es realizar una encuesta a todos los trabajadores utilizando uno de los cuestionarios diseñados para ello. Por lo tanto, hay una gran variedad de cuestionarios que han sido utilizados en los procesos de medición del clima, a continuación se describirán los más implementados en nuestro contexto.

Según Brunet² (1987), la mayor parte de los cuestionarios utilizados se distinguen por tener ciertas dimensiones comunes, a saber:

- El nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia del individuo y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial es el sentimiento de autonomía del individuo.
- El grado de estructura y obligaciones impuestas a los miembros de una organización. Esta dimensión mide el grado en que los objetivos y métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por sus superiores.
- El tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados. Esta dimensión se basa en los aspectos monetarios y posibilidades de promoción. En la percepción de recompensa por un buen desempeño.
- La consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores.

La calidad de un cuestionario, reside en su capacidad para medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes a la organización. Teniendo en cuenta para ello que los factores determinantes del clima Organizacional pueden variar de una organización a otra de acuerdo con las características propias de cada una de ellas, por lo que las herramientas y metodologías deben adaptarse a las necesidades de las organizaciones.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

3.1 Lugar donde se realizara el Proyecto

En la Dirección de Servicios Generales, que depende en el organigrama de la Oficialía Mayor del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

Ubicado en la Av. Hidalgo N° 410 Col. Centro

C.P 77000, en el municipio de Othón P. Blanco Chetumal. Q.ROO

Categoría: Gobierno Municipal.

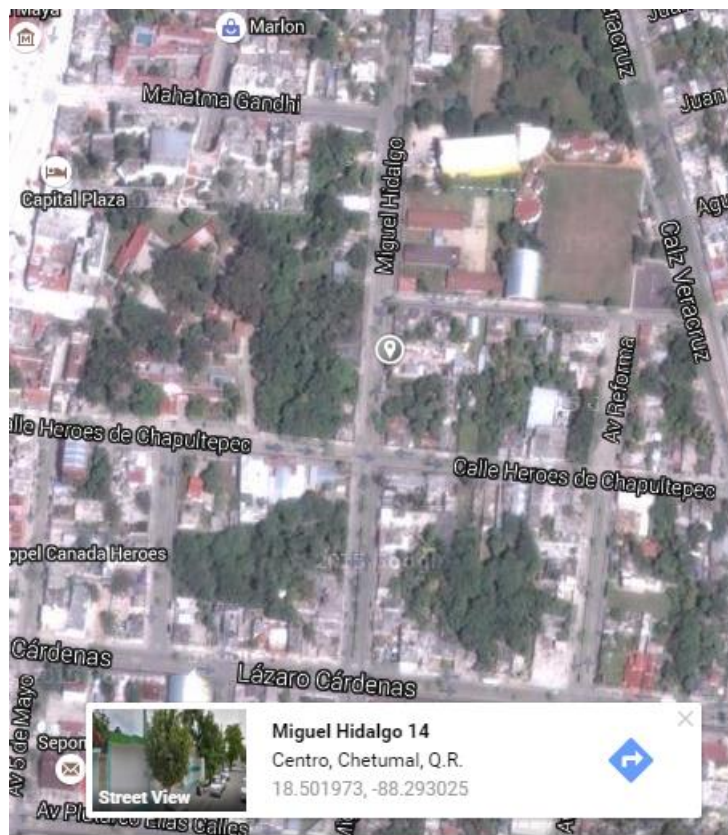


Figura 1. Localización Geográfica De La Dirección De Servicios Generales

El Ayuntamiento de Othón P. Blanco está conformado por

Las Comisiones del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco son creadas por decisión de los miembros del Cabildo para el mejor desempeño de las funciones del gobierno. Su objetivo es el estudio, dictamen y propuesta de solución al Cabildo en pleno, de los problemas de distintos ramos de la administración municipal.

Estas comisiones podrán modificar su número y composición, en cualquier momento, por acuerdo de la mayoría de los miembros.

Las comisiones son las siguientes con sus respectivos responsables:

El Honorable Ayuntamiento Municipal

Eduardo Elías Espinosa Abuxapqui, Presidente Municipal

Arturo Fernández Martínez, Síndico Municipal

Marina González Zihel, Primera Regidora

Israel Hernán Radilla, Segundo Regidor

Verónica Aguilando Gómez, Tercera Regidora

Gabriel Humberto Rivas Canul, Cuarto Regidor

Aarón Renteral Campos, Quinto Regidor;

Karla Denisse Bustillos Sierra, Sexta Regidora

Evert Manuel Palomo Canto, Séptimo Regidor

Hassan Javier Villanueva Ortega, Noveno Regidor

José Francisco Hadad Estefano, Decimo Regidor

Mayuli Latifa Martínez Simón, Decimo Primera Regidora

Fernando Levin Zelaya Espinosa, Décimo Segundo Regidor

Federico Hernández Amador, Décimo Tercer Regidor

Abigail Alonzo Barradas, Décimo Cuarta Regidora

Marco Antonio May Molina, Décimo Quinto Regidor.

3.2 Misión y Visión

Misión

Servir a los Othonenses con calidad, oportunidad, transparencia e imparcialidad para el desarrollo integral municipal con un crecimiento sostenido y sustentable de los asentamientos humanos, con una administración de los bienes y servicios públicos de calidad y con una gestión municipal sensible, democrática, equitativa, participativa e incluyente con esquemas que promueven la competitividad, equidad y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio.

Visión

Othón P. Blanco es un municipio líder con mejores condiciones para el pleno desarrollo y calidad de vida de las personas y que cuenta con un gobierno cercano y sensible que junto a sus habitantes conocen y resuelven de manera oportuna y participativa con estrategias para el desarrollo que fortalezca su identidad, patrimonio cultural y cohesión social,

3.3 Valores

Los valores fundamentales presentes en toda acción municipal son:

Honestidad

Responsabilidad

Creatividad

Competitividad

Generosidad

Eficiencia

Transparencia

Trabajo en Equipo

Sensibilidad Social

El Valor de lo Nuestro

3.4 Situación Geográfica del Municipio de Othón P. Blanco

El municipio de Othón P. Blanco tiene una extensión territorial de 18,760 km², es el más extenso del estado de Quintana Roo, representando el 36.9% del territorio estatal (más de la tercera parte) y ocupa toda la zona sur del estado, es además el quinto municipio más grande de México.

Limita al norte con el municipio de Bacalar del estado de Quintana Roo; al oeste con el Municipio de Calakmul del estado de Campeche, al sur con Belice, en particular con el Distrito de Corozal y el Distrito de Orange Walk y al extremo suroeste con Guatemala, en el Departamento de El Petén.



Figura 2. Plano del Mpio. De Othón P. Blanco

Además es integrante del territorio del municipio el Banco Chinchorro, un atolón formado por cayos y arrecifes ubicado en el Mar Caribe exactamente frente a las costas de Mahahual, el banco Chinchorro es parte del llamado Sistema Arrecifal Mesoamericano y es famoso como destino turístico de buceo.

La extensión y límites del municipio de Othón P. Blanco se ven afectados por un conflicto limítrofe que desde 1996 sostienen los estados de Campeche y Quintana Roo, que se disputan una franja de terreno como propia, los límites señalados en el párrafo anterior son los que considera como legales el gobierno de Quintana Roo, siguiendo el criterio de la reclamación campechana la principal diferencia sería que Othón P. Blanco no tendría frontera internacional con Guatemala, sino únicamente con Belice.

Como en toda la Península de Yucatán, el territorio de Othón P. Blanco es eminentemente plano, sin embargo, en el territorio del municipio se alcanzan las mayores altitudes del estado de Quintana Roo y de la península, al oeste del territorio en los límites con Campeche, se encuentra una zona de mayor altitud, separada del resto del territorio por una serie de escalonamientos del terreno

provocadas por fallas tectónicas y que es denominada como la Meseta de Zoh Laguna, es esta región donde se alcanza alturas de hasta 250 metros sobre el nivel del mar, como por ejemplo en el Cerro El Charro, el punto más elevado de Quintana Roo.

El resto del territorio municipal está constituido por las planicies que tienen un suave declive de oeste a este, hacia el mar, en estas zonas llamadas bajos o sabana se forman frecuentemente amplias extensiones inundadas denominadas aguadas

Organigrama de la Dirección de Servicios Generales:

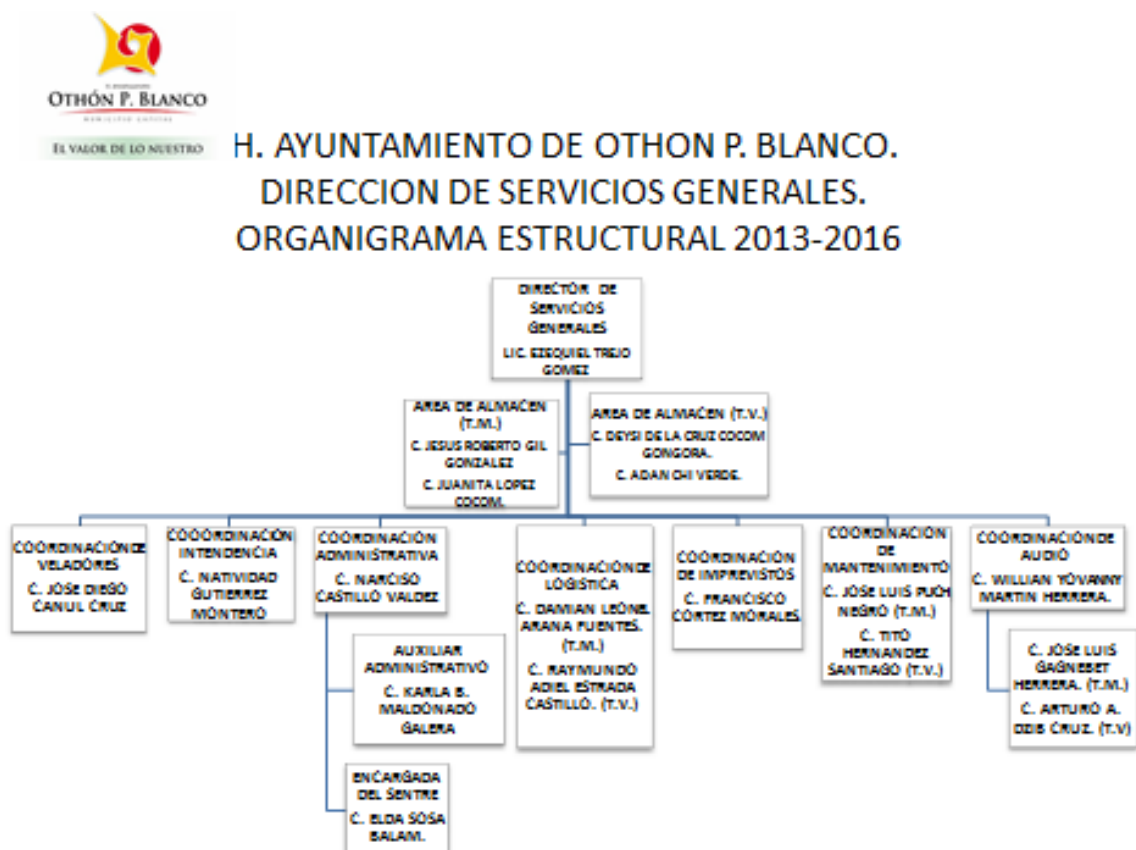


Figura 3. Organigrama de la Dirección de Servicios Generales

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Evaluar el ambiente organizacional del personal de intendencia de la Dirección de Servicios Generales del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

4.2 Específicos

- Determinar si existe una buena comunicación en el personal administrativo en la Dirección de Servicios Generales del H. Ayuntamiento de Othón P Blanco.
- Evaluar la calidad en el trabajo y si se optimizan los recursos humanos para impulsar la mejora y desarrollo del H Ayuntamiento de Othón P. Blanco.
- Estipular si las decisiones que se toman en la Dirección de Servicios Generales están a un mismo nivel, y si se toman oportunamente.

V. MATERIALES Y MÉTODOS

El proceso de construcción de datos para esta investigación requiere la recopilación del conjunto de datos a analizar, la aplicación y codificación del instrumento correspondiente para obtener información, y el diseño de la base de datos, análisis y resultados de los datos obtenidos.

5.1 Población

La población será una muestra de 25 personas que laboran en del área de intendencia de la Dirección de servicios generales

5.2Tamaño de la muestra

Se hará la selección del personal de la Dirección de Servicios Generales área de intendencia para determinar el tamaño de la muestra a través de un muestreo estratificado con una confiabilidad del 95% a través de la siguiente ecuación

$N = \text{POBLACION}$

$D = \text{AREAS}$

$n = N/D$

5.3 Instrumento

El instrumento utilizado para dicha investigación es un cuestionario que está compuesto por 32 reactivos, las cuales miden factores como: condiciones de trabajo, cooperación, supervisión y condiciones de trabajo. Se aplicó a 25 trabajadores. Cada aseveración tendrá cinco opciones de respuesta que van desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”.

Asimismo, dentro de cada empresa van a estar presentes también las expectativas y motivaciones individuales, lo cual hace más compleja aún la evaluación de la satisfacción laboral.

5.4 Métodos de Medición

Cada día es mayor la aceptación, entre quienes dirigen las empresas, de que la satisfacción en el trabajo conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Existen dos métodos para la medición de este concepto:

- Escala global única
- Tabla de Parámetros de Satisfacción

Se le preguntará a los empleados "considerando todo, ¿Que satisfecho estas con tu trabajo? Las respuestas se adoptan en una escala del 5-1 la cual establece dos extremos como respuesta "altamente satisfecha" y "altamente insatisfecha".

Calificación de la suma.- Este identifica puntos clave del trabajo de las personas y pregunta acerca de ellos, sumando los resultados a través de una escala.

La satisfacción en el trabajo puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

Existe una gran confusión en el empleo del término "satisfacción en el trabajo" y los factores que contribuyen a ella. La revisión de los numerosos estudios efectuados en este campo nos lleva a la conclusión de que la satisfacción en el trabajo es casi cualquier cosa que un investigador mide cuando cree estar midiendo la "satisfacción en el trabajo". (Maier, Norman R.F., 1971).

5.5 Parámetros de Satisfacción

Para el proceso de medición del nivel de satisfacción del personal de los empleados de Dirección de Servicios Generales. Se utilizará la tabla de conversiones siguiente, con el fin de detectar:

- Los factores generadores de satisfacción laboral.
- Los factores generadores de cooperación.
- Los factores diferenciadores.

Lo anterior nos indica que si al aplicar el modelo de encuesta estratificada al total de los empleados, si el indicador de servicio es un resultado crítico, el que alcanza el mayor porcentaje de votos, se sugiere que se deberá implementar acciones correctivas y si por el contrario las personas contestan que están totalmente de acuerdo, el factor es una respuesta excelente y se convierte en un factor a favor para prestar el mejor servicio al cliente. Las otras clases de factores nos indicarán situaciones que están afectando a su desempeño pero que no repercute fuertemente y se puede trabajar en mejorar la situación, en beneficio de la empresa. (Whittaher, 2003).

5.6 Muestra

La muestra se hizo de manera estratificada, pero haciendo hincapié en las áreas que tienen mayor problemática. Con la información obtenida, se elaboraron planes de mejora en las áreas de oportunidad que se detecten, para cerciorarse que la satisfacción laboral del personal continúe en su máximo de motivación, lo cual asegurará el cumplimiento de los objetivos.

5.7 Procedimiento de aplicación

Se les explico a los trabajadores de la dirección el propósito de la investigación y se les pidió su autorización para la aplicación de los instrumentos. Aceptando participar en dicha investigación, y se llevó a cabo la aplicación del instrumento, se les aplicaron dentro de la áreas de trabajo.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La herramienta utilizada por Likert diseñada para medir la naturaleza del sistema de gestión resulta de relacionar dos instrumentos complementarios: El primero permite identificar a qué sistema de gestión pertenece una organización, de acuerdo con las características organizativas y de actuación de la organización. El segundo permite mostrar las diferencias existentes entre los sistemas de gestión y así medir la naturaleza del mismo.

Para la realización de graficas del cuestionario aplicado se utilizaron 5 variables de calificación que consiste en: 5 es Totalmente de acuerdo, 4 De acuerdo, 3 Indiferente, 2 En desacuerdo, 1 Totalmente en desacuerdo.

Las gráficas utilizadas en este trabajo son las de pastel, que nos dan un porcentaje de las respuestas de cada una de las personas encuestadas.

Al final de cada variable tenemos una gráfica de barras que nos indica el promedio total por pregunta en donde menciona lo siguiente:

- De 1 a 2.9, se representa en la gráfica con una barra de color Roja, lo que nos indica que requiere de una acción Correctiva.
- De 3 a 4, se representa en la gráfica con una barra color Amarilla, lo que nos indica de una acción Preventiva.
- De 4.1 a 5 se representa en la gráfica con una barra color Verde, lo que nos indica que solo requiere de una acción de mejora.

6.1 Variable Condiciones de Trabajo

De acuerdo a la figura 4, observamos que el noventa y dos por ciento, del personal encuestado tiene definida claramente sus funciones que le corresponden a su puesto. Cada quien cumple con sus deberes eficientemente y de forma responsable.

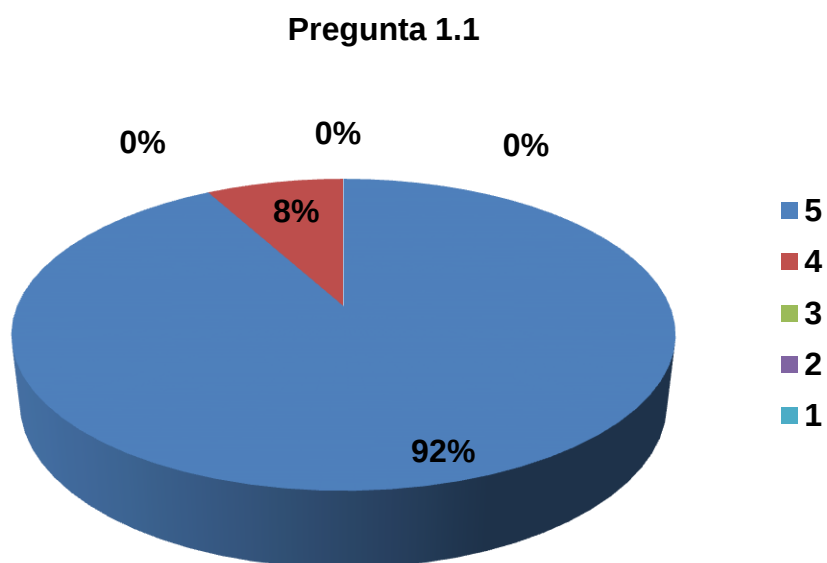


Figura 4. Tiene definidas claramente las funciones de su puesto

De acuerdo a la pregunta 1.2. El treinta y dos por ciento del personal encuestado tiene una carga de trabajo igual a las de sus compañeras, mientras que el veintiocho por ciento está parcialmente de acuerdo que la carga de trabajo es igual a la de sus compañeras, tanto que el ocho por ciento se mostró indiferente, y dieciséis por ciento en desacuerdo con el otro dieciséis por ciento totalmente en desacuerdo.

Pregunta 1.2

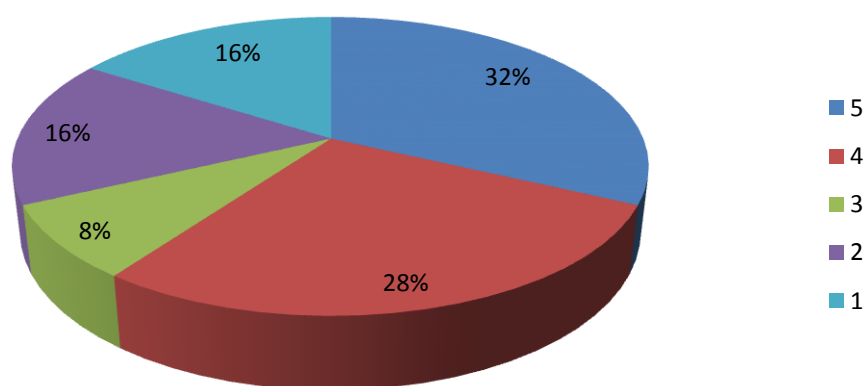


Figura 5. La carga de trabajo que tiene es igual a la de sus compañeros

En la gráfica, podemos apreciar que un treinta y seis por ciento cuentan con material para realizar sus actividades, y el dieciséis está parcialmente de acuerdo. Esto deriva que piensan que las cargas de trabajo entre el personal no son distribuidas de manera equitativa, la cantidad de trabajo que realizan son superiores a la de sus compañeros,

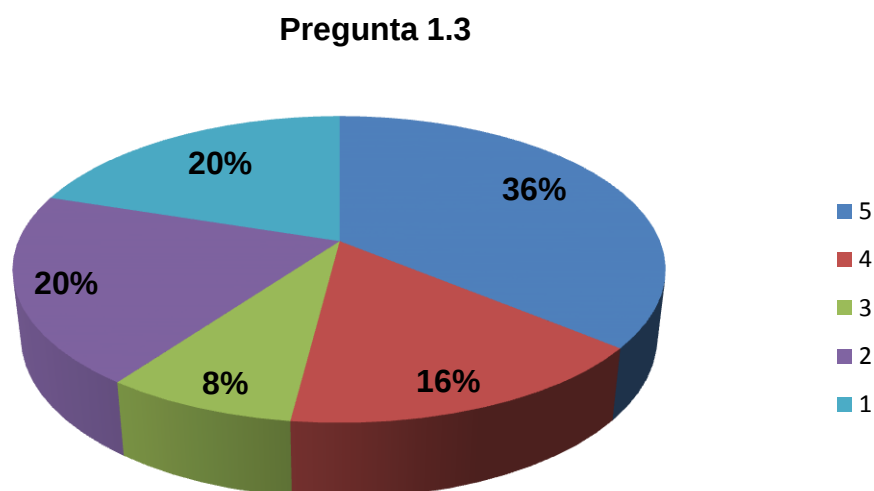


Figura 6. Cuenta con el equipo y material necesario para realizar sus actividades

En la figura 7 podemos observar que el ocho por ciento del personal encuestado recibe el material para realizar su trabajo a tiempo, y el dieciséis por ciento está parcialmente de acuerdo, la cifra alarmante es del cincuenta y seis por ciento que no lo recibe a tiempo, es importante que el materia se les suministrara regularmente. Facilitando con esto sus labores diarias.

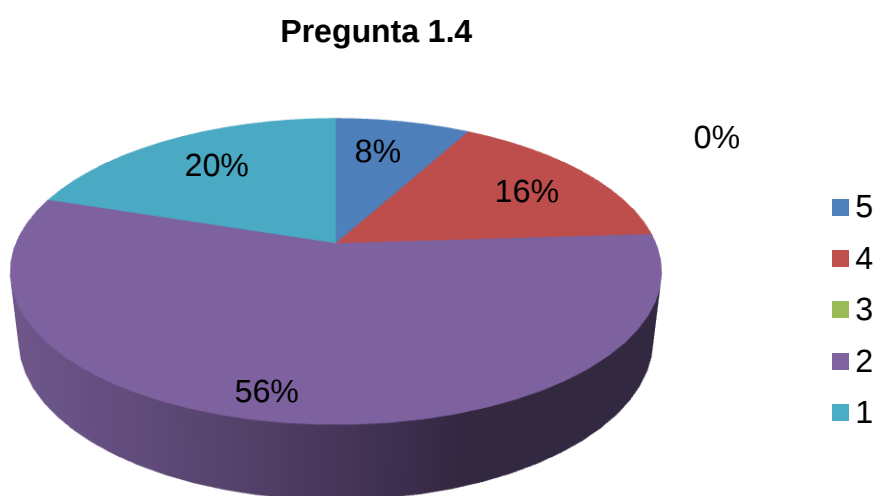


Figura 7. Recibe el material para realizar su trabajo en tiempo adecuado

De acuerdo a la pregunta 1.5 observamos que el personal trabaja bajo condiciones seguras y que la dependencia tiene una alta responsabilidad de proveer un sitio de trabajo seguro.

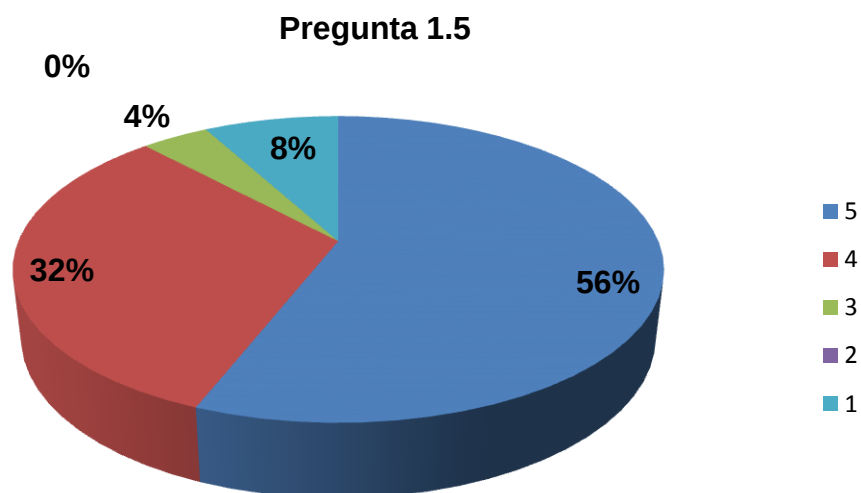


Figura 8. Considera que realiza su trabajo bajo condiciones seguras

El cuarenta y ocho por ciento del personal está de acuerdo en quedarse tiempo adicional a su horario de trabajo, a menos que la situación sea grave como en caso de huracanes están dispuestos a permanecer más tiempo en su lugar asignado.

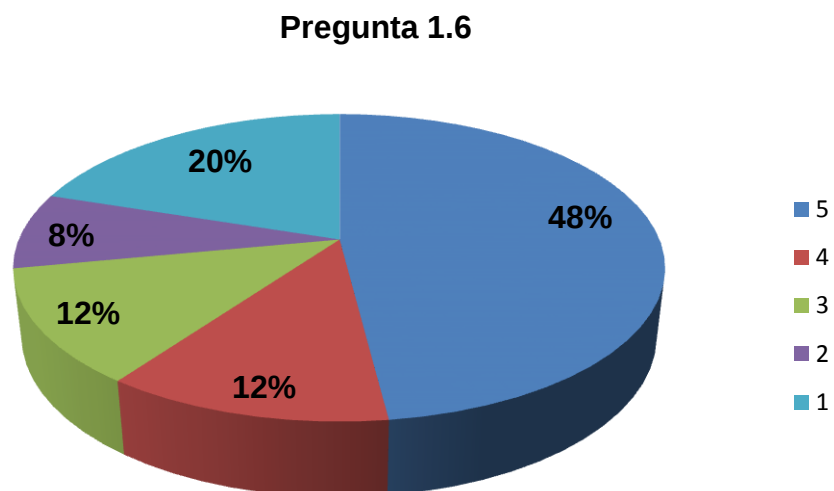


Figura 9. No me molesta quedarme tiempo adicional a mi horario de trabajo

En la gráfica como la anterior el personal está dispuesto a hacer un esfuerzo extra, ya sea en una situación de peligro o de importancia que la situación así lo requiera.

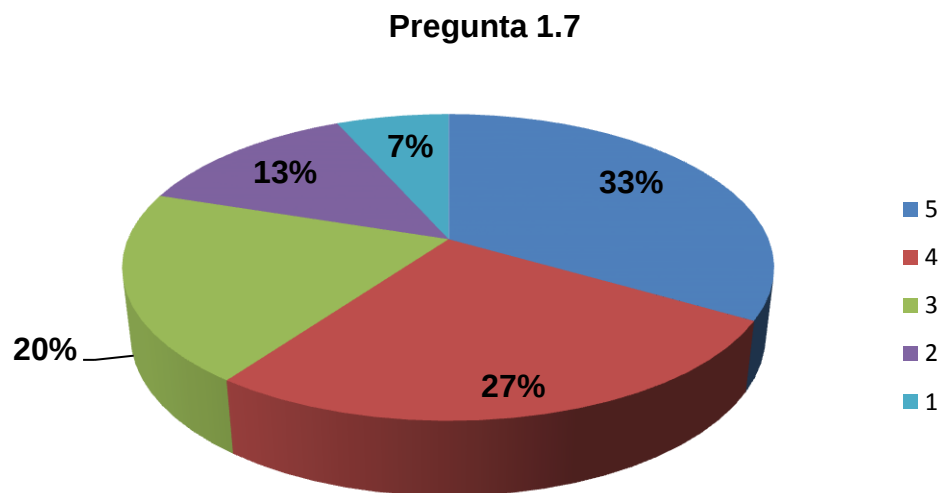


Figura 10. Estamos de acuerdo a hacer un esfuerzo extra si la situación lo permite

En relación a la gráfica, podemos notar que con respecto a las condiciones de trabajo un porcentaje arriba del promedio mencionan que existen adecuadas condiciones de trabajo, lo que les permite desarrollar adecuadamente su tarea, pero otro porcentaje que es mínimo considera que existen ciertos detalles que no se encuentra muy adecuadas en las condiciones de trabajo como, recibir material para realizar sus tareas en tiempo adecuado, de esta manera se recomienda aplicar acciones correctivas.

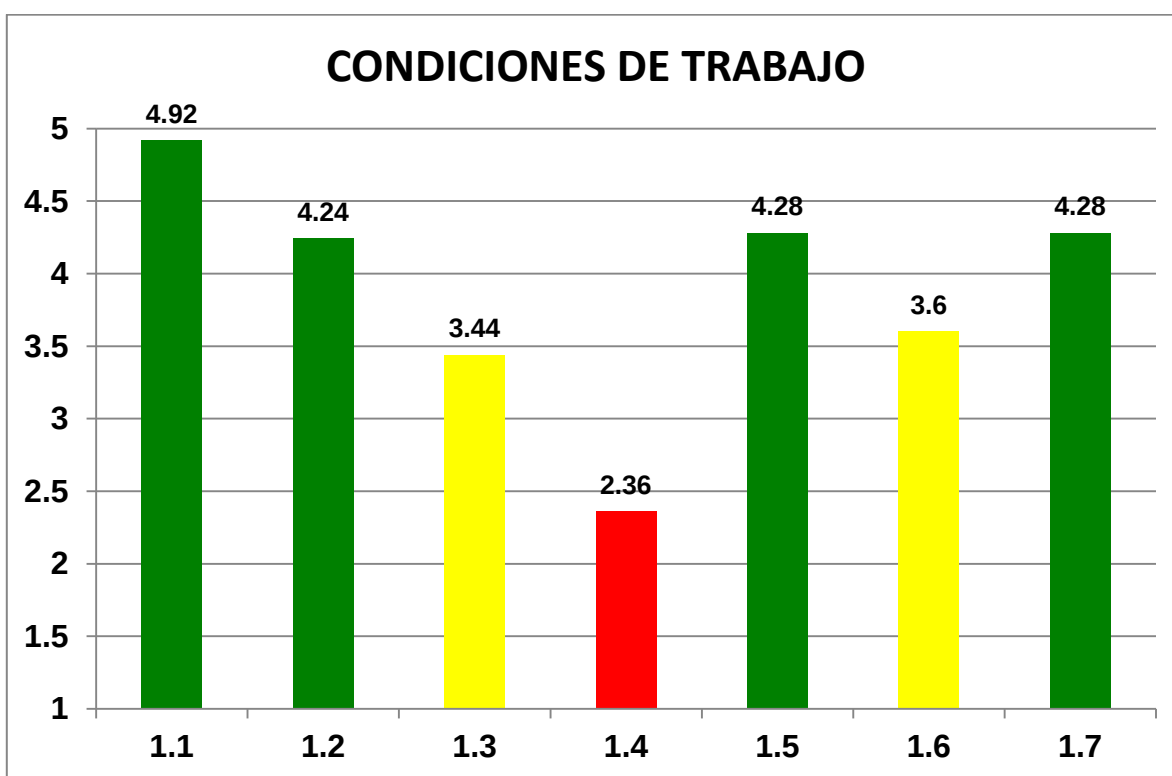


Figura 11. Condiciones de Trabajo

6.2 Variable Cooperación

Con respecto a la pregunta 2.1, el 44 por ciento está de acuerdo que sus compañeros le ayudan a realizar su trabajo, el 24 por ciento está parcialmente de acuerdo, 4 por ciento es indiferente la misma cantidad está parcialmente en desacuerdo, el 24 por ciento está totalmente en desacuerdo lo que significa que ese porcentaje no ayuda a sus compañeros.

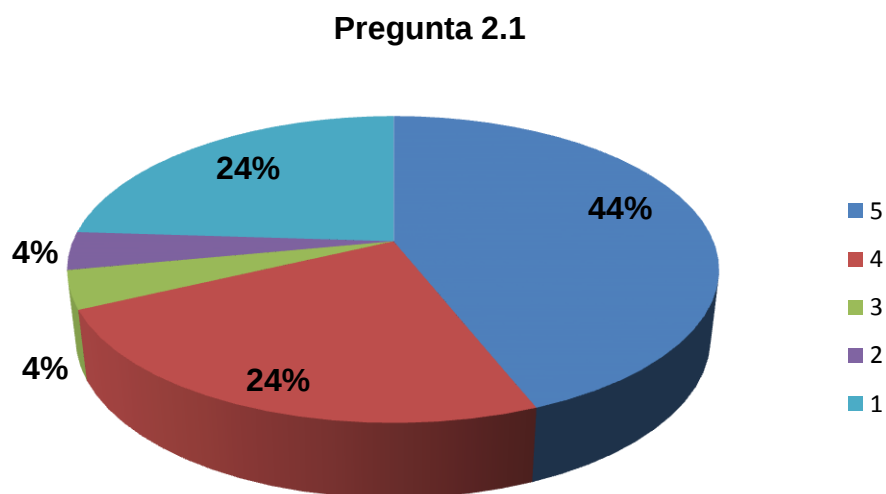


Figura 12. Sus compañeros de trabajo le ayudan a realizar su trabajo

Es importante tener una relación de trabajo positiva con todos sus compañeros de trabajo, incluso si no tienes una relación personal fuerte, podemos apreciar que hay una buena relación entre en personal.

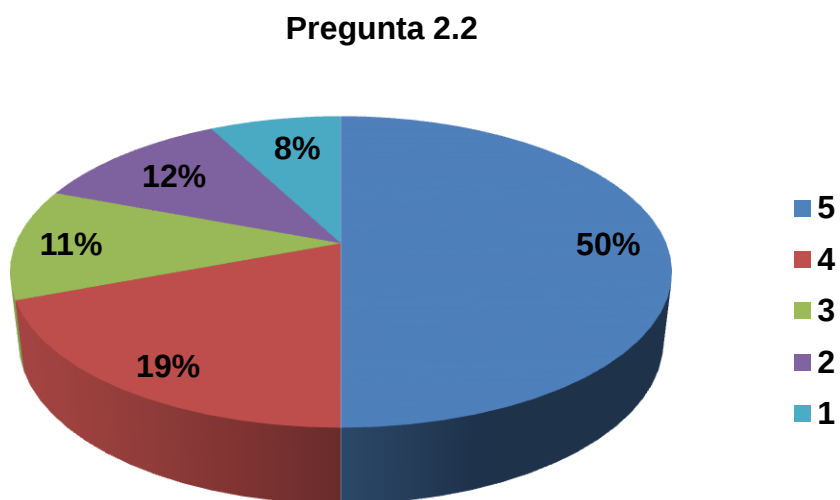


Figura 13. Las relaciones entre el personal de los departamentos es afectuosa

En la figura 14, podemos observar que el personal está dispuesto a trabajar en cuadrillas, ya que esto ayuda a terminar las actividades en menor tiempo.

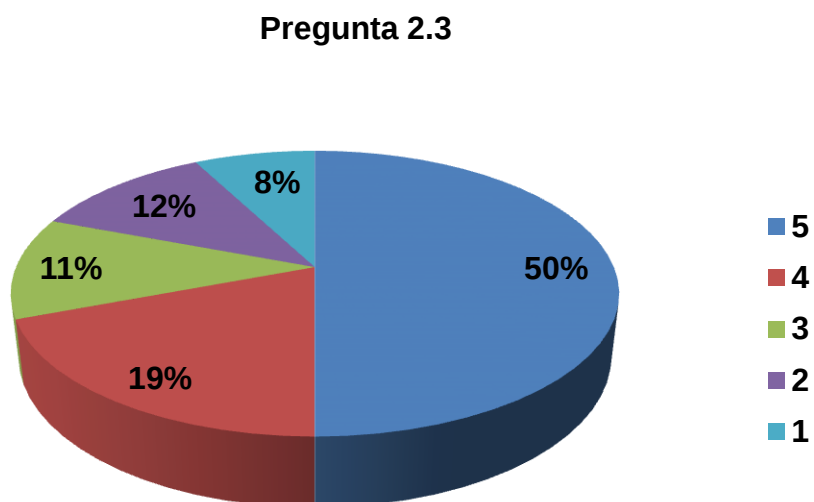


Figura 14. Considera que en su área pueden trabajar en cuadrillas

En la figura 15, sea aprecia que hay compañerismo en las áreas de trabajo, ya que es agradable trabajar en armonía con las demás. Ya que el 60 por ciento está totalmente de acuerdo con la pregunta, un 24 por ciento está parcialmente de acuerdo y una mínima parte del 8 por ciento está en desacuerdo y parcialmente en desacuerdo.

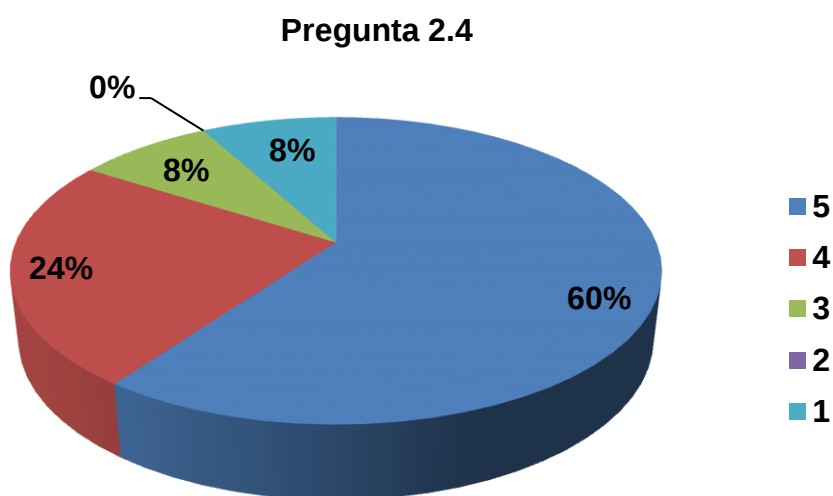


Figura 15. Tiene compañeros con las que le agrada trabajar con mayor frecuencia

En la figura 16, observamos que si existe un problema de trabajo, podemos expresarnos de manera franca, gran parte de tu futuro laboral depende de que seas capaz de cumplir con los objetivos y ofrecer lo mejor de ti (y un poco más), sí, pero también y ante todo, de que sepas comunicarte con tu jefe.

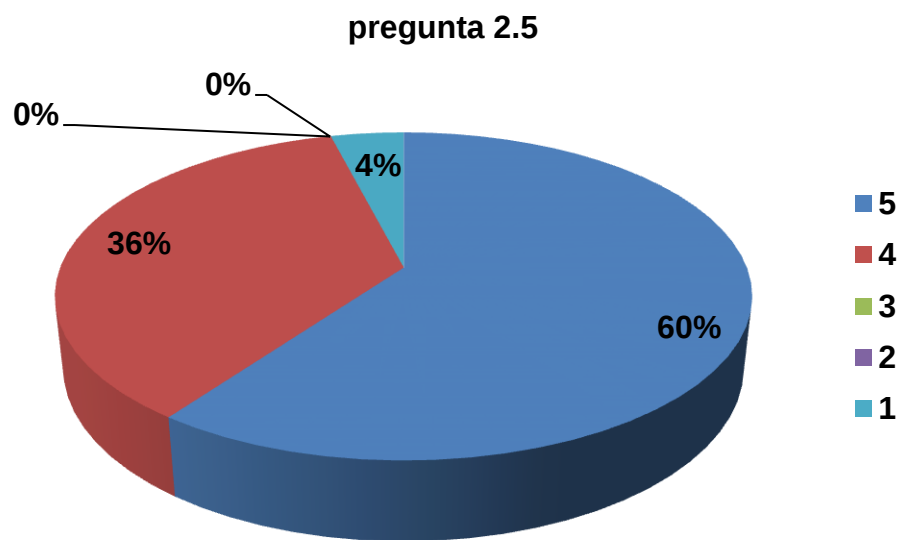


Figura 16. Ante un problema en su trabajo, puede hablar de manera franca y sincera con su jefe y demás compañeros

El cuarenta y cuatro por ciento está de acuerdo que el jefe resuelve sus dudas , el veinticuatro por ciento es parcialmente en desacuerdo, los problemas forman parte de la dinámica y cotidianidad de las organizaciones y los líderes necesitan saber cómo afrontarlos y qué decisiones tomar para solucionarlos. La resolución de problemas está relacionada con la toma de decisiones oportuna y correcta

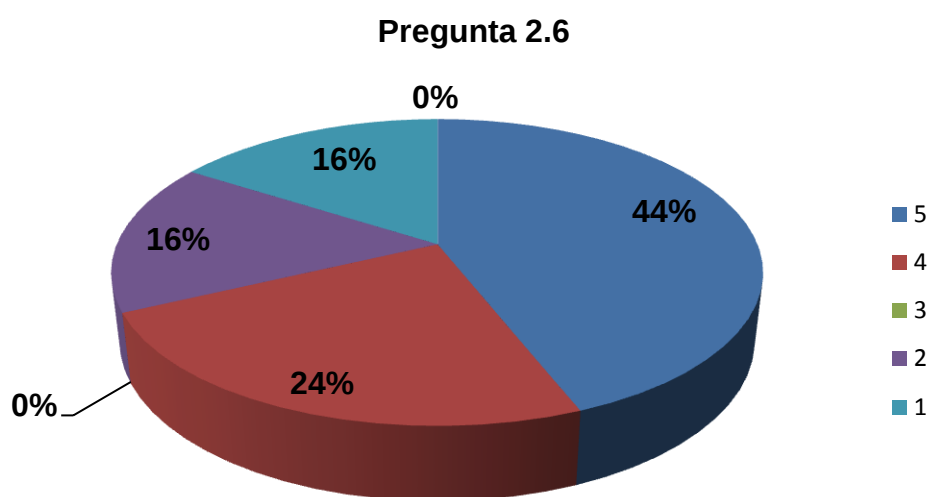


Figura 17. Su jefe inmediato le resuelve sus dudas a la brevedad

Las herramientas de comunicación son de suma importancia, el 36 por ciento está totalmente de acuerdo, 12 por ciento está parcialmente de acuerdo, con 8 por ciento indiferente, 4 por ciento parcialmente en desacuerdo y una cifra alarmante de 40 por ciento totalmente en desacuerdo.

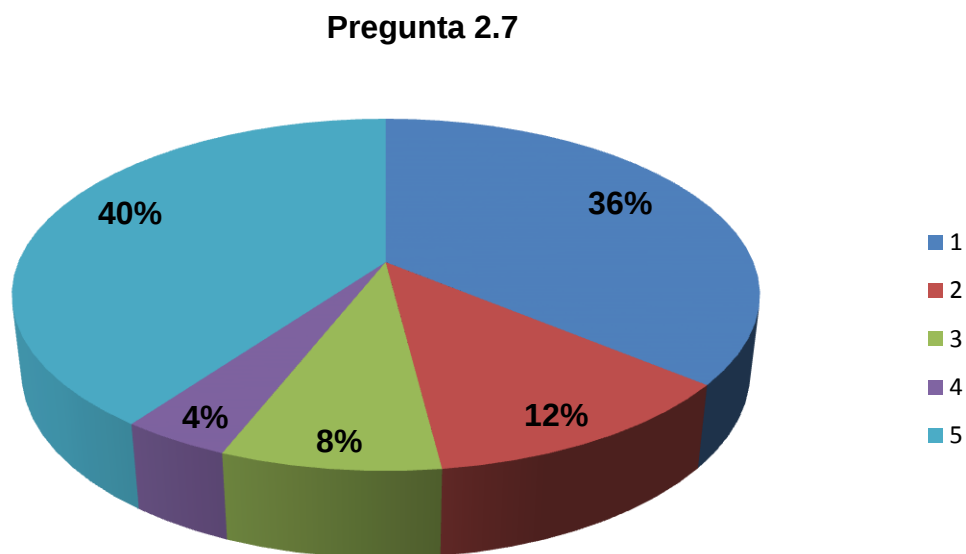


Figura 18. Nos proporcionan medios para comunicarnos

En la siguiente grafica se observa que en las preguntas 2.2, 2.3, 2.3 y 2.5, existe cooperación, hay que mencionar un punto importante, es que hay apoyo entre los compañeros de trabajo del área, lo que se refleja las estrategias adecuadas de inducción y apoyo de grupo para colaborar con los compañeros. No pudiendo dejar de mencionar que de manera esporádica, en las preguntas, 2.1, 2.6 y 2.7 se percibe que existe falta de ayuda entre los compañeros de trabajo irregularmente por no estar de acuerdo en las líneas de trabajo.

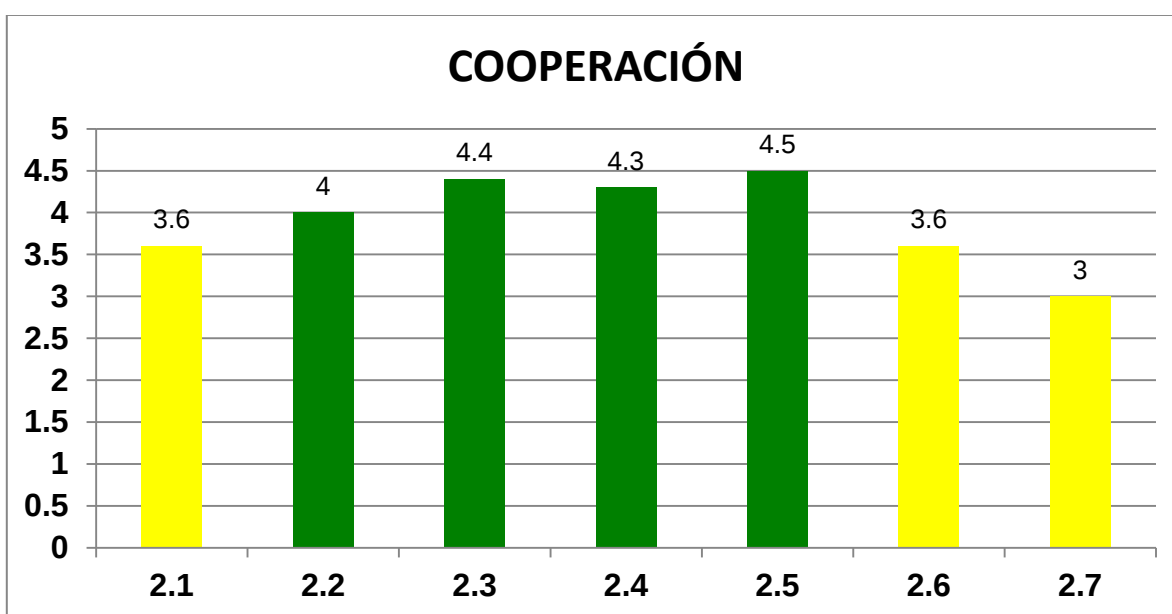


Figura 19. Cooperación

6.3 Variable Supervisión

Los problemas representan los obstáculos a vencer en el camino hacia la madurez organizacional; son las resistencias en el camino a la excelencia en la organización. En tal sentido necesitas darle la bienvenida cuando aparecen, porque son señales de que algo necesita cambiar, de que estás frente a una oportunidad.

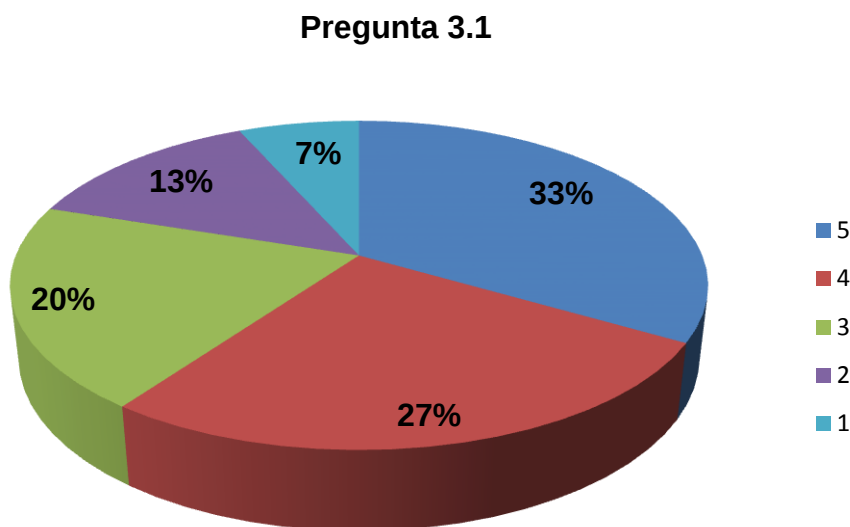


Figura 20. Su Jefe tiene la cualidad para resolver los problemas que se presentan

Respecto a la pregunta 3.2, el treinta y seis por ciento está de acuerdo y parcialmente de acuerdo, que sus dudas son resueltas. Otro aspecto importante a la hora de resolver problemas, es el apoyo y la participación que se procura del equipo de trabajo.

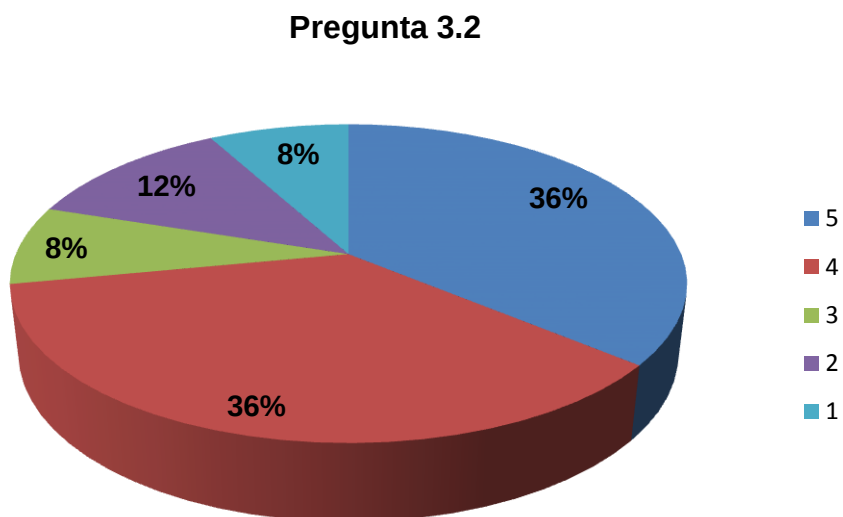


Figura 21. Su jefe atiende sus dudas e inquietudes oportunamente

De acuerdo a la figura 22, el sesenta y cuatro por ciento respondieron que solo se les pide que se queden después de du horario laboral, en caso que la situación lo amerite, un veinticuatro por ciento está parcialmente de acuerdo.

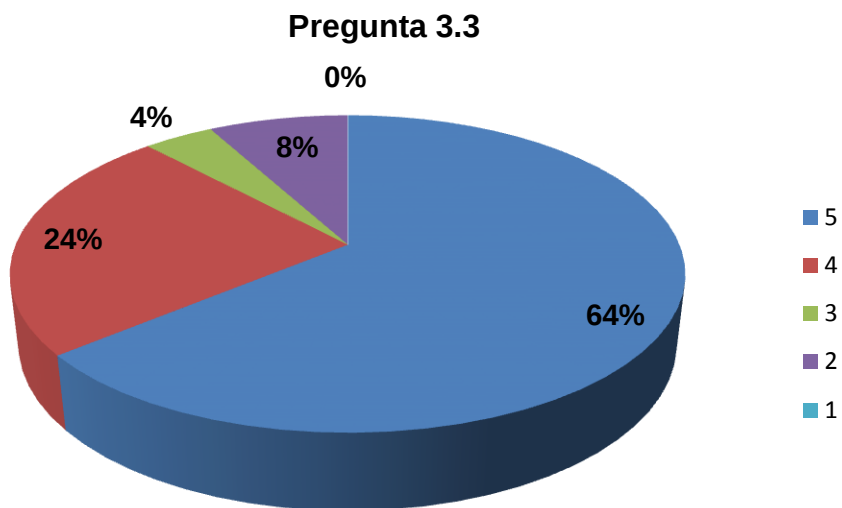


Figura 22. Su jefe solamente le pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario

En la figura 23 podemos observar que 68 por ciento del personal está de acuerdo que su trabajo sea supervisado., 28 por ciento está parcialmente de acuerdo, con un 4 por ciento totalmente en desacuerdo.

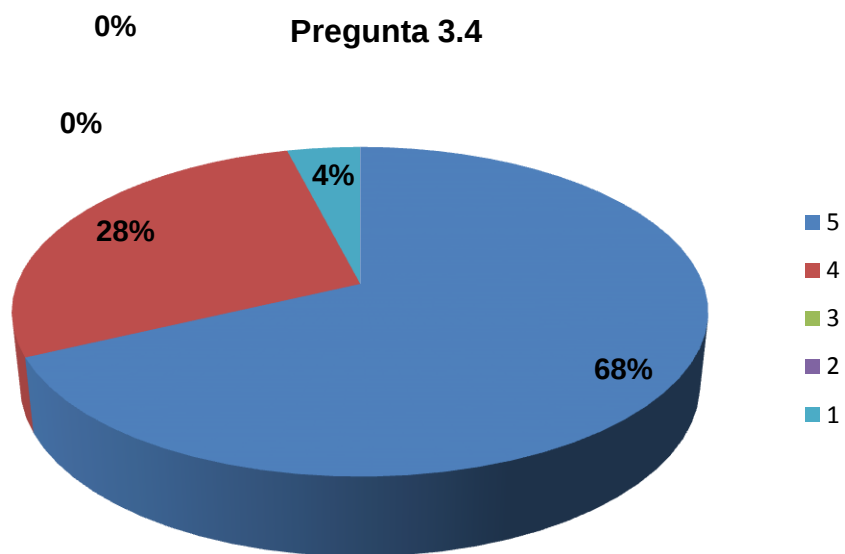


Figura 23. Está de acuerdo que su trabajo sea supervisado

Según la gráfica el 64 por ciento está de acuerdo que su jefe le soluciona los problemas que se presentan en trabajo, con el 24 por ciento que está parcialmente de acuerdo en la capacidad de solucionar problemas. Recuerda que una decisión no es tal mientras no se expresa en acción.

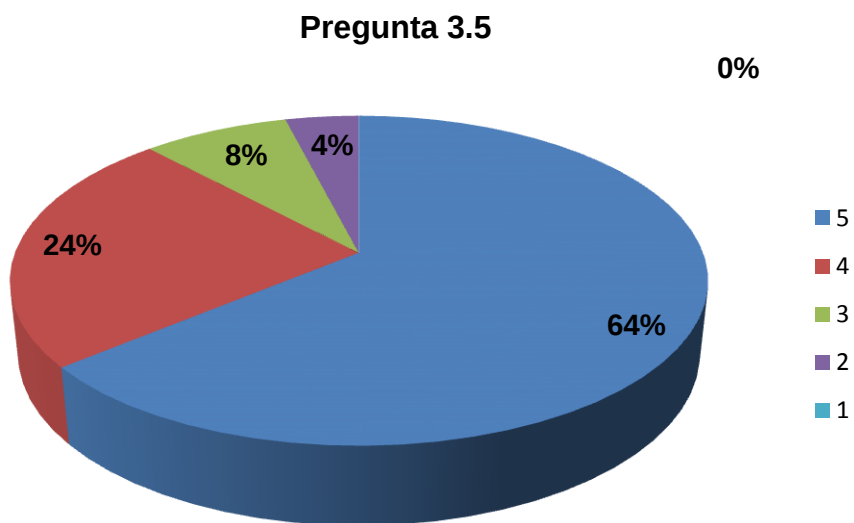


Figura 24. Su jefe le apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo

En la figura 25. Observamos que el jefe se ha desempeñado de forma eficiente ya que más del 50 por ciento está satisfecho por la labor que lleva a cabo. Un 26 por ciento parcialmente de acuerdo, 12 por ciento indiferente, y 8 por ciento totalmente en desacuerdo.

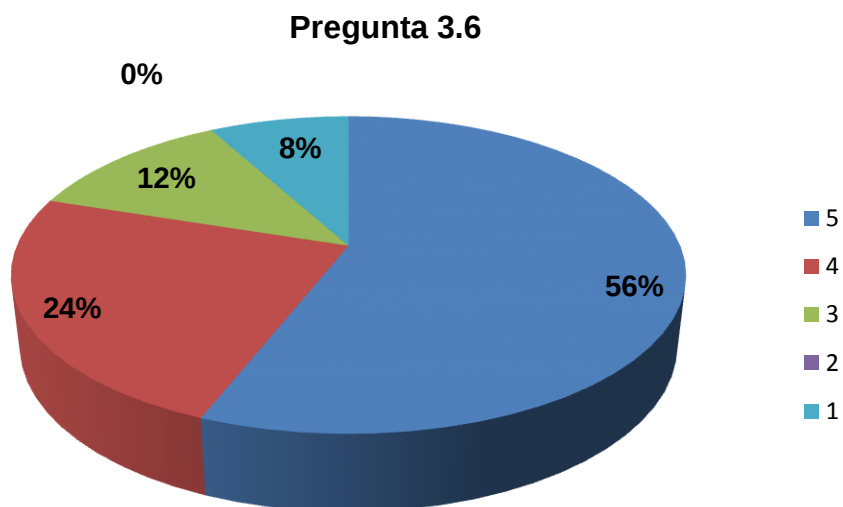


Figura 25. Se siento satisfecho por la labor de su jefe

El valor que el jefe le da al trabajo desempeñado es una motivación para realizar las funciones día a día. La creación de condiciones de trabajo consideradas por el empleado como amigables, estableciendo un equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral

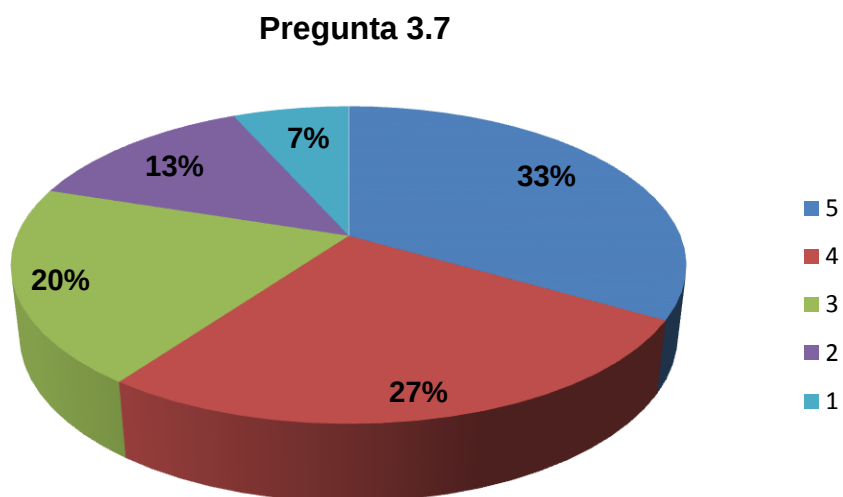


Figura 26. Está motivado por el valor que su jefe le da a su trabajo

En la figura 27 observamos que el 40 por ciento del personal encuestado está de acuerdo que puede subir de puesto, el 20 por ciento está parcialmente de acuerdo, un 12 por ciento es indiferente, el 28 por ciento restante está en desacuerdo.

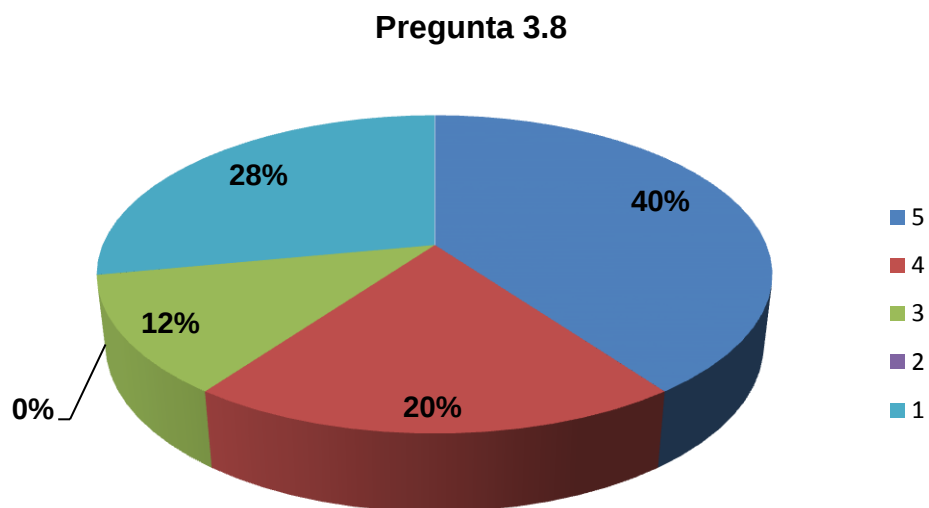


Figura 27. Tiene la opción de obtener un mayor nivel jerárquico

En la figura 28 observamos que el personal no tiene problemas para que su trabajo sea supervisado. De acuerdo a la pregunta 3.2 observamos que se requiere de acciones correctivas por parte del jefe ya que el personal requiere que se atiendan sus dudas oportunamente y reconocimiento hacia sus labores.

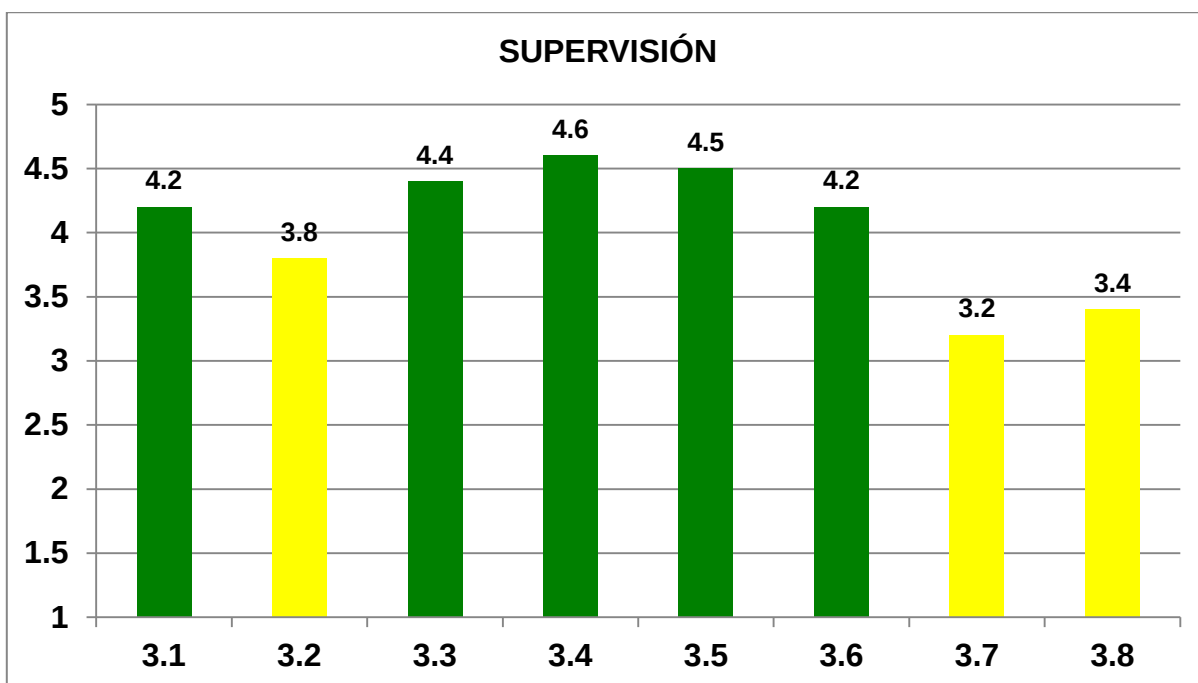


Figura 28. Supervisión

4.1 Variable Satisfacción en el trabajo

En la figura 29 observamos que los empleados disfrutan su trabajo y las actividades que realizan, en verdad les gusta su trabajo y lo hacen más que bien: lo hacen excelente. Esa gente está motivada, la motiva su actividad, el trato con la gente, la fortuna de tener un ingreso, su familia.

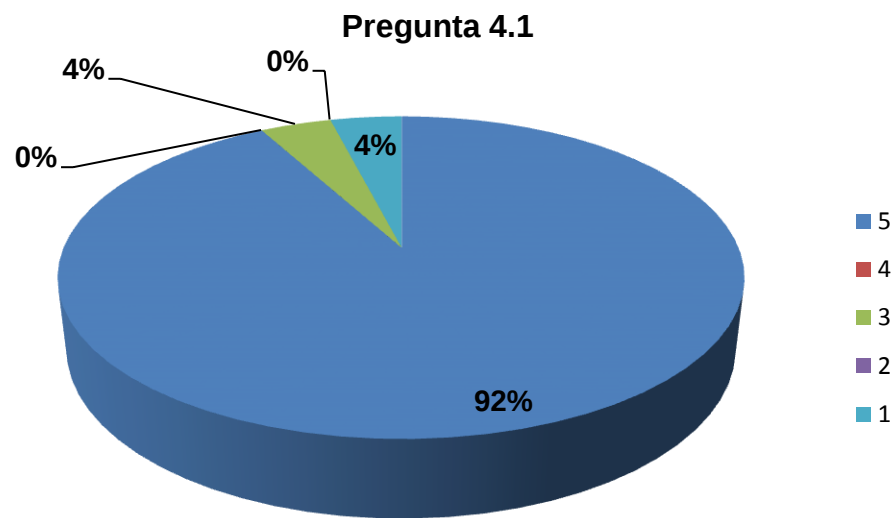


Figura 29. Le gusta su trabajo

En la figura 30 observamos que el 80 por ciento está de acuerdo con su horario laboral, el 12 por ciento está parcialmente de acuerdo.

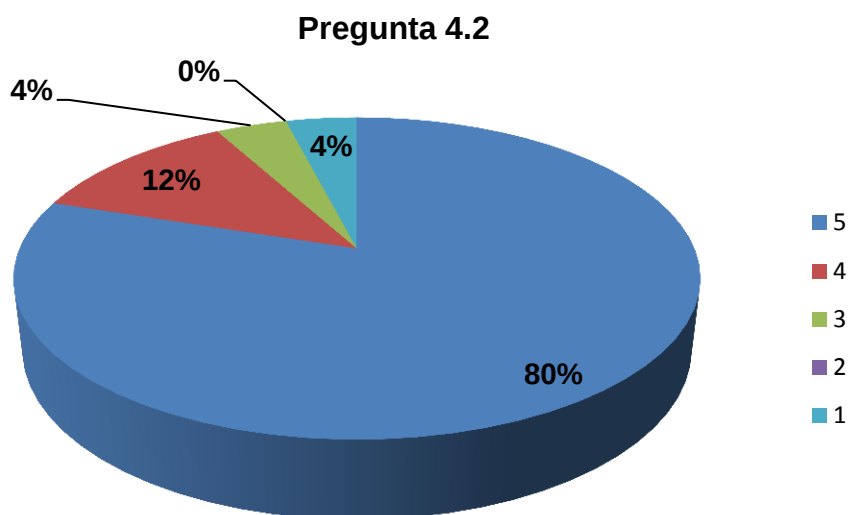


Figura 30. Está de acuerdo con el horario laboral

En la figura 31 observamos que el personal está a gusto en el área que se les asigno. El 4 por ciento es indiferente a permanecer a gusto en su área y un 8 por ciento está totalmente en desacuerdo.

Cuando hemos pasado los últimos 5, 10 o 20 años haciendo exactamente lo mismo se hace más difícil disfrutar el trabajo. Por ello es importante atreverse a hacer cosas nuevas y diferentes.

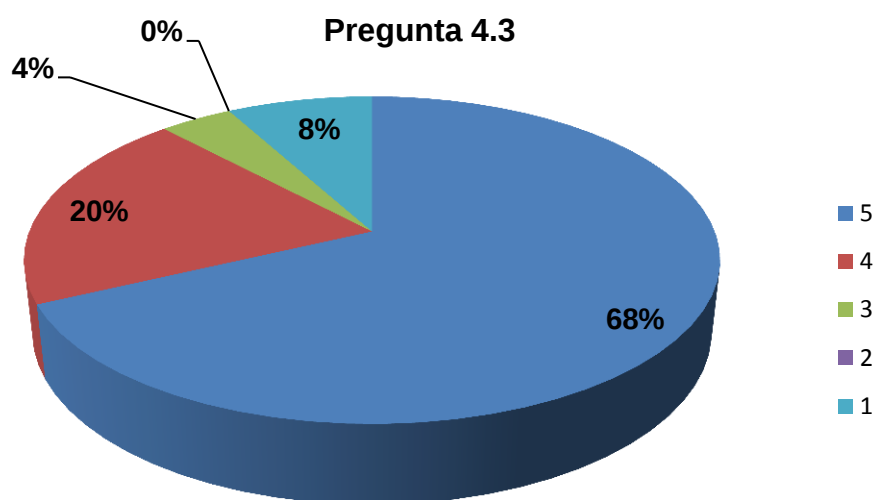


Figura 31. Le agrada permanecer en el área asignada

La relación de trabajo con los compañeros es importante ya que trabajar en un ambiente de armonía beneficia el desarrollo de actividades, un 68 por ciento esta de acuerdo, 20 por ciento parcialmente de acuerdo, 4 por ciento indiferente y 8 por ciento totalmente en desacuerdo.

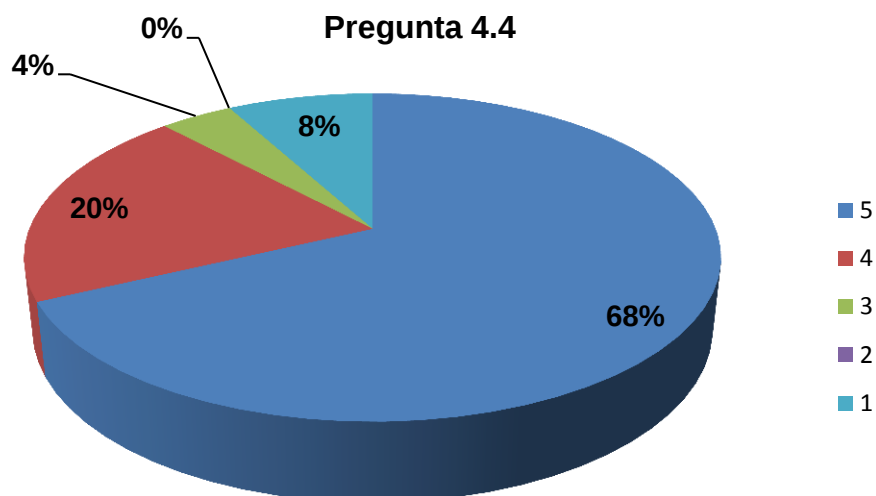


Figura 32. Es apropiada la relación con sus compañeros de trabajo

De acuerdo a la pregunta 4.5 el 68 por ciento de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo de sentirse estable en su trabajo, el 28 por ciento está parcialmente de acuerdo con esa estabilidad, 4 por ciento es indiferente.

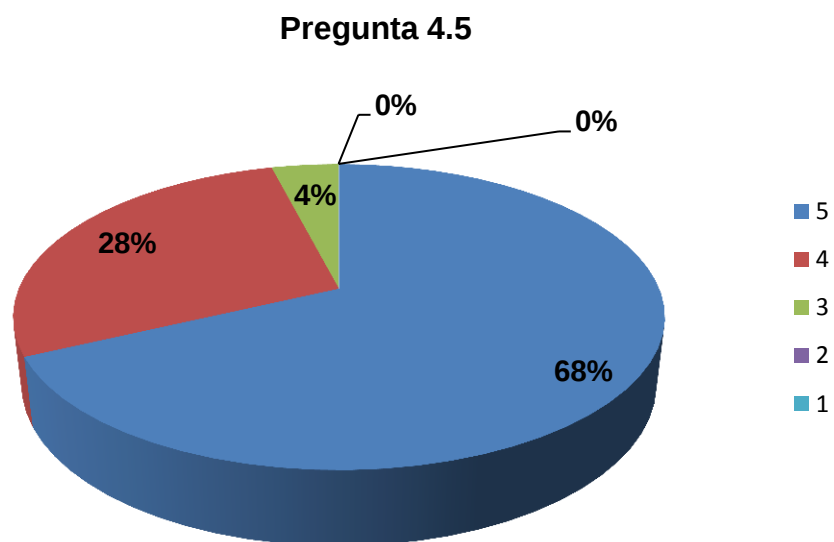


Figura 33. Se siente estable en su trabajo

La libertad de hablar con un superior en materias relacionadas con el trabajo es porque existe una buena comunicación entre ellos ya que el 64 por ciento respondió que está totalmente de acuerdo, con el 28 por ciento que está parcialmente de acuerdo, 4 por ciento en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

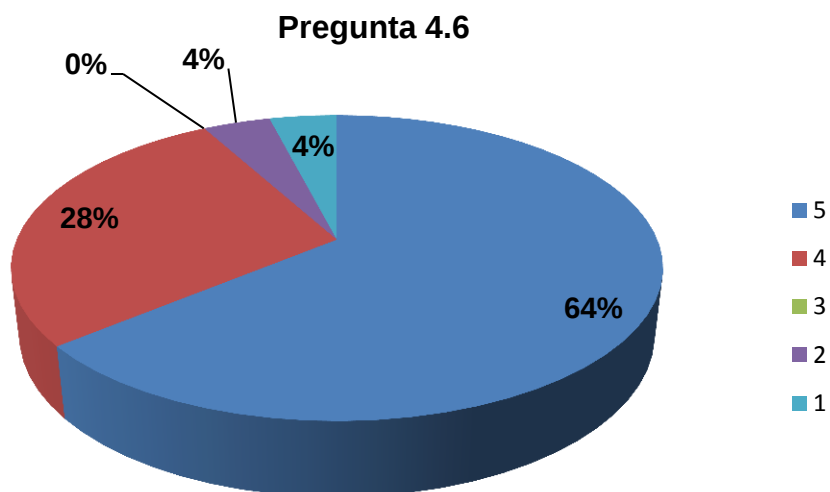


Figura 34. Se siente usted libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo

En la pregunta 4.7 el 44 por ciento respondió totalmente de acuerdo, el 24 por ciento parcialmente de acuerdo, 28 por ciento es indiferente, 2 por ciento totalmente en desacuerdo.

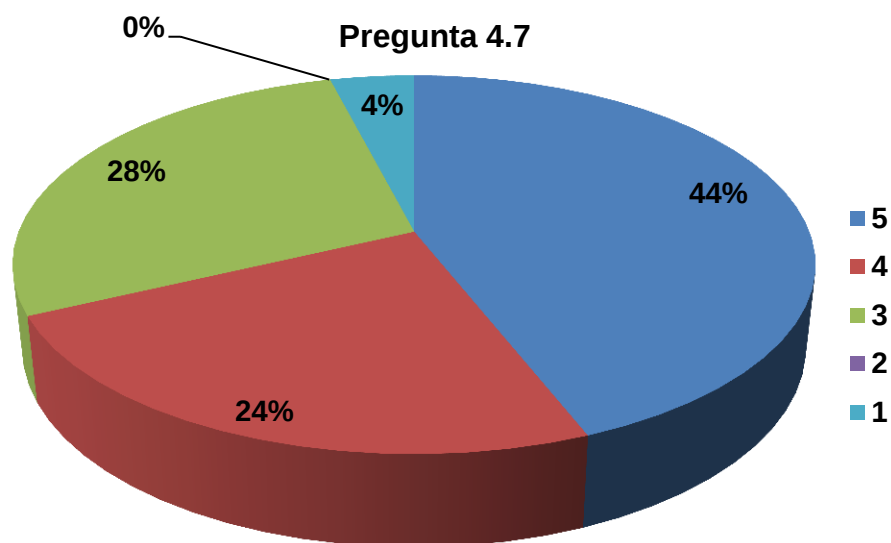


Figura 35. Considera que los mecanismos de comunicación son las adecuadas

En esta grafica podemos observar que el 40 por ciento de los empleados encuestados está totalmente de acuerdo que su jefe le ofrece posibilidades de desarrollo personal, el 4 por ciento está parcialmente en desacuerdo, el 20 por ciento es indiferente, el mismo porcentaje que el anterior está parcialmente desacuerdo y el 16 por ciento está totalmente en desacuerdo que se ofrecen las mismas posibilidades al personal.

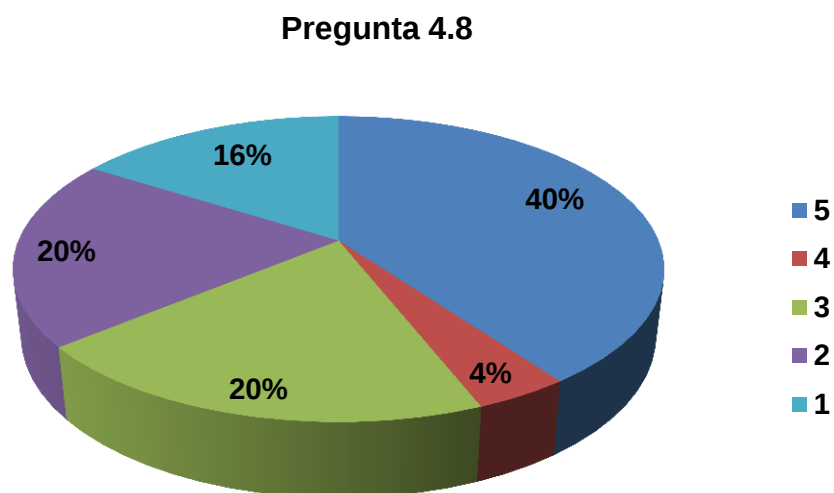


Figura 36. Considera que los mecanismos de comunicación son las adecuadas

En la figura 37, podemos apreciar que el personal está de acuerdo en que se realicen reuniones, aprender algo nuevo puede darle un giro a tu vida laboral. No sólo es satisfactorio, además puede hacer que tu perfil sea atractivo para diferentes responsabilidades en tu área. Sin duda a la empresa le conviene aprovechar el talento y conocimiento de sus empleados. Actualmente existen muchas posibilidades educativas en línea para prepararte sin descuidar tu empleo.

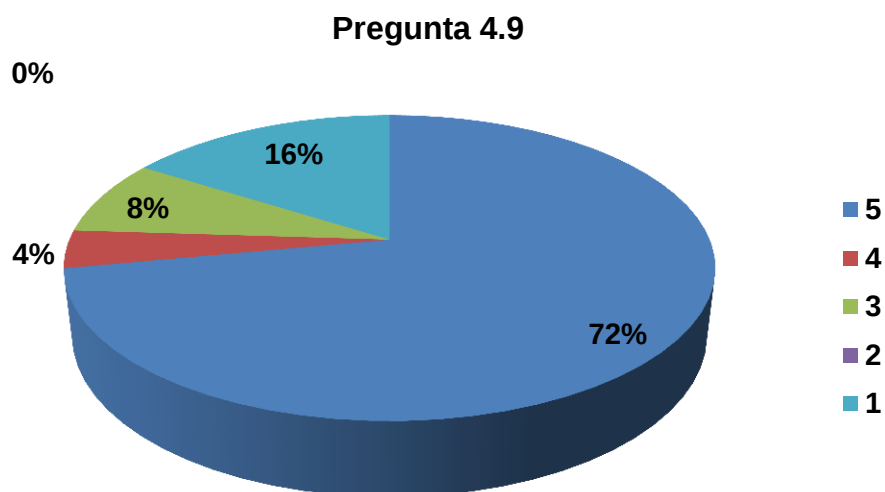


Figura 37. Considera que se realicen reuniones de comunicación efectiva

En la siguiente grafica podemos observar que el personal evaluado está plenamente satisfecho con su trabajo ya que les agrada permanecer en el área asignada, están de acuerdo con el horario laboral que les corresponde. En la pregunta 4.4 podemos observar que hay una mínima inapropiada relación entre los compañeros de trabajo, de igual manera el grafico nos indica que el personal le agradecería que se ofrecieran posibilidades de desarrollo personal por parte de los jefes.

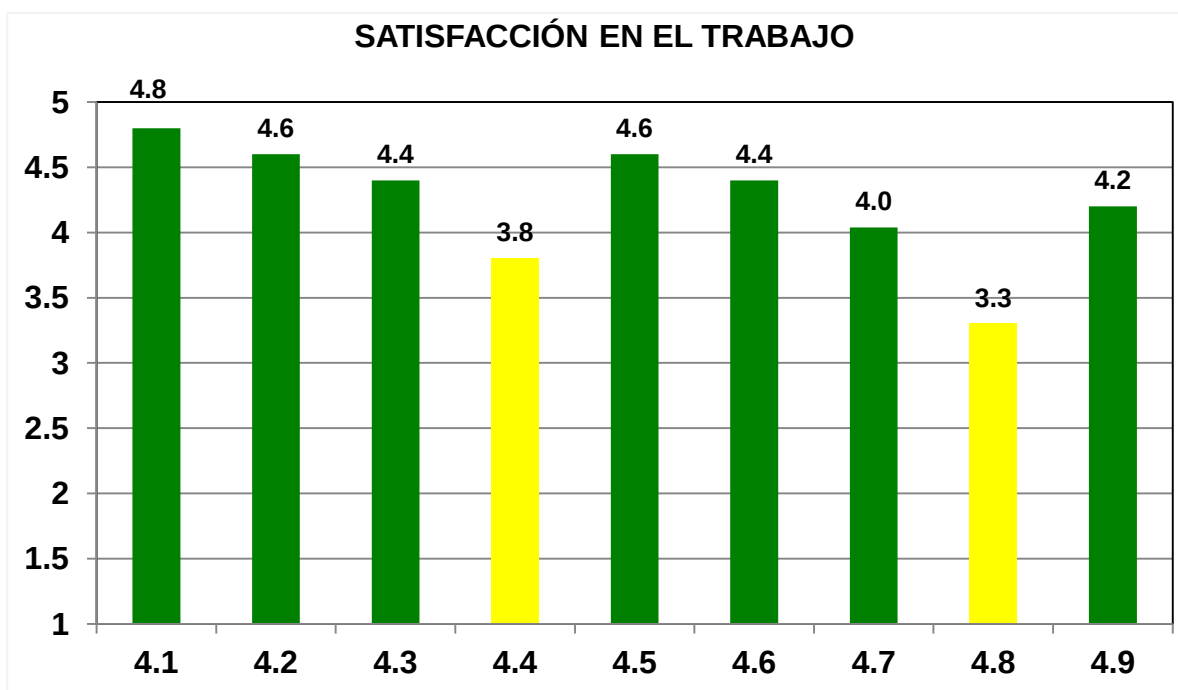


Figura 38. Satisfacción en el trabajo

El total de las variables analizadas se indican en la siguiente tabla de manera consecutiva.

Determinamos que no existen resultados alarmantes, y que el personal tiene disposición para realizar sus tareas y ayudar a sus compañeros de trabajo, de igual manera está abiertos a la posibilidad que su trabajo sea supervisado, así como la satisfacción de contar con un trabajo.

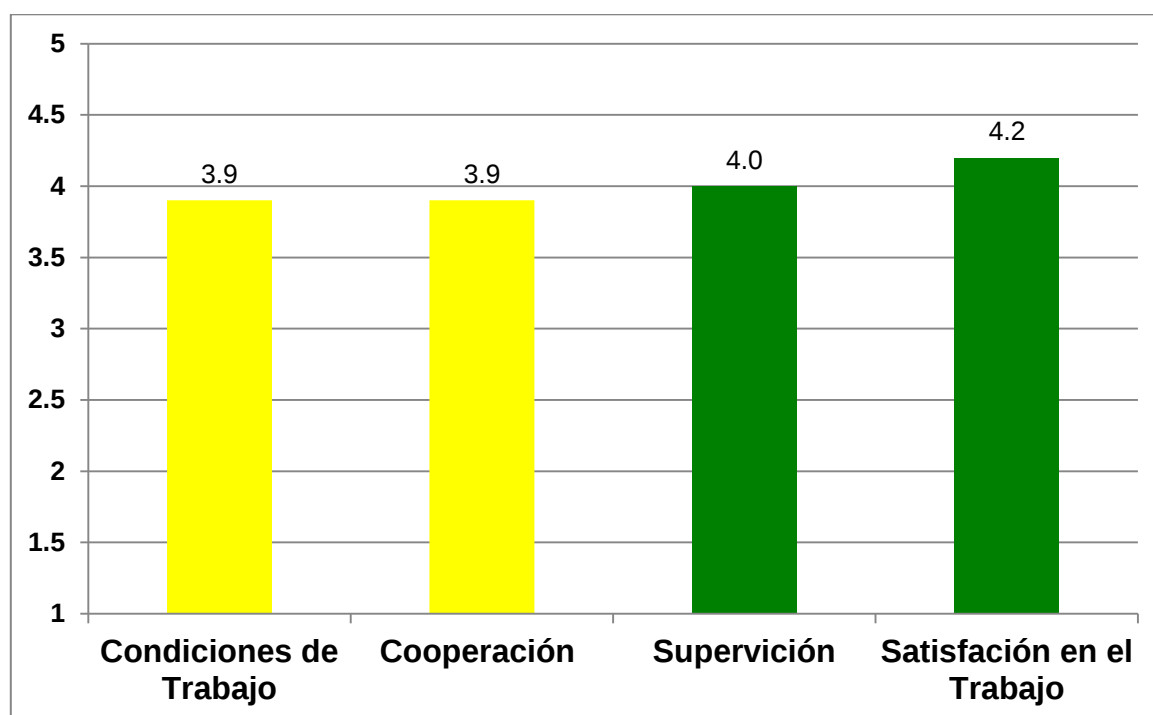


Figura 39. Comparación de las variables

VII PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

El presente trabajo se realizó en la Dirección De Servicios Generales del H. Ayuntamiento De Othón P. Blanco donde hay 4 departamentos como: Logística, veladores, imprevistos e intendencia, evaluándose en este último el Clima Organizacional.

Se determinó que se debe aplicar de manera correctiva la entrega de material para realizar sus tareas.

Una de las limitantes que se encontró, es que el personal se encuentra dentro de difentes puntos de la ciudad, por tal motivo se entrevistó al personal que labora en el edificio Chapultepec y parte del edificio Álvaro Obregón.

Otra limitante es que las personas encuestadas no contestaran de manera veraz, por temor a represalias con los directivos, lo cual no es correcto ya que a las encuestas no se les ponía el nombre de los entrevistados.

VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

A continuación se mencionan las competencias aplicadas que se desarrollaron con el presente trabajo de Residencia Profesional:

Habilidad para buscar y analizar información

Capacidad de análisis y síntesis

Habilidades de investigación.

Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas

Capacidad de organizar y planificar

Habilidad para trabajar en forma autónoma.

Capacidad de organizar información.

Capacidad para generar nuevas ideas

Capacidad de síntesis y abstracción

Capacidad para resolver problemas

Capacidad de trabajo en equipo

Habilidad de investigación

Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.

IX. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados podemos concluir que en general el clima organizacional del departamento de intendencia de la Direccion de Servicios Generales del H: Ayuntamiento de Othon P. Blanco , tiene definido correctamente las funciones de su puesto.

Que la carga de trabajo no es reciproca con todo el personal de los diferentes departamentos a los cual estan asignados.

Hay buenas relaciones interpersonales en el area de intendencia.

Las estrategias utilizadas para medir el clima organizacional, fueron, la observación, el comportamiento y desarrollo de los trabajadores; seguidamente, se realizaron entrevistas directas a los trabajadores; y por último se realizó una encuesta a todos los trabajadores utilizando un cuestionario diseñado para ello.

X. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenidos se recomienda:

Realizar una serie de reuniones de trabajo, esto a manera de seguimiento con la intención que surjan nuevas propuestas que lleven a la mejora en todos los sentidos. Que cada administración haga una detección de necesidades de capacitación con su personal, esto tiene como intención, actualizar y de alguna manera incentivar el crecimiento del personal.

Que el suministro de material para realizar sus funciones sea entregado en forma regular para que el personal pueda realizar sus funciones diarias correctamente.

Los medios de comunicación son importantes para dar a conocer la información relevante que se genera día a día, lo que ocasiona falta de información, se recomienda poner carteles en lugares estratégicos, publicando todo tipo de información tanto social, cultural y laboral.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aiken, Lewis. (1996), 8ª Ed. *Test Psicológicos y Evaluación* Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.: México D.F

Salazar, José G., Guerrero, Julio C., Machado, Bárbara, Cañedo, Rubén (2009).
Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la
productividad laboral. ACIMED 20(4):67-75

Ramírez García, DrC. Jorge Ricardo. “Un acercamiento al vínculo entre calidad y
satisfacción laboral”.

Roca Girona, Jordi: “De la santificación del trabajo a la satisfacción laboral:
retrospectiva, panorama y propuestas sobre las formas de análisis de la
satisfacción laboral” Ponencia al Seminario Internacional “Culturas del
Trabajo y Satisfacción Laboral”, La Habana, 25 de enero de 2006.

Rojas, Fernando¹ “Directivos y Gestión Renovadora” 2005

Schein, Edgar H. “Cultura y Liderazgo Empresarial”. MES.

www.opb.gob.mx

XII. ANEXOS

Anexo A

Dirección de Servicios Generales, del H Ayuntamiento de Othón P. Blanco, área de Intendencia.

Estimado compañero le invito a contestar las preguntas de manera sincera ya que esto ayudara a mejorar el clima laboral que existe en esta dirección.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque el número que describa su opinión, con base en la escala siguiente:

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

No. Cstivo.	Pregunta	1	2	3	4	5
Tema 1: Condiciones de Trabajo						
1.1	Tiene definidas claramente las funciones de su puesto.					
1.2	La carga de trabajo que tiene es igual a la de sus compañeros					
1.3	Cuenta con el equipo y material necesario para realizar sus actividades					
1.4	Recibe el material para realizar su trabajo en tiempo adecuado					
1.5	Considera que realiza su trabajo bajo condiciones seguras					

1.6	No me molesta quedarme tiempo adicional a mi horario de trabajo					
1.7	Estamos de acuerdo a hacer un esfuerzo extra si la situación lo permite					
Tema 2: Cooperación						
2.1	Sus compañeros de trabajo le ayudan a realizar su trabajo.					
2.2	Las relaciones entre el personal de los departamentos es afectuosa.					
2.3	Considera que en su área pueden trabajar en cuadrillas.					
2.4	Tiene compañeros con las que le agrada trabajar con mayor frecuencia.					
2.5	Ante un problema en su trabajo, puede hablar de manera franca y sincera con su jefe y demás compañeros					
2.6	Su jefe inmediato le resuelve sus dudas a la brevedad					
2.7	Nos proporcionan medios para comunicarnos					
Tema 3:Supervicion						
3.1	Su Jefe tiene la cualidad para resolver los problemas que se presentan.					
3.2	Su jefe atiende sus dudas e inquietudes oportunamente.					
3.3	Su jefe solamente le pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario.					
3.4	Esta de acuerdo que su trabajo sea supervisado.					
3.5	Su jefe le apoya en la solución de problemas que se presentan en su trabajo.					
3.6	Se siento satisfecho por la labor de su jefe.					
3.7	Está motivado por el valor que su jefe le da a su trabajo.					
3.8	Tiene la opción de obtener un mayor nivel jeraquico					
Tema 4: Satisfacción en el trabajo						

4.1	Le gusta su trabajo.					
4.2	Esta de acuerdo con el horario laboral.					
4.3	Le agrada permanecer en el área asignada.					
4.4	Es apropiada la relación con sus compañeros de trabajo					
4.5	Se siente estable en su trabajo					
4.6	Se siente usted libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo					
4.7	Considera que los mecanismos de comunicación son las adecuadas					
4.8	Se ofrecen posibilidades de desarrollo personal por parte de su jefe					
4.9	Considera que se realicen reuniones de comunicación efectiva					