

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAJA DE SEFIPLAN

Anteproyecto de Residencia Profesional
que presenta el C.

AURELIO HERNÁNDEZ SOLÍS

N° de Control: 11870187

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: Lic. Timoteo Hernández Martínez

Juan Sarabia, Quintana Roo

Junio 2016



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, AURELIO HERNANDEZ SOLIS**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno **LIC. HERNÁNDEZ MARTÍNEZ TIMOTEO**, el asesor externo el **M.A CARRILLO MUGÁRTEGUI WILLIAM ARTURO**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo **CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAJA DE SEFIPLAN** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE


Asesor Interno Lic. Hernández Martínez Timoteo.


Asesor Externo M.A Carrillo Mugártegui William Arturo

Juan Sarabia, Quintana Roo, Junio, 2016.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
II JUSTIFICACIÓN	5
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO	6
3.1 Antecedentes de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.	6
3.2 Aspectos Administrativos.....	7
3.3 Misión.....	8
3.4 Visión	8
3.5 Organigrama	9
3.6 Micro localización y Macro localización.....	10
IV OBJETIVOS.....	12
4.1 Objetivo General	12
4.2 Objetivos Específicos.	12
V. MATERIALES Y MÉTODOS.....	13
5.1 Tipo de investigación.....	13
5.2 Población de estudio.	14
5.3 Descripción del instrumento de recolección de datos.....	14
5.3.1 Naturaleza de los ítems	15
5.3.2 Instrucciones.....	16
5.4 Materiales y Equipo.....	16
5.5 Procedimiento	17
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
VII PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES	55
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....	56
IX CONCLUSIONES	57
X. RECOMENDACIONES	58
*Para tener al personal capacitado se debe de implementar cursos de capacitación periódicamente.....	58
*Tener equipo necesario y en óptimas condiciones para la operatividad del mismo.....	58
*reuniones periódicas con el personal a cargo.	58
*reuniones mensuales de los directivos y los jefes para citar puntos que afecten la organización.....	58
* incentivar al personal.XI. ANEXOS	58

XI. ANEXOS.....	59
11.1 Cuestionario.....	59
XII BIBLIOGRAFÍA	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.....	9
Figura 2. Ubicación de la Dirección de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.....	10
Figura 3. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.1	18
Figura 4. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.2.....	19
Figura 5. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.3	20
Figura 6. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.4.....	21
Figura 7. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.5.....	22
Figura 8. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.6.....	23
Figura 9. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.7	24
Figura 10. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.8.....	25
Figura 11. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.9.....	26
Figura 12. Gráfica del promedio global del apartado 1 (Liderazgo)	27
Figura 13. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.1	28
Figura 14. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.2.....	29
Figura 15. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.3.....	30
Figura 16. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.4.....	31
Figura 17. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.5.....	32
Figura 18. Gráfica del promedio global del apartado 2 (Colaboración)	33
Figura 19. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.1	34
Figura 20. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.3.....	36
Figura 21. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.4.....	37
Figura 22. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.5.....	38
Figura 23. Gráfica del promedio global del apartado 3 (Comunicación)	39

Figura 24. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.1	40
Figura 25. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.2.....	41
Figura 26. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.3.....	42
Figura 27. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.4.....	43
Figura 28. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.5.....	44
Figura 29. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.6.....	45
Figura 30. Gráfica del promedio global del apartado 4 (Condiciones Físicas de Trabajo)	46
Figura 31. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.1	47
Figura 32.- Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.2	48
Figura 33. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.3.....	49
Figura 34. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.4.....	50
Figura 35. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.5.....	51
Figura 36. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.6.....	52
Figura 37. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.7	53
Figura 38. Gráfica del promedio global del apartado 5 (Satisfacción en el Puesto de Trabajo)	54

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de poner en práctica los conocimientos transmitidos por profesores a lo largo de toda la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial. Se optó por la elaboración del proyecto de Residencia Profesional llamado "CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAJA DE LA SECRETARIA DE FINANZAS Y PLANEACION" con la finalidad de conocer el comportamiento y la conducta que puedan estar interviniendo de manera negativa en el desarrollo de actividades y funciones de los trabajadores. Los resultados que se deriven de este trabajo de investigación serán analizados para proponer soluciones que ayuden a mantener o mejorar el ambiente laboral y con ello lograr que la Dirección de Caja obtenga un alto rendimiento y una destacada productividad.

Actualmente el clima laboral, es una necesidad que se presenta con creciente importancia en las instituciones administrativas por ser el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Según expertos mencionan que el tener un capital humano trabajando en óptimas condiciones se traduce en mayor productividad y en escenarios más favorables para el desarrollo profesional de los empleados. Sin embargo, son muchas las organizaciones que no ayudan a ello con prácticas que obligan a sus trabajadores a buscar mejores oportunidades.

Según (Gaspar Berbel Giménez, 2011) clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, y por tanto las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno al mismo.

El clima laboral es el ambiente que los empleados perciben de una serie de características propias de la empresa. De acuerdo al medio ambiente de hay dentro de la organización es como se define si los comportamientos de los empleados son adecuados o no para el bienestar de la empresa.

II JUSTIFICACIÓN

La habilidad de la Dirección de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo, para alcanzar sus objetivos está determinada por la productividad, es decir una interacción entre las características personales y organizacionales que el personal tenga un rendimiento óptimo en la organización la cual se vea reflejada por la manera en la que los empleados se sienten en su trabajo con los jefes y compañeros.

Derivado de lo anterior, la importancia de evaluar algunos factores visibles y persuasibles que pudieran influir de manera negativa en la productividad, es por ello que con este trabajo de investigación se pretende obtener un diagnóstico inequívoco del actual ambiente laboral que prevalece en dicha dirección, con la finalidad de revelar las posibles variables de afectación y así proponer soluciones que puedan contrarrestar a las mismas.

Ya que en la actualidad se siente un ambiente no muy estable, es por ello que se realizara este análisis para identificar los factores que influyen en el mismo y así tener un mejor rendimiento como organización.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

3.1 Antecedentes de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.

El 31 de Mayo de 1976 se publica en el periódico oficial del Estado, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, en donde se establecen las atribuciones originales de la Secretaría de Finanzas, en el cual se observa la siguiente estructura orgánica: Secretario de Finanzas. Subsecretario de Hacienda, de este último dependían en forma funcional los departamentos de Auditoría y el Jurídico y en forma lineal dependían tres direcciones y cuatro departamentos, siendo éstos los siguientes: Dirección de Ingresos, Dirección de Egresos y Dirección de Catastro y los Departamentos de Caja General, de Contabilidad, de Organización y Métodos y el Administrativo. La Secretaría de Finanzas tenía dentro de sus atribuciones la de formular el Proyecto del Presupuesto de Egresos del Estado, función que recaía en el Departamento de Control Presupuestal de la Dirección de Egresos, más adelante esta función fue absorbida por el Departamento de Organización y Métodos.

3.2 Aspectos Administrativos

Funciones

De conformidad al artículo 33 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, a la Secretaría de Finanzas y Planeación, le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Conducir la política hacendaría del Estado en materias de administración tributaria, ingresos, gasto público y procuración fiscal, en los términos de la legislación aplicable y las políticas del Titular del Poder Ejecutivo del Estado; así mismo, ejercer el presupuesto de egresos en los términos de la legislación respectiva, considerando la participación de la Secretaría de Planeación y Desarrollo Regional, en materia de gasto de inversión y la colaboración de la Oficialía Mayor en lo que se refiere al Gasto Corriente;
- II. Elaborar el Anteproyecto de Egresos y los Programas de Ingresos y Egresos del Estado. De igual manera, formular y presentar al Gobernador del Estado para su posterior remisión a la Legislatura en términos de la legislación aplicable, de los proyectos y sus modificaciones de Ley de Ingresos, del Presupuesto de Egresos y el Programa General del Gasto Público. También intervenir en las operaciones en que el Ejecutivo del Estado haga uso del crédito público y llevar el registro contable de la deuda pública del Estado;
- III. Participar con la Secretaría de Planeación y Desarrollo Regional y en coordinación con la Secretaría de la Contraloría, en la evaluación e inspección sobre el ejercicio de los recursos del Presupuesto de Egresos destinados a los programas de inversión, a fin de asegurar su congruencia y adecuada administración;
- IV. Conducir, regular, administrar, operar y supervisar el Sistema de Contabilidad del Estado, para lo cual fijará, emitirá y evaluará criterios y lineamientos en dicha materia.

3.3 Misión

Administrar la Hacienda Pública mediante el diseño y ejecución de políticas fiscales que permitan obtener los recursos necesarios para financiar el Gasto Público.

3.4 Visión

Ser una Secretaria eficiente con procesos en innovación constante que promuevan la excelencia en el servicio, fomenten una administración transparente con finanzas públicas sanas que coadyuven el desarrollo del estado.

3.5 Organigrama

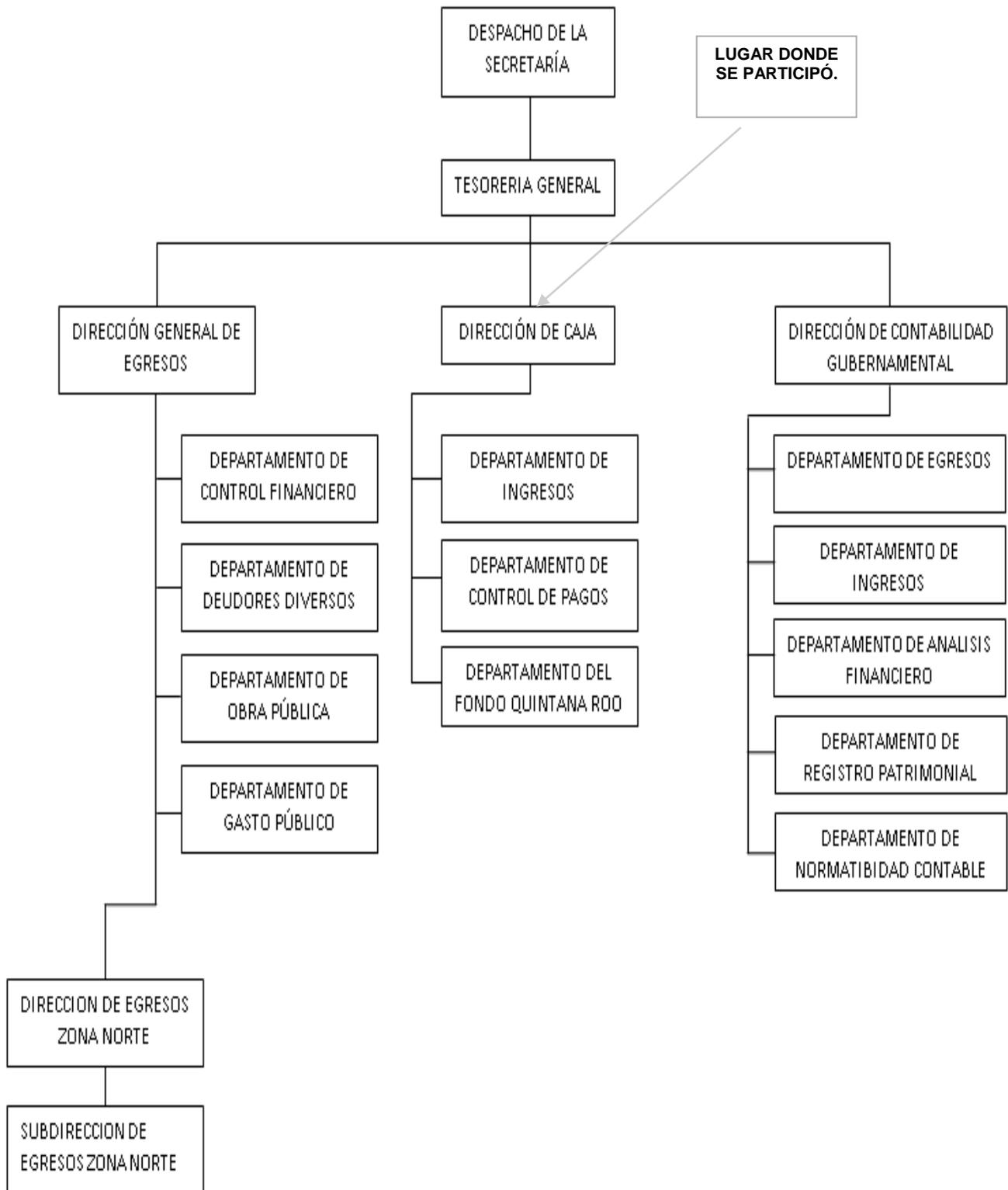


Figura 1. Organigrama de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.

3.6 Micro localización y Macro localización

El Diagnostico del Clima Laboral se llevó a cabo en la Dirección de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN), ubicada en la Ciudad de Chetumal, Avenida 22 de Enero, Número 001, Colonia Centro, Código Postal 77000. Estado de Quintana Roo, México.

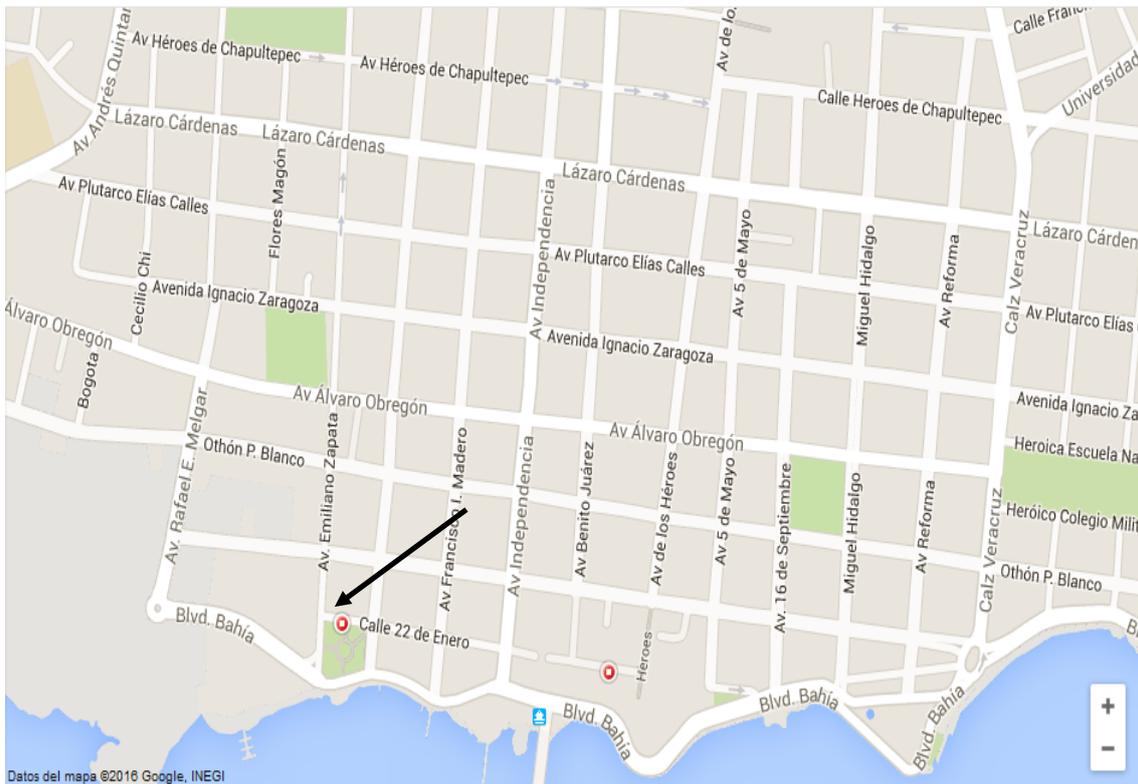


Figura 2. Ubicación de la Dirección de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.



Figura 2.2. Ubicación de la Cd. Chetumal Donde se realiza el diagnostico del clima laboral de la dirección de Caja de la Secretaria de la Secretaria de Finanzas y Planeación.

IV OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Realizar el diagnóstico sobre el Clima Laboral en la Dirección General de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo, para identificar las variables que inciden en el desempeño del trabajador.

4.2 Objetivos Específicos.

- Conocer los factores que intervienen en la Dirección General de Caja y determinar las tendencias motivacionales de los trabajadores.
- Elaborar recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

V. MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación se describen a detalle las metodologías y materiales utilizados en el desarrollo de este trabajo de investigación.

5.1 Tipo de investigación

Investigaciones No experimentales: se entiende por investigación no experimental cuando se realiza un estudio sin manipular deliberadamente las variables

Según la naturaleza de la información que se recoge para responder al problema de investigación:

La investigación cualitativa: es aquella que persigue describir sucesos complejos en su medio natural, con información preferentemente cualitativa. Los principales tipos de investigación cualitativa son:

- Investigación-acción: es un tipo de investigación aplicada, destinada a encontrar soluciones a problemas que tenga un grupo, una comunidad, una organización. Los propios afectados participan en la misma.

- Investigación Participativa: es un estudio que surge a partir de un problema que se origina en la misma comunidad, con el objeto de que en la búsqueda de la solución se mejore el nivel de vida de las personas involucradas. Dentro de la investigación participativa se pueden encontrar:

1. Estudio de casos: es el estudio de sucesos que se hacen en uno o pocos grupos naturales.

2. Estudio Etnográfico: es una investigación en la cual el investigador se inserta, camuflado en una comunidad, grupo o institución, con el objeto de observar, con una pauta previamente elaborada.

Por lo consiguiente en esta investigación fue de tipo cualitativa, ya que se basó en el análisis personal e individual de los trabajadores de la Dirección de Caja de la SEFIPLAN.

Con el propósito de obtener y analizar información de los factores que posiblemente influyen de manera negativa en el ambiente de trabajo en esta Dirección, se utilizó un sistema definido y nombrado por expertos, llamado investigación de caso. (Encuesta)

La metodología que se persiguió fue de tipo descriptiva, porque las variables abordadas en el cuestionario se observaron y se describieron tal y como se presentaron es decir, no se influyeron en las variables y resultados.

5.2 Población de estudio.

La población objeto de investigación estuvo constituida por 26 trabajadores que integran la plantilla de la Dirección de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.

5.3 Descripción del instrumento de recolección de datos

El cuestionario fue creado y diseñado con la finalidad de recolectar información que permitiera conocer el ambiente de trabajo en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN.

5.3.1 Naturaleza de los ítems

Contó con 32 preguntas relacionadas con las siguientes dimensiones;

Liderazgo

Los líderes consideran que las personas son importantes para la organización. En su acción ejercen el poder y toman decisiones con estilos diferentes (antagónicos) que influyen en el comportamiento de los empleados; además, los apoyan y orientan en su desempeño para alcanzar resultados, utilizan sanciones y/o recompensas de acuerdo con el desempeño; se preocupan por sus necesidades, su desempeño y propician la conformación de grupos de trabajo. (Carlos Eduardo Méndez Álvarez, 2006).

Colaboración

Los directivos dan apoyo, colaboran y capacitan a los empleados para que su desempeño sea mayor en la organización y de esta forma se logren los resultados, creando un ambiente de confianza y satisfactorio entre las personas y hacia la organización.

Comunicación

Los canales de comunicación permiten a los directivos mantener informados a los empleados sobre la estructura de la organización, sus procesos, tareas, desempeño y resultados. El conocimiento de la organización permite al empleado desempeñar su trabajo y establecer relaciones sociales satisfactorias.

Condiciones de trabajo:

Para desarrollar una actividad de manera eficaz, los empleados necesitan suficientes recursos, los cuales generalmente son limitados y necesariamente se tienen que distribuir equitativamente. Las condiciones físicas de trabajo no

deberían ser un riesgo para el bienestar físico de los empleados, es necesario eliminar las condiciones no seguras, poniendo en práctica procedimientos de control y seguridad. Locke (1984) citado por Chiang, Martín & Núñez (2010).

Satisfacción en el puesto de trabajo: Locke (1976) citado por Chiang, Martín & Núñez (2010), defiende que la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y agradable resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Es un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el individuo en relación a su trabajo, este puede ser generalizado y abarca todos los aspectos referidos al trabajo, o sea se habla de satisfacción laboral general.

5.3.2 Instrucciones

En este apartado del cuestionario, con la finalidad de no abrumar al encuestado, se introdujo una breve explicación acerca de su llenado quedando de la siguiente manera:

Este cuestionario tiene el propósito de conocer su valiosa opinión acerca del ambiente laboral que prevalece en su área de trabajo. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima, no serán usadas para ningún otro fin. Se le pide que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X las respuestas que usted considere correctas.

5.4 Materiales y Equipo

Los materiales utilizados para la elaboración de este instrumento de recolección de información fueron la computadora, Papel, Tintas, Lápices Y Borradores, de igual manera se ocuparon paquetes informáticos (software) ponemos mencionar Excel, Power Point, Word.

5.5 Procedimiento

Una vez que el cuestionario fue diseñado, se dio paso al proceso de aplicación en la dirección correspondiente y después fue recolectado para dar continuidad al proceso de captura de datos con la ayuda de la herramienta Excel perteneciente al paquete de office 2010, con la finalidad de graficar los datos capturados y analizar e interpretar los resultados.

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tema: 1 Liderazgo

A continuación se presentan los resultados gráficos de la primera parte del cuestionario aplicado a los 26 empleados de la Dirección General de Caja de la SEFIPLAN, la cual midió una dimensión llamada Liderazgo perteneciente a las variables estructurales conocidas por medir la forma en que se halla distribuido el poder y la toma de decisiones en la organización.

Pregunta 1.1 ¿Mi superior es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento?

El 50% que equivale a 13 empleados opinó que casi siempre su superior es claro y específico cuando define objetivos de trabajo, el 38% que equivale a 10 empleados opinó que siempre, el 8% que equivale a 2 empleados opinó que a veces y el 4% que equivale a 1 persona opinó que nunca.

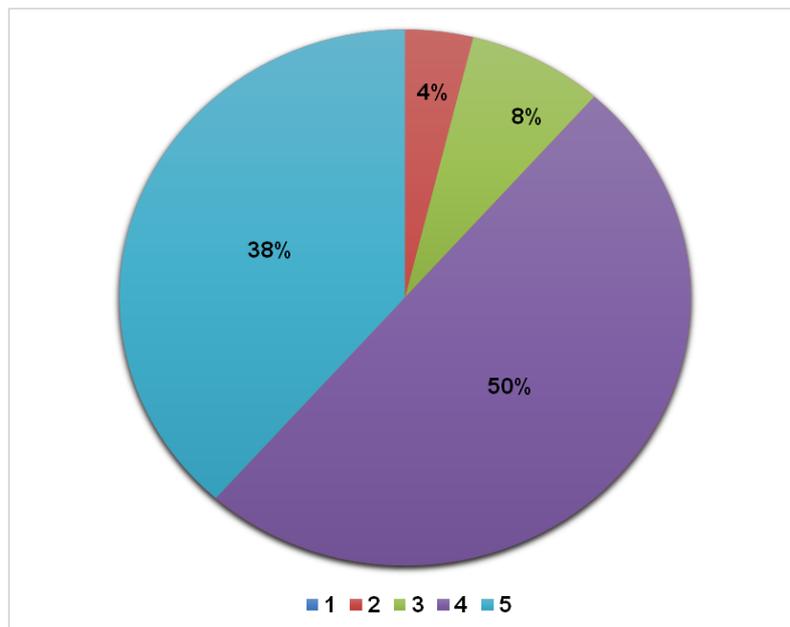


Figura 3. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.1

Pregunta 1.2 ¿Mantengo una buena relación con mi superior?

El 39% que equivale 10 empleados opinó que casi siempre mantiene una buena relación con su superior, el 38% que equivale a 10 empleados opinó que siempre y el 23% que equivale a 6 empleados opinó que a veces.

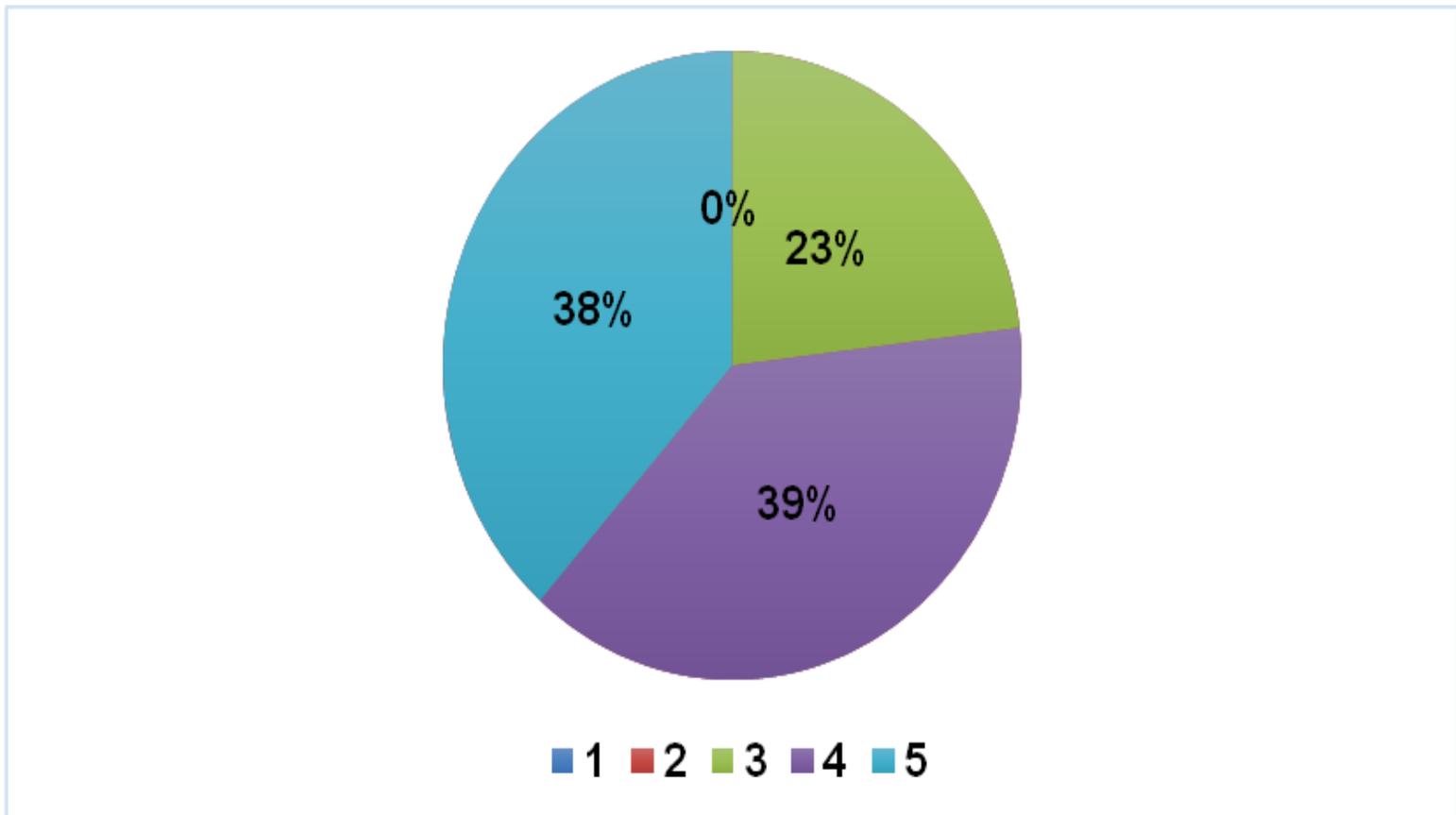


Figura 4. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.2

Pregunta 1.3 ¿Mi superior se preocupa por mantener un buen clima en el equipo?

El 42% que equivale a 11 empleados opinó que siempre su superior se preocupa por mantener un buen clima en el equipo de trabajo, el 39% que equivale a 10 empleados opinó que casi siempre y el 19% que equivale a 5 personas opinó que a veces.

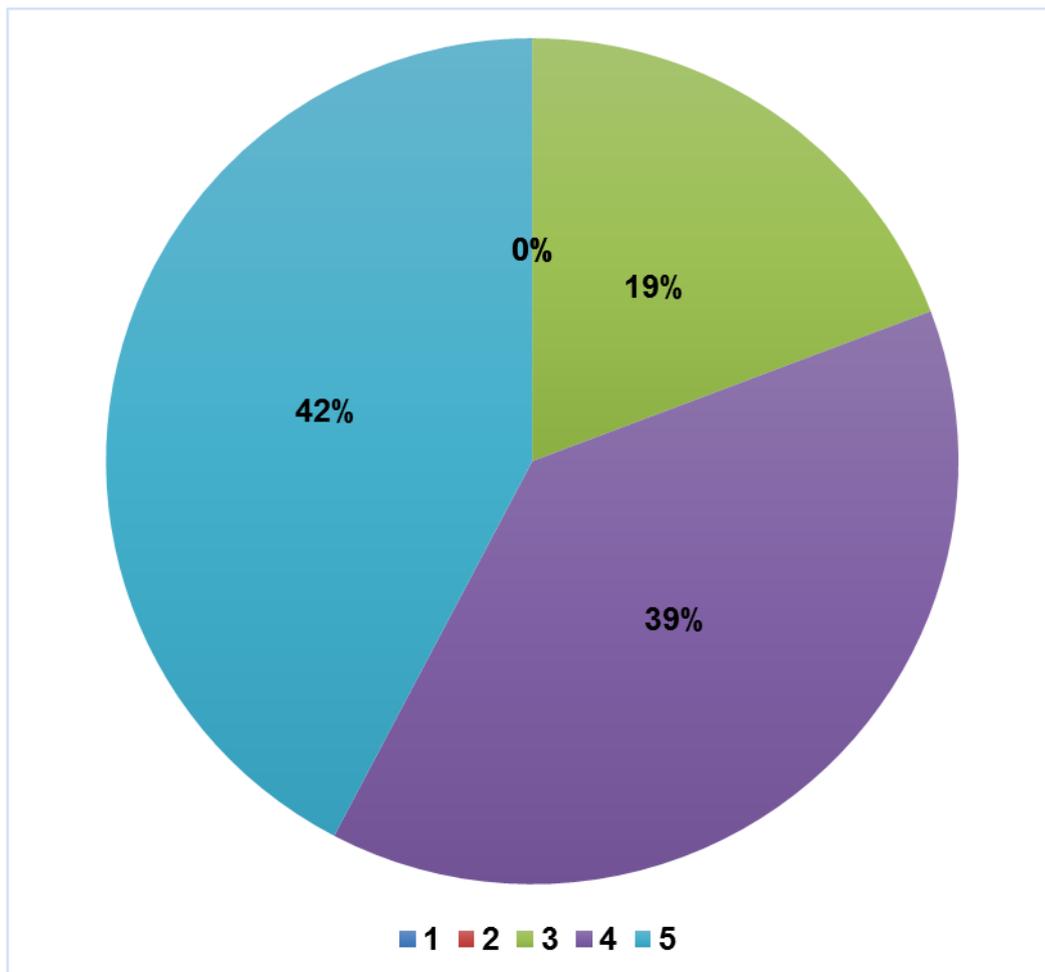


Figura 5. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.3

Pregunta 1.4 ¿Mi superior me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño?

El 34% que equivale a 9 empleados opinó que casi siempre su superior les proporciona información acerca de su desempeño, el 27% que equivale a 7 encuestados opinó que siempre, el otro 27% que equivale a 7 empleados opinó que a veces, el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi nunca y el 8% que equivale a 2 empleados opinó que nunca.

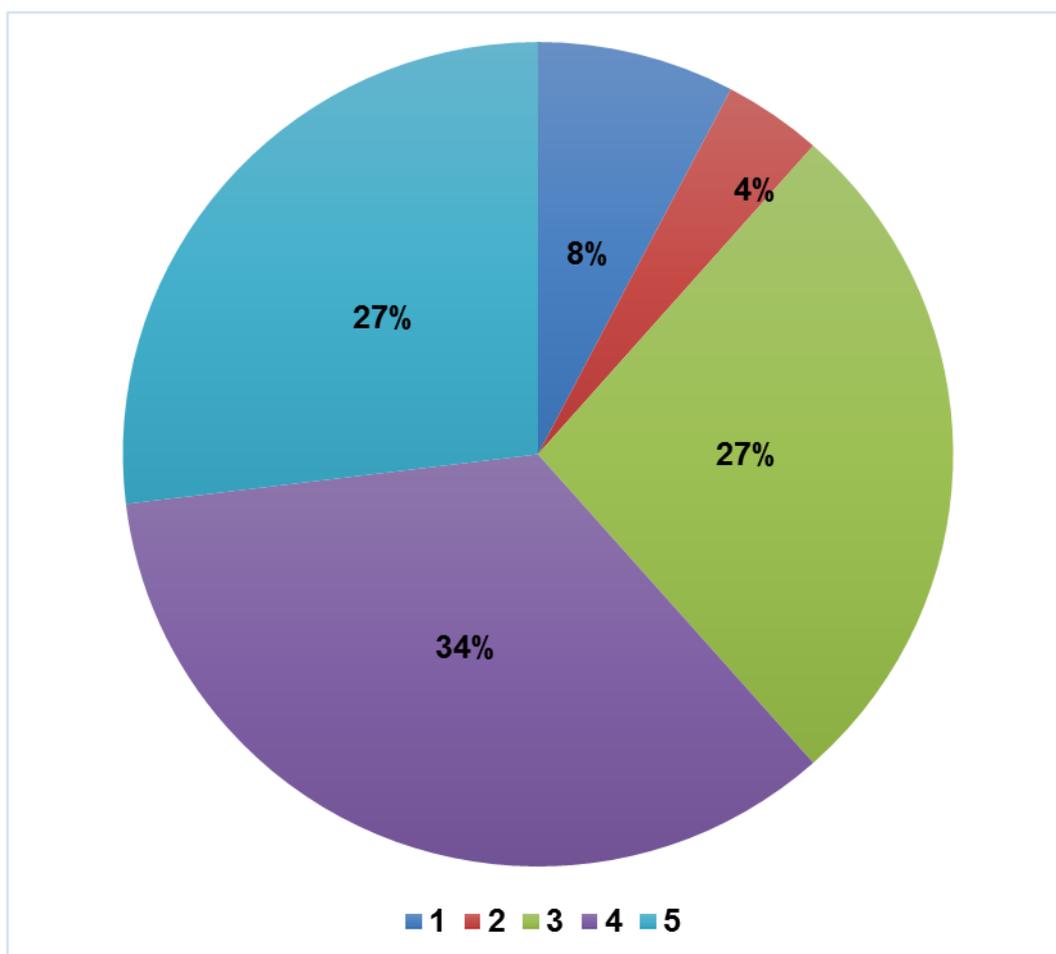


Figura 6. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.4

Pregunta 1.5 ¿Mi superior se preocupa por conocer mis necesidades e intereses?

El 54% que equivale a 14 empleados opinó que casi siempre su superior se preocupa por conocer sus intereses e inquietudes, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que a veces, el 19% que equivale a 5 encuestados opinó que siempre, y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

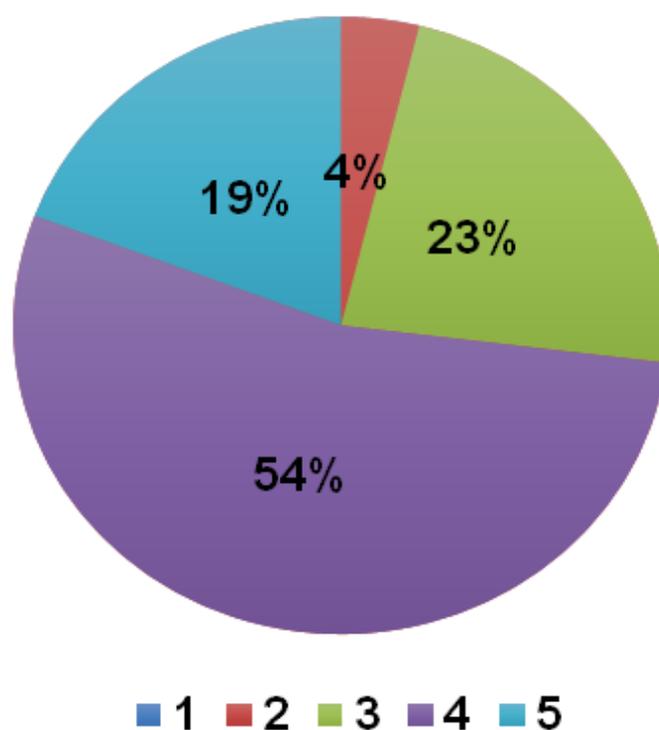


Figura 7. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.5

Pregunta 1.6 ¿Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi superior?

El 46% que equivale a 12 empleados opinó que casi siempre pueden tomar decisiones sin necesidad de consultar a su superior, el 31% que equivale a 8 empleados opinó que a veces, el 11% que equivale a 3 empleados opinó que casi nunca, el 8% que equivale a 2 empleados opinó que siempre y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

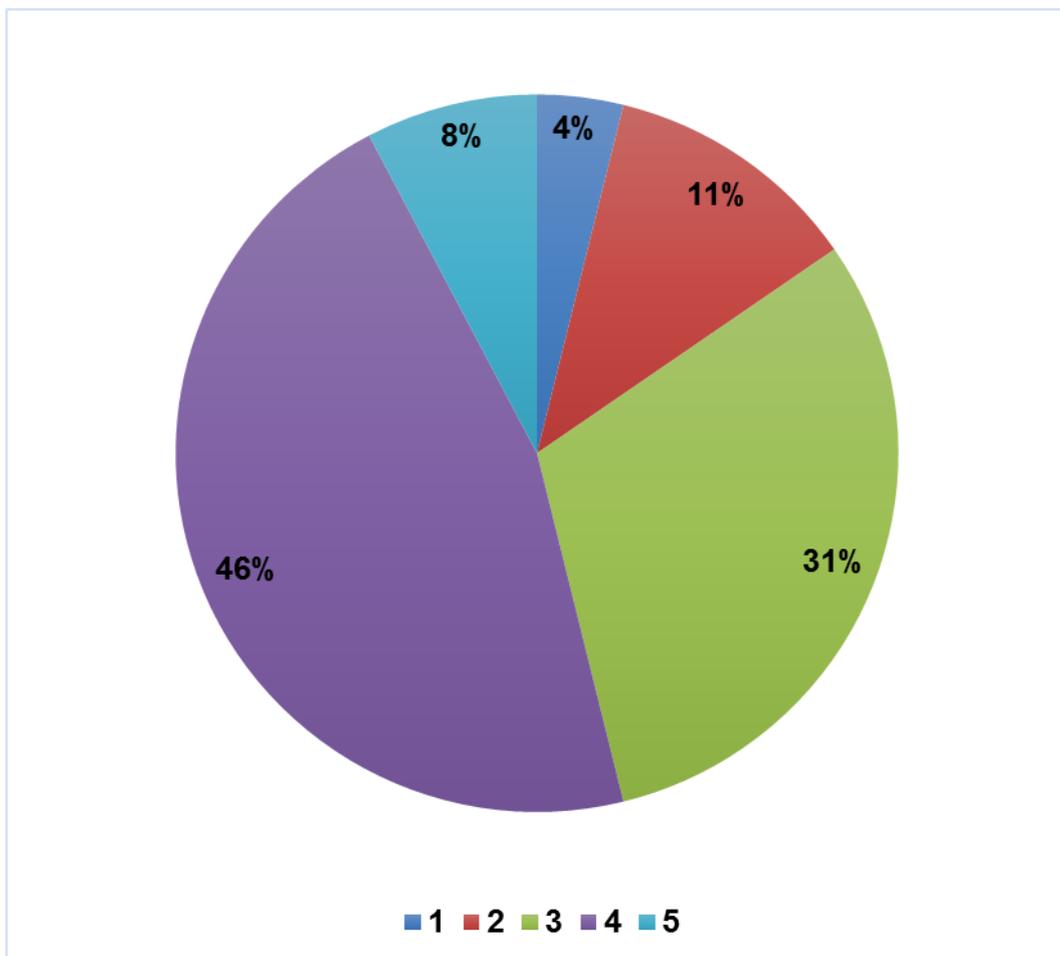


Figura 8. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.6

Pregunta 1.7 ¿Mi superior me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos?

El 46% que equivale a 12 empleados opinó que casi siempre su superior les trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos entre ellos, el 35% que equivale a 9 empleados opinó que siempre, el 11% que equivale a 3 empleados opinó que a veces y el 8% que equivale a 2 empleados opinó que casi nunca.

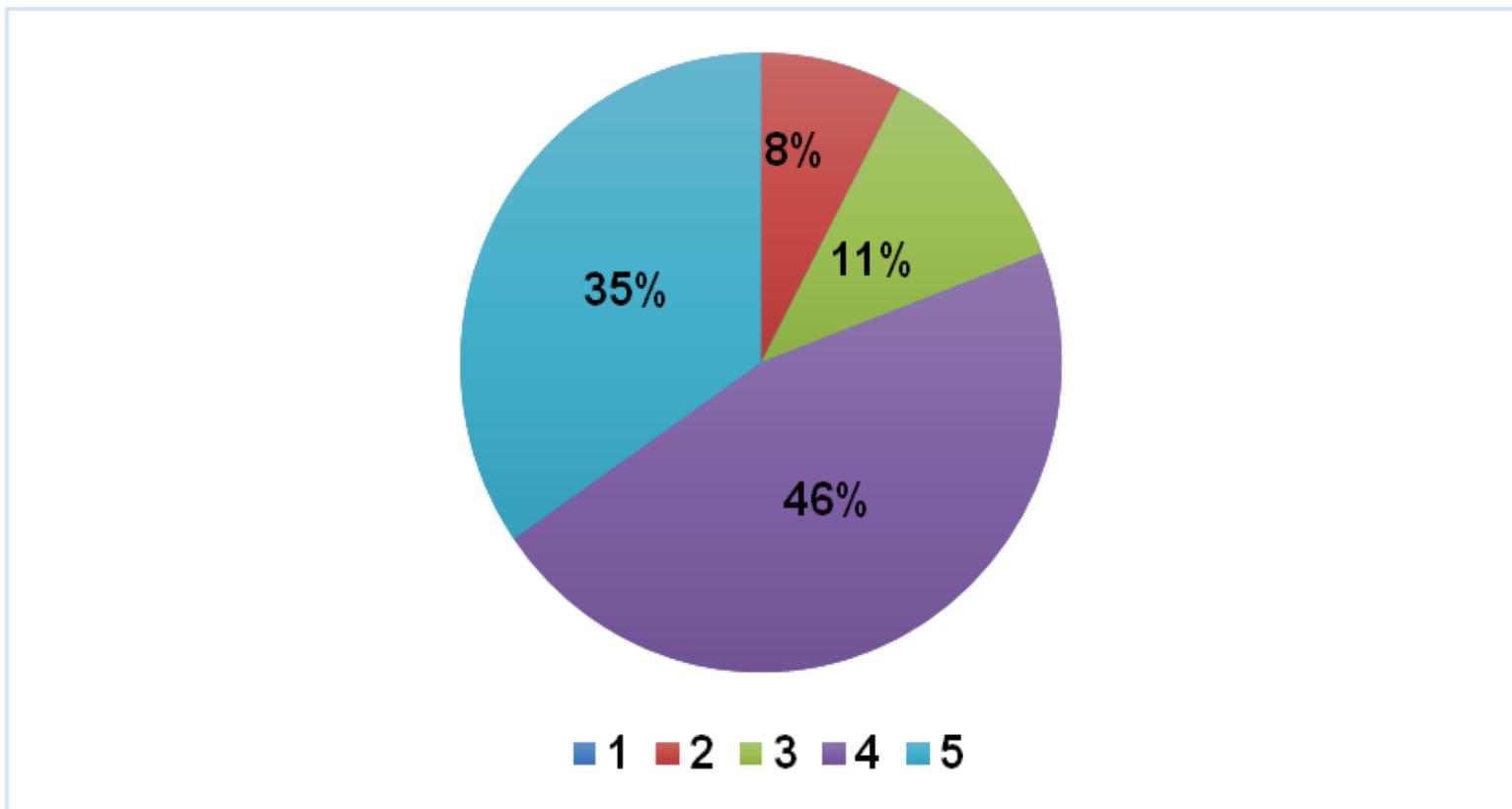


Figura 9. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.7

Pregunta 1.8 ¿Mi jefe me felicita cuando realizo bien mi trabajo?

El 46% que equivale a 12 empleados opinó que casi siempre su superior los felicita cuando realizan bien su trabajo, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que siempre, el 19% que equivale a 5 empleados opinó que a veces, el 8% que equivale a 2 empleados opinó que nunca y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi nunca.

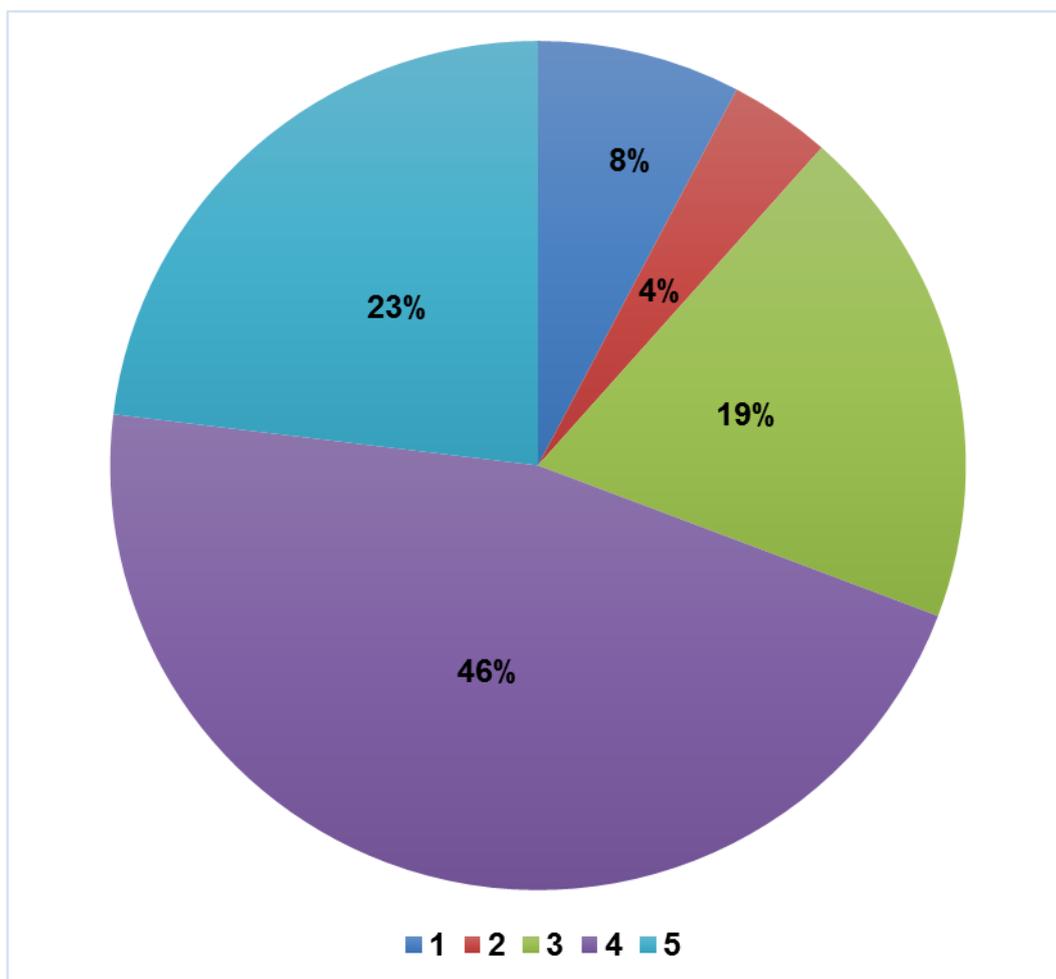


Figura 10. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.8

Pregunta 1.9 ¿Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones?

El 46% que equivale a 12 empleados opinó que casi siempre su responsable escucha sus opiniones y los hace partícipes en las decisiones, el 27% que equivale a 7 empleados opinó que a veces, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que siempre y el 4% que equivale 1 empleado opino que casi nunca.

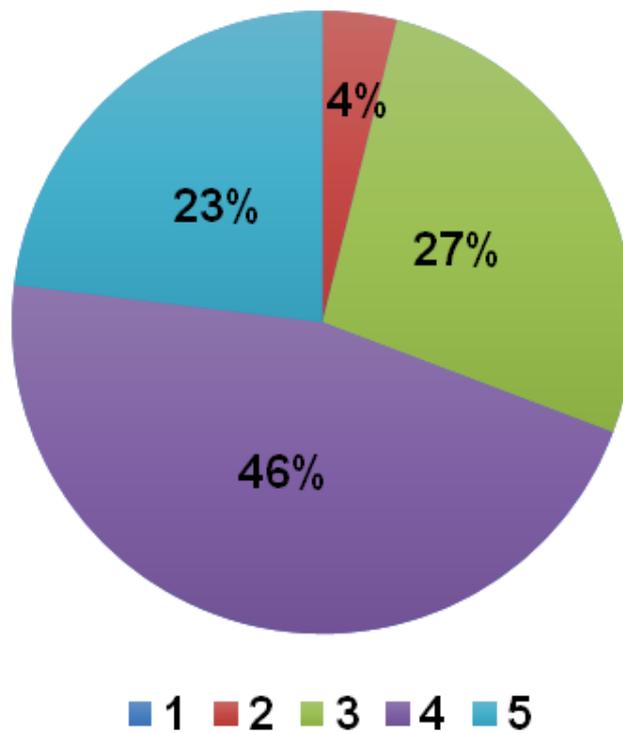


Figura 11. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 1.9

Criterio de Calificación

El siguiente criterio de calificación fue establecido de acuerdo a la homologación de criterios de la Alta Dirección y con base en el sistema Likert, este es el siguiente:

De 4.1 a 5 que esta representada por una barra de color verde. Solo requiere de mejora continua.

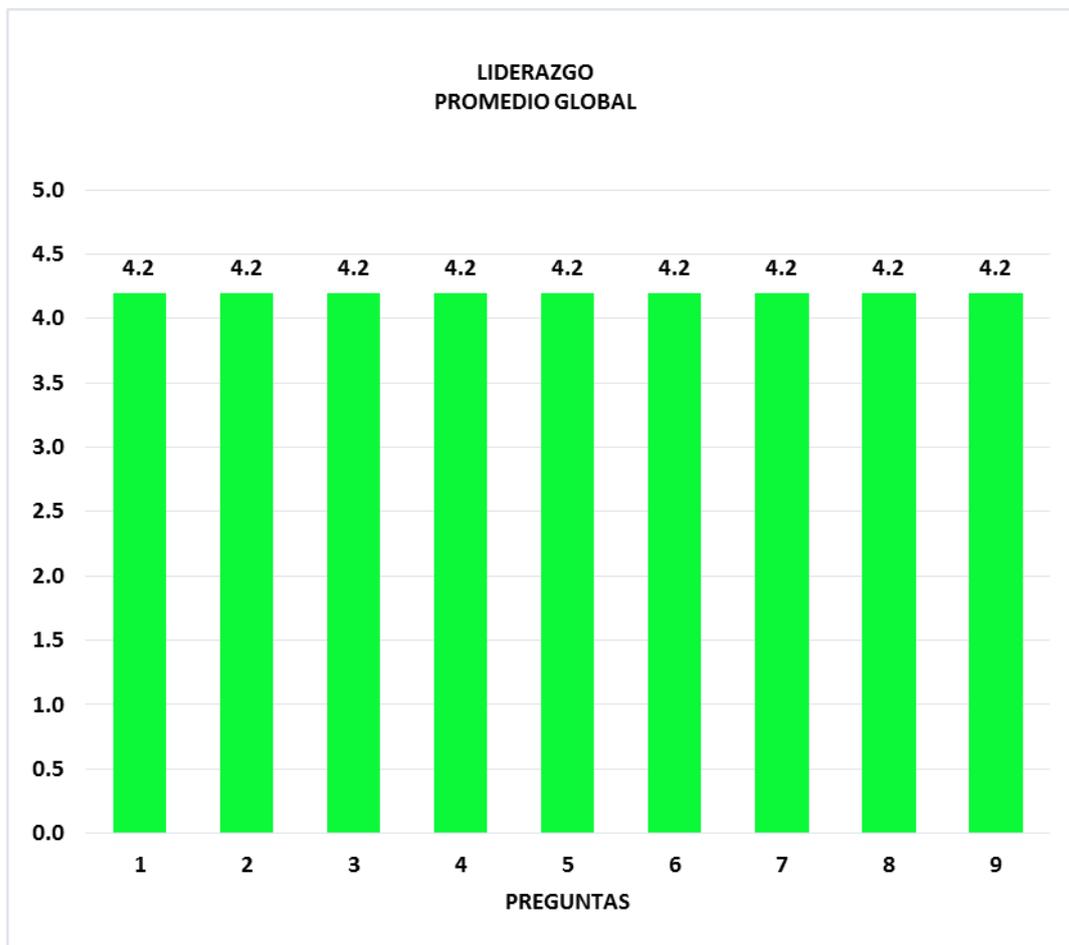


Figura 12. Gráfica del promedio global del apartado 1 (Liderazgo)

Tema: 2 Colaboración

A continuación se presentan los resultados gráficos de la segunda parte del cuestionario aplicado a los 26 empleados de la Dirección General de Caja de la SEFIPLAN, la cual midió un aspecto llamado colaboración perteneciente a la rama del ambiente social.

Pregunta 2.1 ¿Cuento con la colaboración de mis compañeros de departamento?

El 50 % equivale a 13 empleados opinó que siempre cuentan con la colaboración de sus compañeros cuando tienen carga excesiva de trabajo, el 31% que equivale a 8 empleados opinó que casi siempre, el 4% que equivale a 1 encuestado opinó que casi nunca.

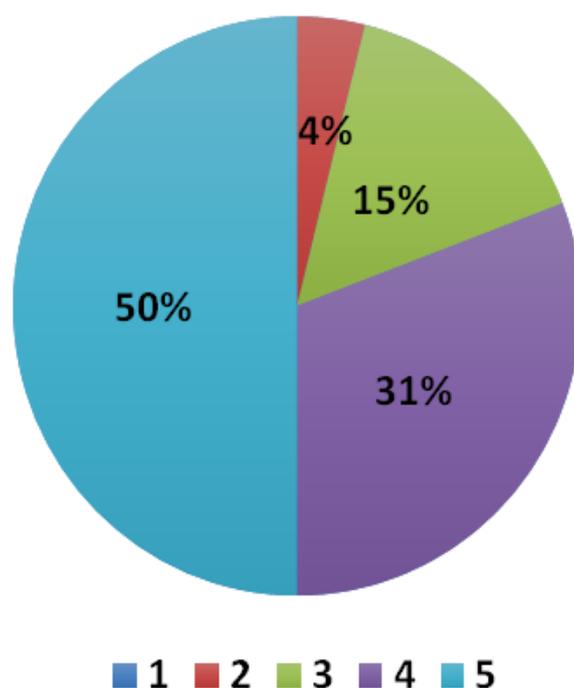


Figura 13. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.1

Pregunta 2.2 ¿Cuando ingresé en la Dirección me sentí bienvenido?

El 42% que equivale a 11 empleados opinó que casi siempre se sintieron aceptados por los demás empelados al incorporarse por primera vez a la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, el 35% que equivale a 9 empleados opinó que siempre, el 15 % que equivale a 4 empleados opinó que a veces, el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi nunca y el otro el 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

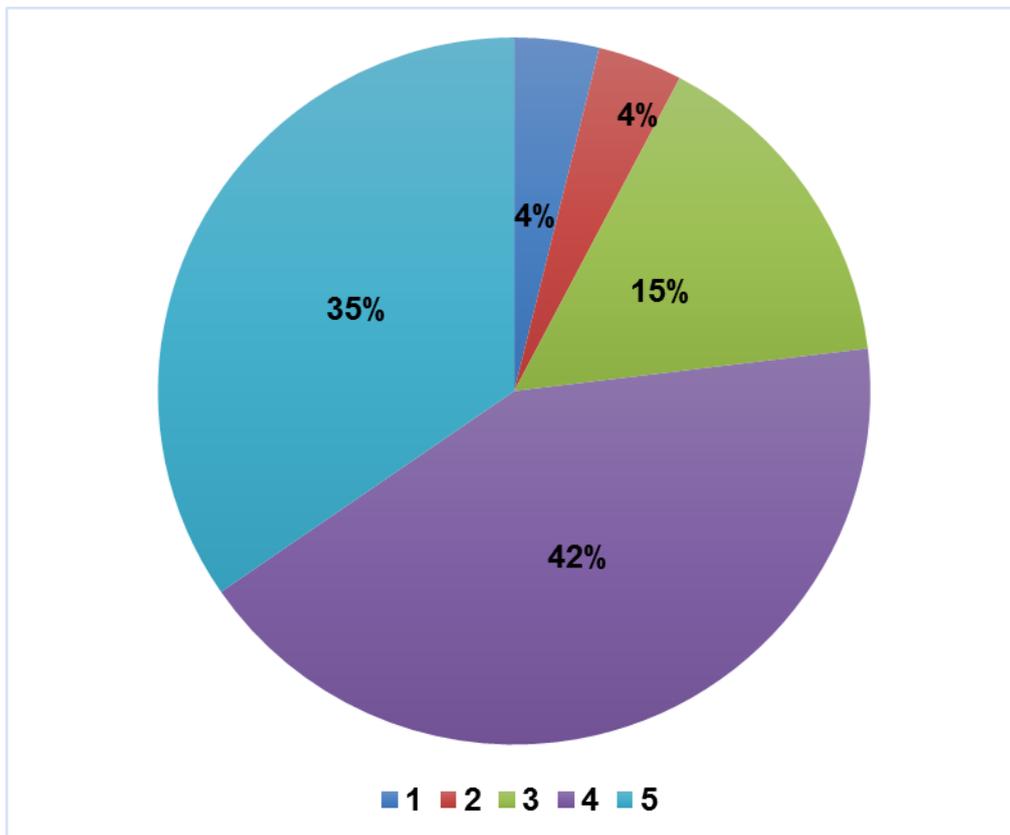


Figura 14. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.2

Pregunta 2.3 ¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?

El 54% que equivale a 14 empleados opinó que casi siempre existe un buen ambiente laboral en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, el 34% que equivale a 9 empleados opinó que siempre, el 8% que equivale a 2 empleados opinó que a veces y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

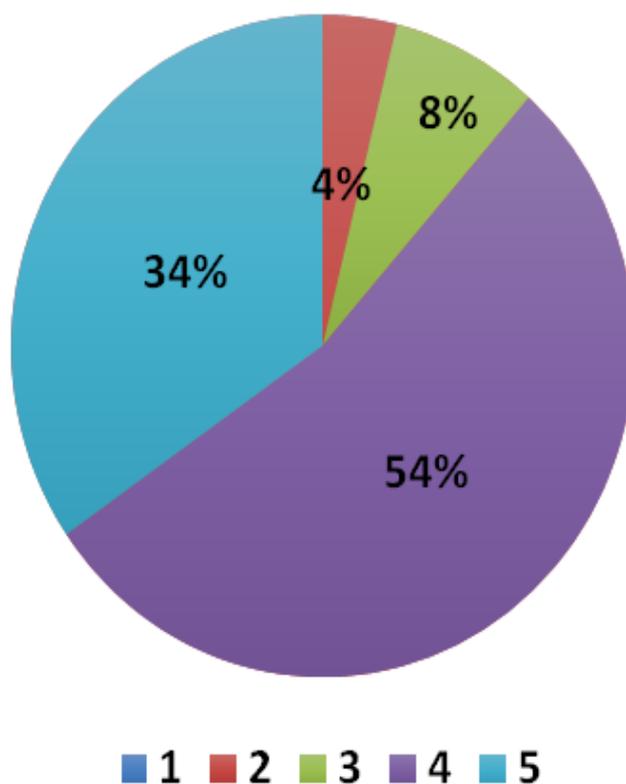


Figura 15. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.3

Pregunta 2.4 ¿Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos?

El 46% que equivale a 12 empleados opinó que casi siempre cuentan con la colaboración de empleados de otros departamentos para alcanzar los objetivos de la Dirección, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que siempre, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que a veces, el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi siempre y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

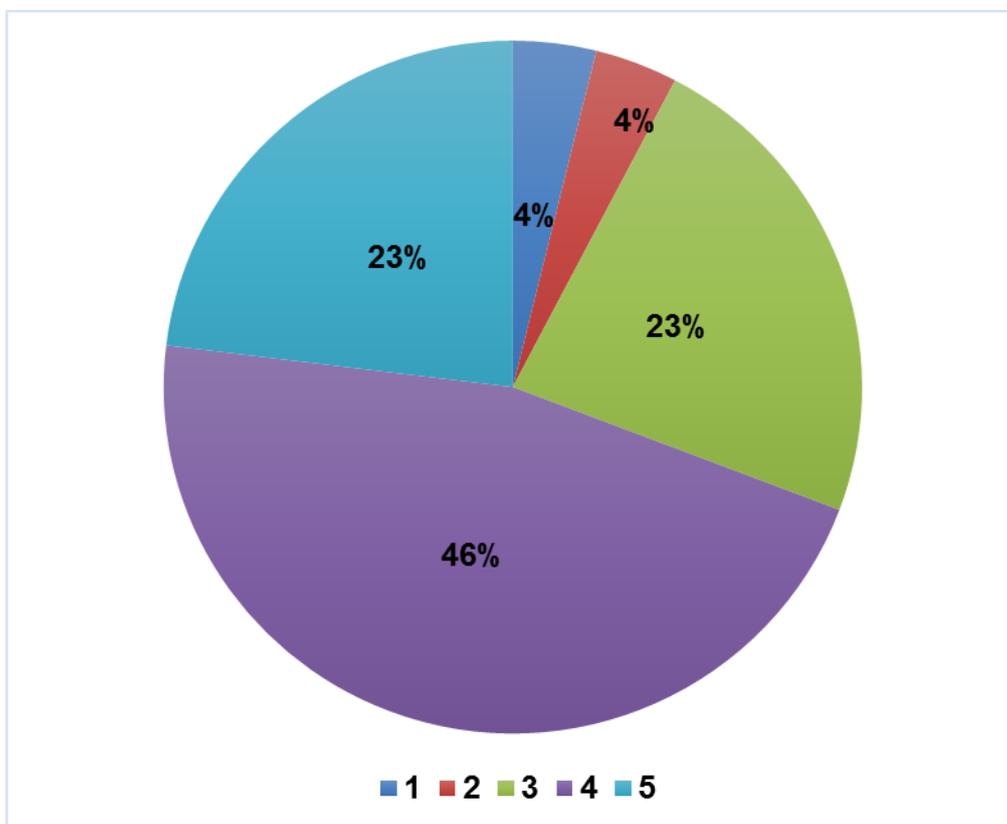


Figura 16. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.4

Pregunta 2.5 ¿Cuando tengo exceso de trabajo mis compañeros me proporcionan ayuda sin que yo se los pida?

El 54% que equivale a 14 empleados opinó que casi siempre sus compañeros les proporcionan ayuda cuando tienen exceso de trabajo sin que estos se los pidan, el 27% que equivale a 7 empleados opinó que a veces, el 15% que equivale a 4 empleados opinó que siempre y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

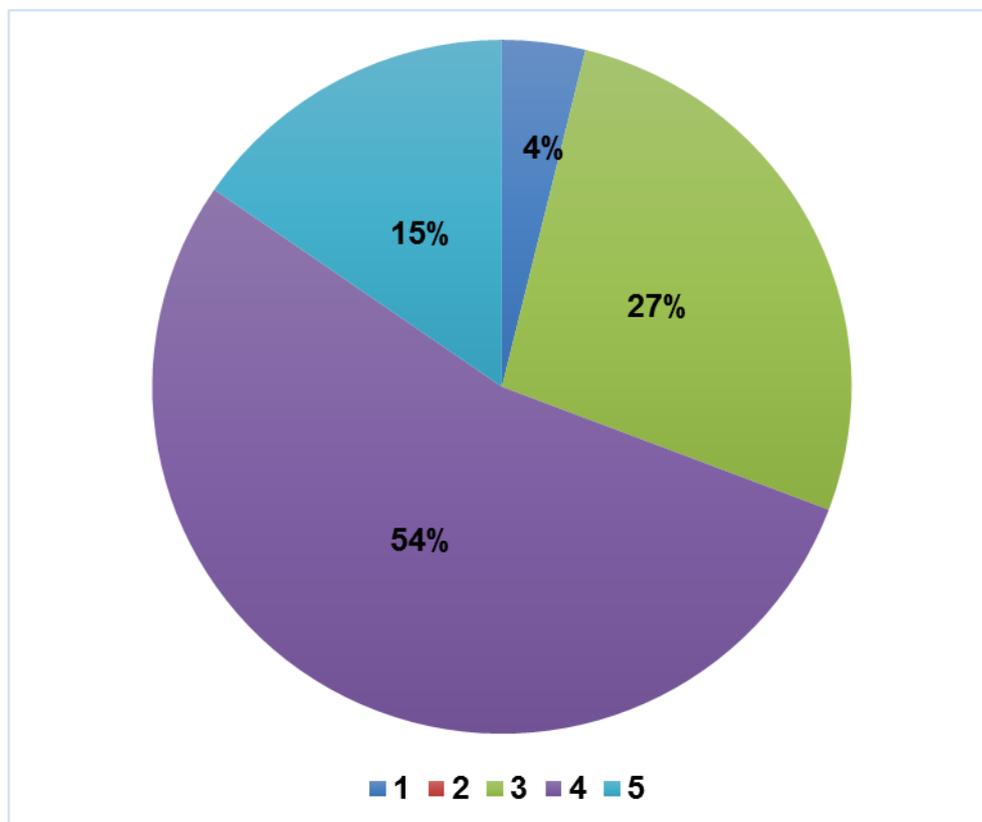


Figura 17. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 2.5

Criterio de Calificación

El siguiente criterio de calificación fue establecido de acuerdo a la homologación de criterios de la Alta Dirección y con base en el sistema Likert, este es el siguiente:

De 3 a 4 que esta representada por una barra de color amarilla, requiere de una acción preventiva (RAP)

De 4.1 a 5 que esta representada por una barra de color verde. Solo requiere de mejora continua (con proyecto documentado)

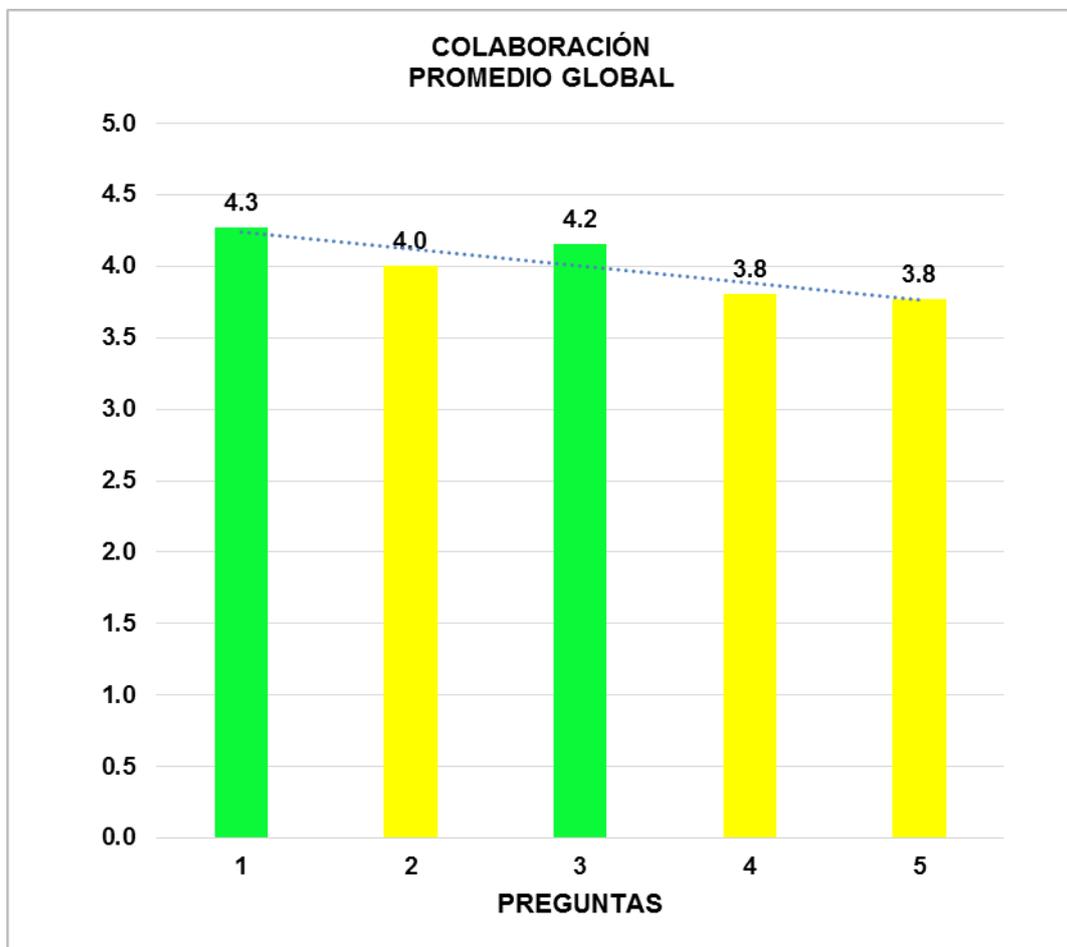


Figura 18. Gráfica del promedio global del apartado 2 (Colaboración)

Tema: 3 Comunicación

A continuación se presentan los resultados gráficos de la tercera parte del cuestionario aplicado a los 26 empleados de la Dirección General de Caja de la SEFIPLAN, la cual midió un aspecto llamado comunicación perteneciente a la rama del ambiente social.

Pregunta 3.1 ¿Considero que existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?

El 54% que equivale a 14 empleados opinó que casi siempre existe una buena comunicación el 38% que equivale a 10 empleados opinó que siempre y el 8% que equivale a 2 empleados opinó que a veces.

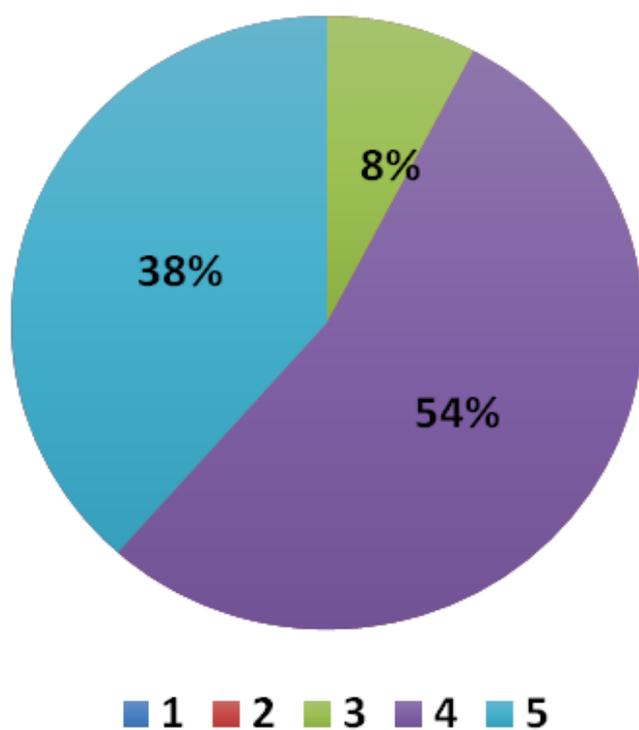


Figura 19. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.1

Pregunta 3.2 ¿Recibo de forma oportuna la información que requiere para mi trabajo?

El 50% que equivale a 13 empleados opinó que casi siempre reciben información oportuna para la realización de su trabajo, el 27% que equivale a 7 empleados opinó que siempre, y el 23% que equivale a 6 empleados opinó que a veces.

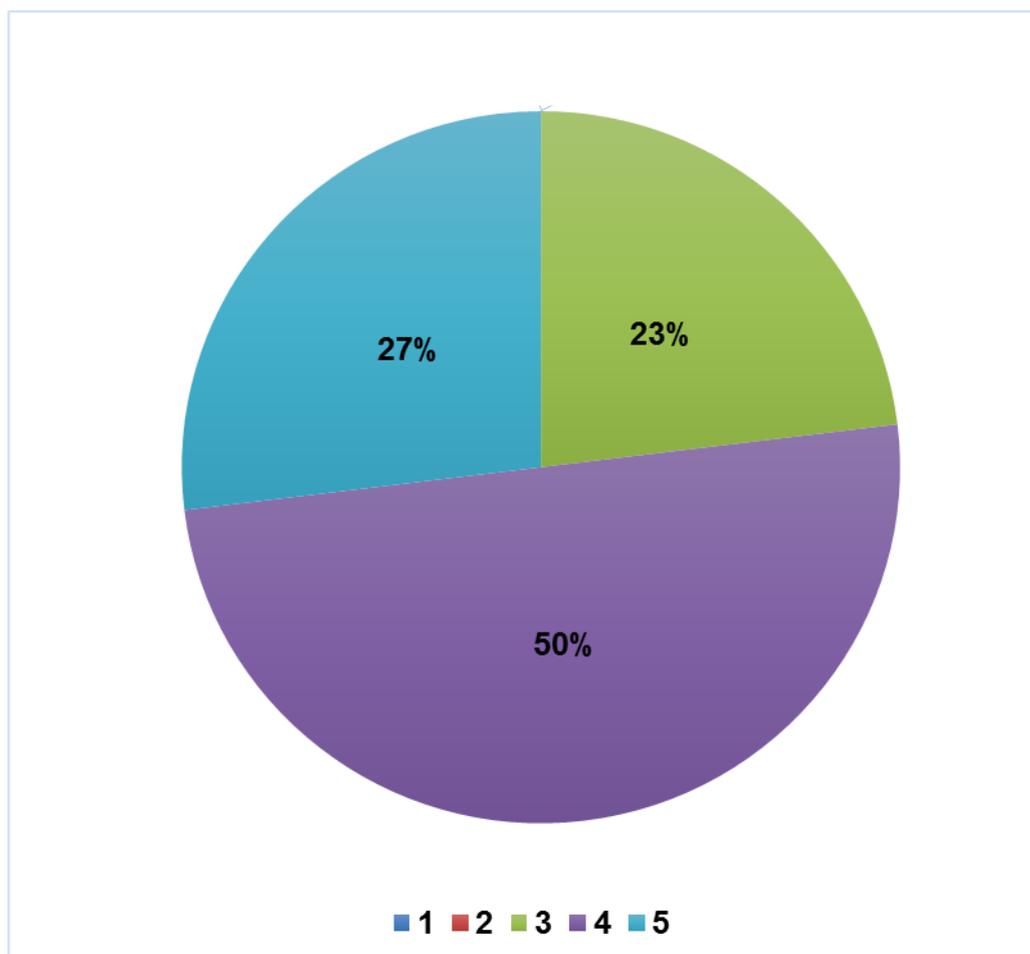


Figura 16. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.2

Pregunta 3.3 ¿Mi superior me comunica las políticas y forma de trabajo de mi área?

El 58% que equivale a 15 empleados opinó que casi siempre su superior les comunica las políticas y forma de trabajo en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, el 19% que equivale a 5 empleados opinó que siempre, el 11% que equivale a 3 empleados opinó que nunca, el 8% que equivale a 2 empleados opinó que a veces y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi nunca.

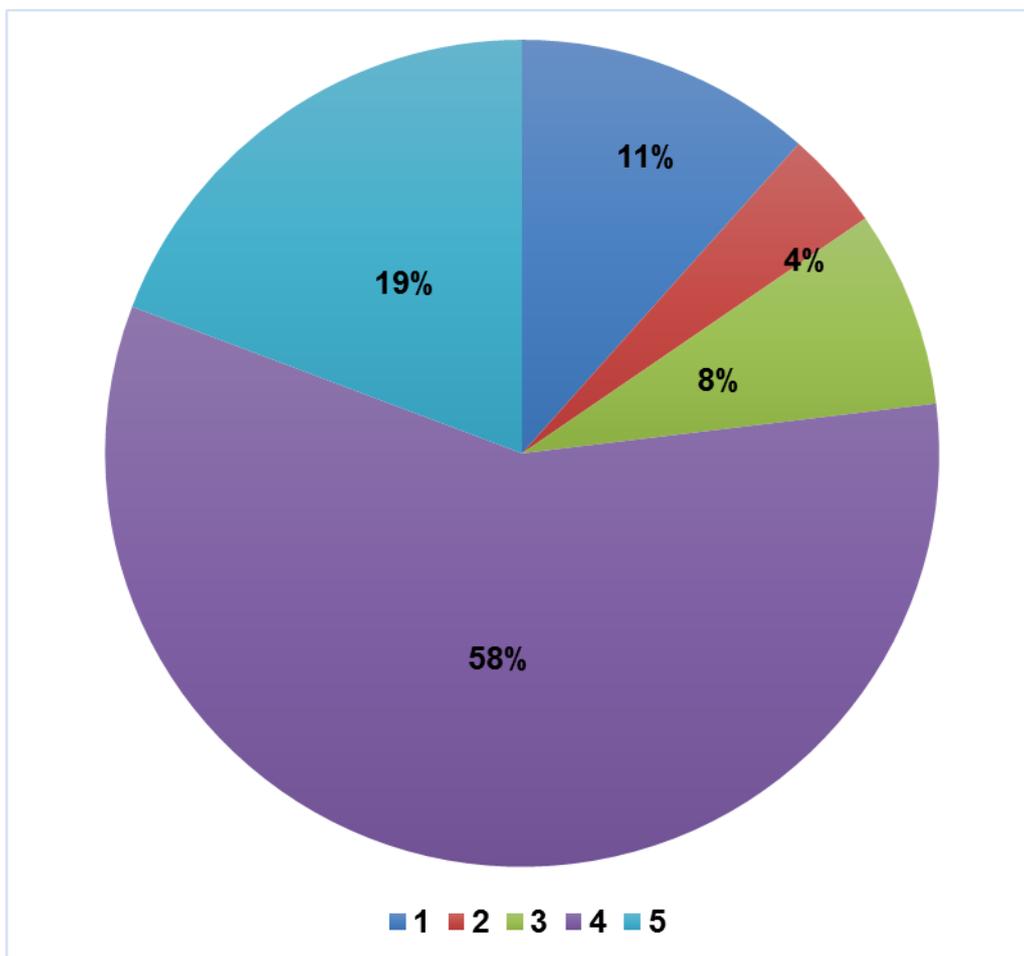


Figura 20. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.3

Pregunta 3.4 ¿Cuando tengo desacuerdos con mis compañeros, estos son resueltos de manera inmediata y respetuosa?

El 42% que equivale a 11 empleados opinó que casi siempre sus compañeros resuelven sus desacuerdos de manera inmediata y respetuosa, el 35% que equivale a 9 empleados opinó que siempre, el 19% que equivale a 5 empleados opinó que a veces y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

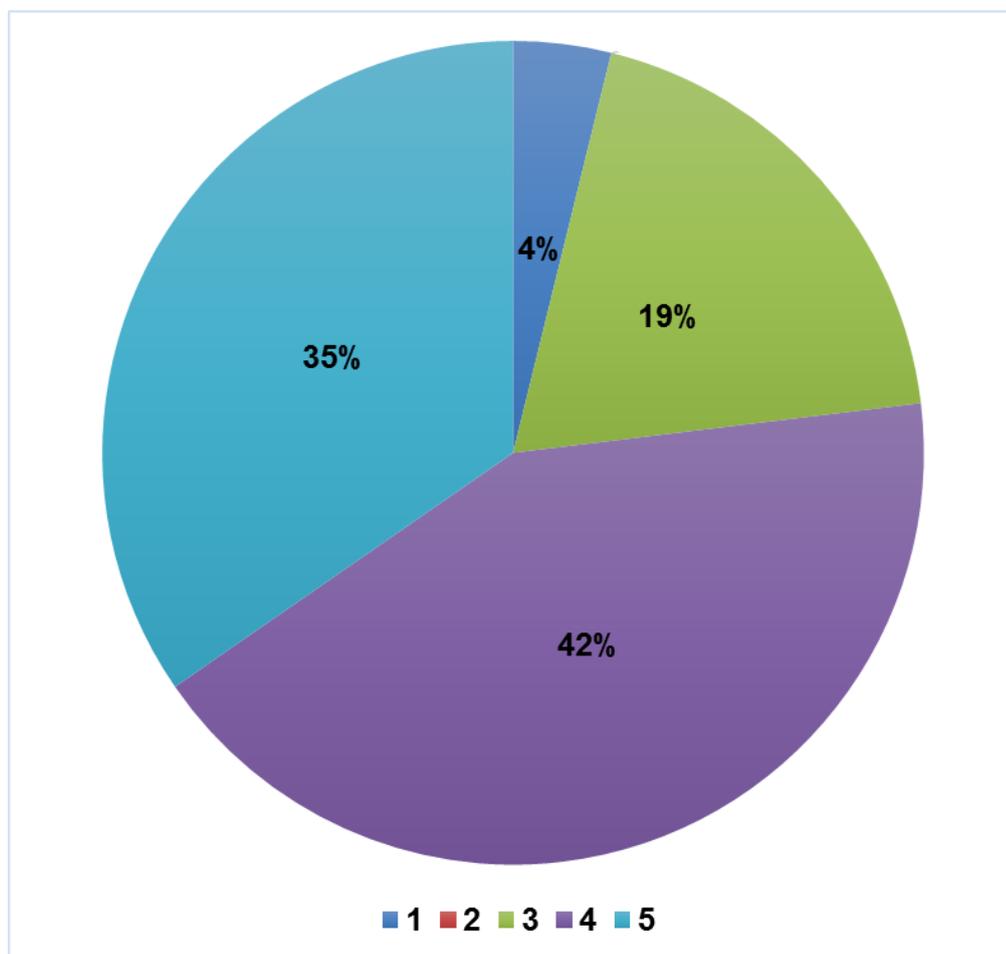


Figura 21. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.4

Pregunta 3.5 ¿Considero que mis compañeros tienen un buen canal de comunicación con mí su jefe?

El 32% que equivale a 11 empleados opinó que a veces sus compañeros tiene un buen canal de comunicación con su superior, el 24% que equivale a 8 empleados opinó que siempre, el 23% que equivale a 8 empleados opinó que casi siempre, el 15% que equivale a 5 empleado opinó que casi nunca y el 6% que equivale a 2 empleados opinó que nunca.

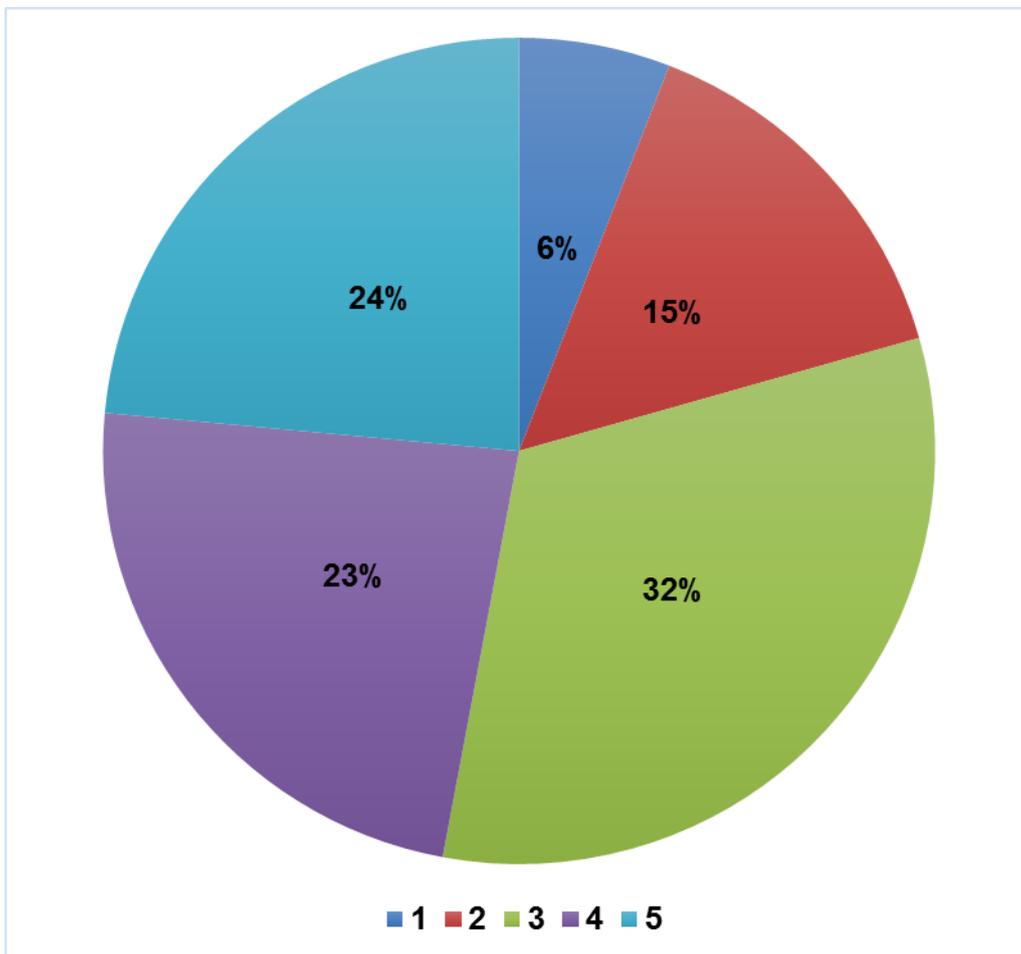


Figura 22. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 3.5

Criterio de Calificación

El siguiente criterio de calificación fue establecido de acuerdo a la homologación de criterios de la Alta Dirección y con base en el sistema Likert, este es el siguiente:

De 4.1 a 5 que esta representada por una barra de color verde. Solo requiere de mejora continua en comunicación entre empleado – jefe.

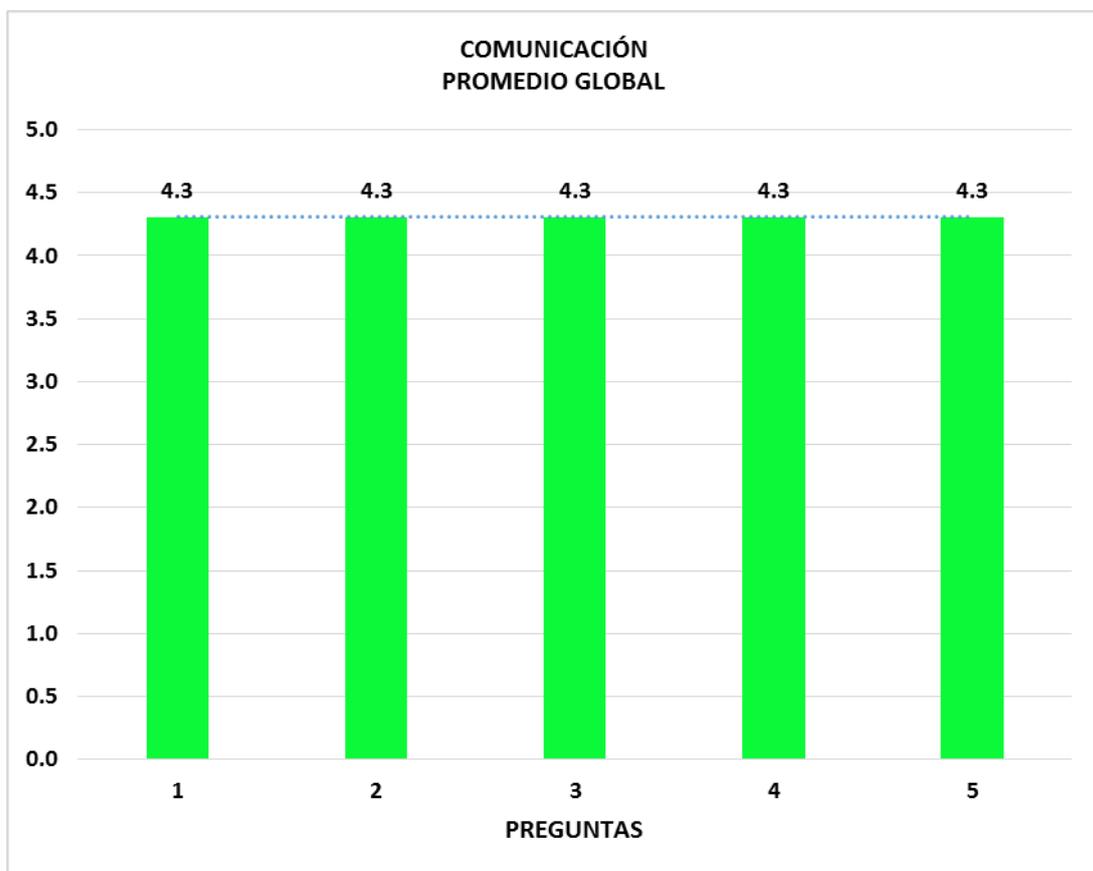


Figura 23. Gráfica del promedio global del apartado 3 (Comunicación)

Tema: 4 Condiciones Físicas de Trabajo

A continuación se presentan los resultados gráficos de la cuarta parte del cuestionario aplicado a los 26 empleados de la Dirección General de Caja de la SEFIPLAN, la cual midió la siguiente variable Condiciones Físicas de Trabajo por medio de esta se permitió conocer las características medioambientales en las que los empleados desarrolla su trabajo.

Pregunta 4.1 ¿Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo?

El 62% que equivale 16 empleados opinó que casi siempre disponen de materiales y recursos para realizar su trabajo, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que siempre, el 11% que equivale a 3 empleados opinó que a veces y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi nunca.

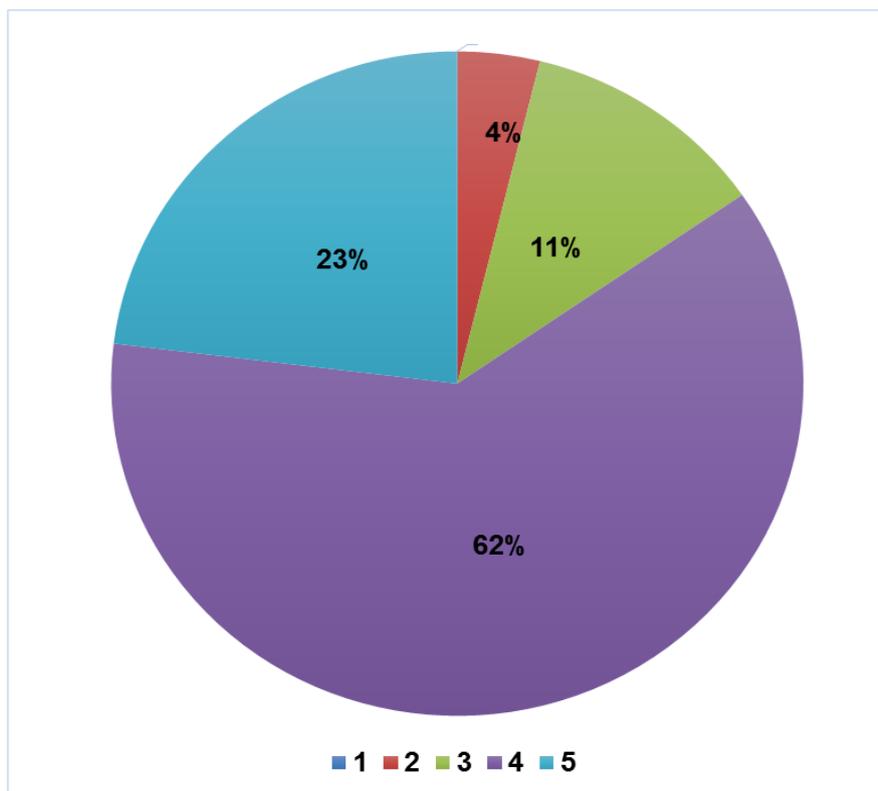


Figura 24. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.1

Pregunta 4.2 ¿La organización a la que pertenezco cumple con las normas de seguridad y salud en el trabajo?

El 54% que equivale a 14 empleados opinó que casi siempre la Dirección de Caja de la SEFIPLAN a la cual pertenecen cumple con las normas de seguridad y salud, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que algunas veces, el 15% que equivale a 4 empleados opinó que siempre y el 8% que equivale a 2 empleados opinó que casi nunca.

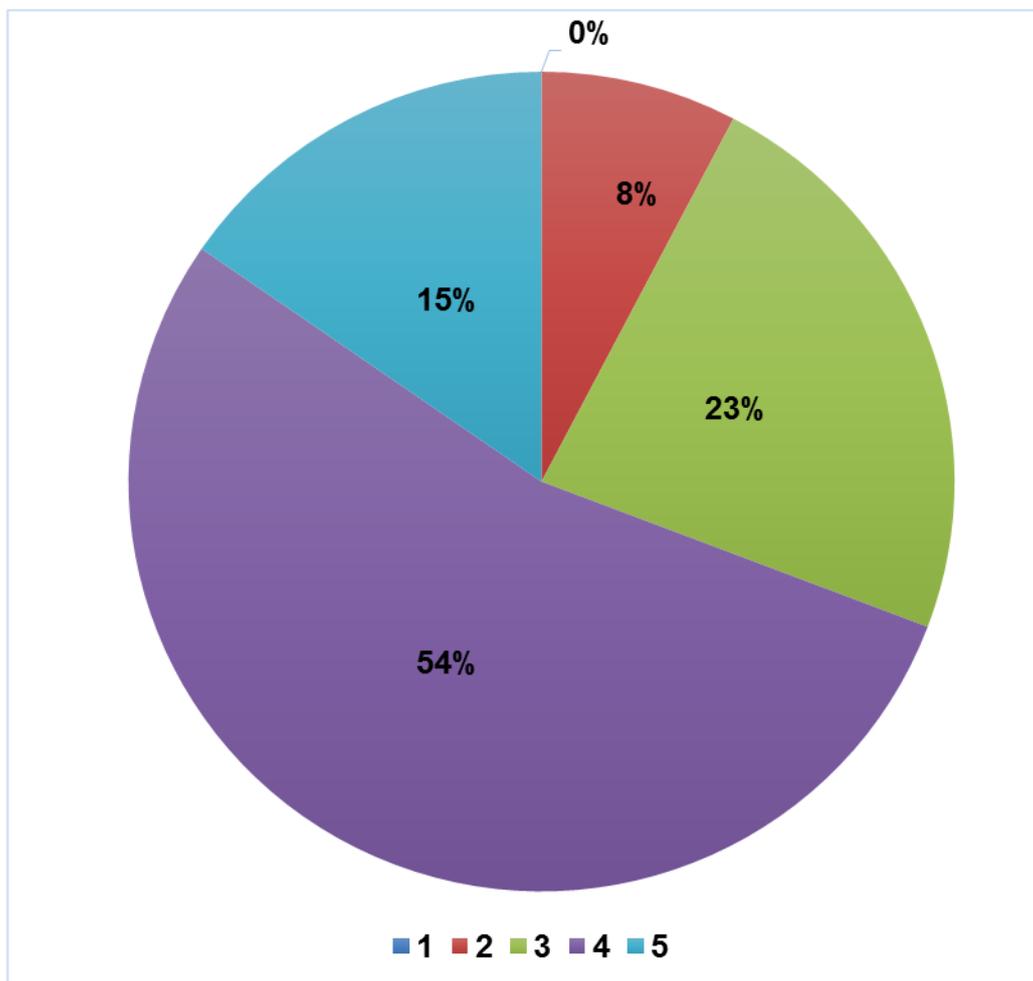


Figura 25. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.2

Pregunta 4.3 ¿Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo?

EL 62% que equivale a 16 empleados opinó que casi siempre disponen del espacio físico adecuado para la realización de sus actividades de trabajo, el 19% que equivale a 5 empleados opinó que siempre, el 15% que equivale a 4 empleados opinó que a veces y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi nunca.

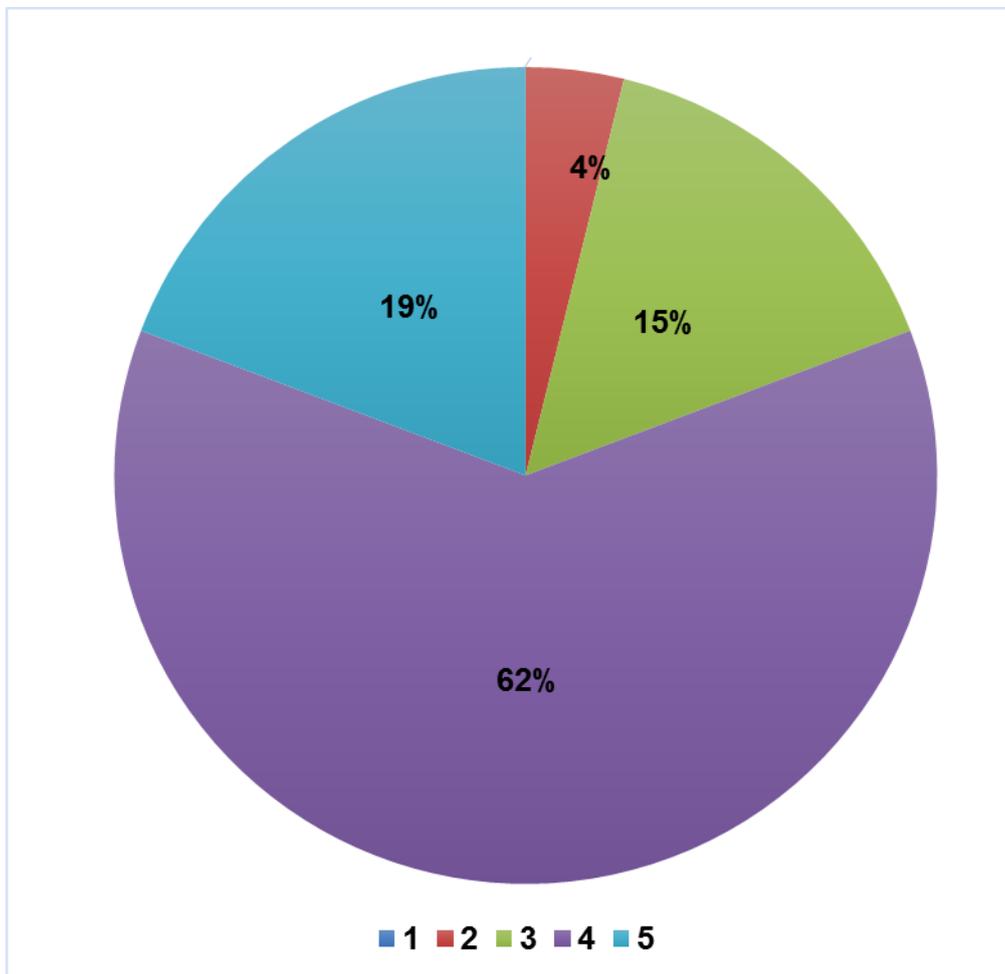


Figura 26. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.3

Pregunta 4.4 ¿Las condiciones de ruido me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad?

El 46% que equivale a 12 empleados opinó que casi siempre las condiciones de ruido le permiten desempeñar su trabajo con normalidad, el 35% que equivale a 9 empleados opinó que siempre y el 19% que equivale a 5 empleados opinó que a veces.

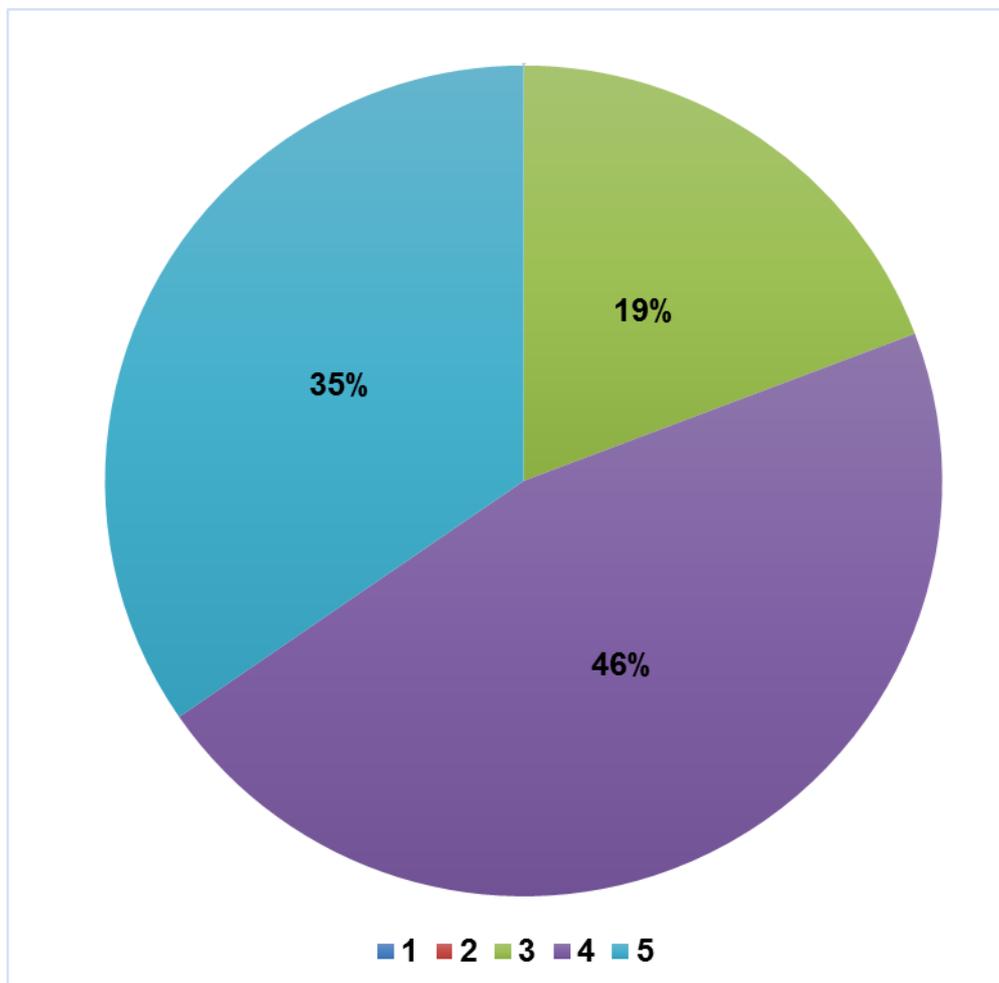


Figura 27. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.4

Pregunta 4.5 ¿Las condiciones de temperatura me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad?

El 65% que equivale a 17 empleados opinó que casi siempre las condiciones de temperatura en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, les permite desempeñar su trabajo con normalidad, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que a veces y el 12% que equivale a 3 empleados opinó que siempre.

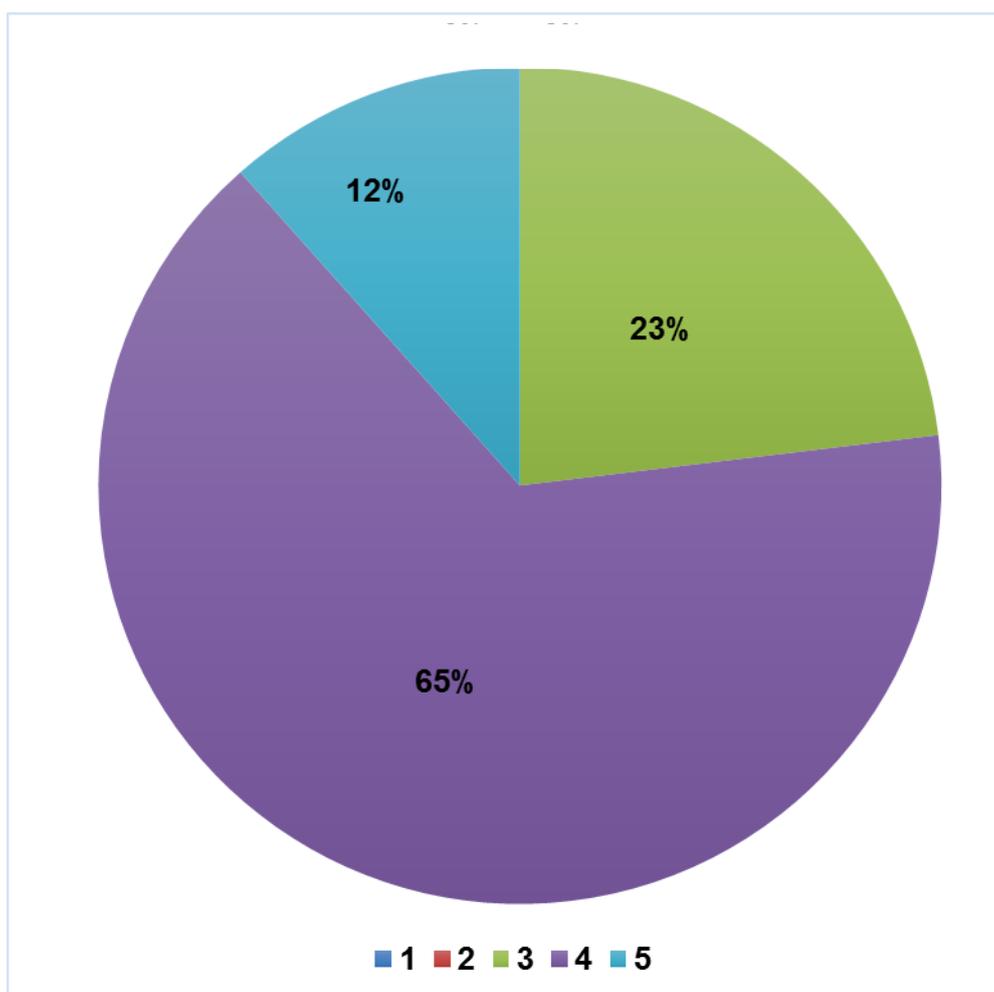


Figura 28. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.5

Pregunta 4.6 ¿La iluminación de mi área de trabajo es deficiente?

El 58% que equivale a 15 empleados opinó que casi siempre las condiciones de iluminación en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN les permite desempeñar su trabajo con normalidad, el 19% que equivale a 5 empleados opinó que siempre, el 19% que equivale a 5 empleados opinó que a veces, y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

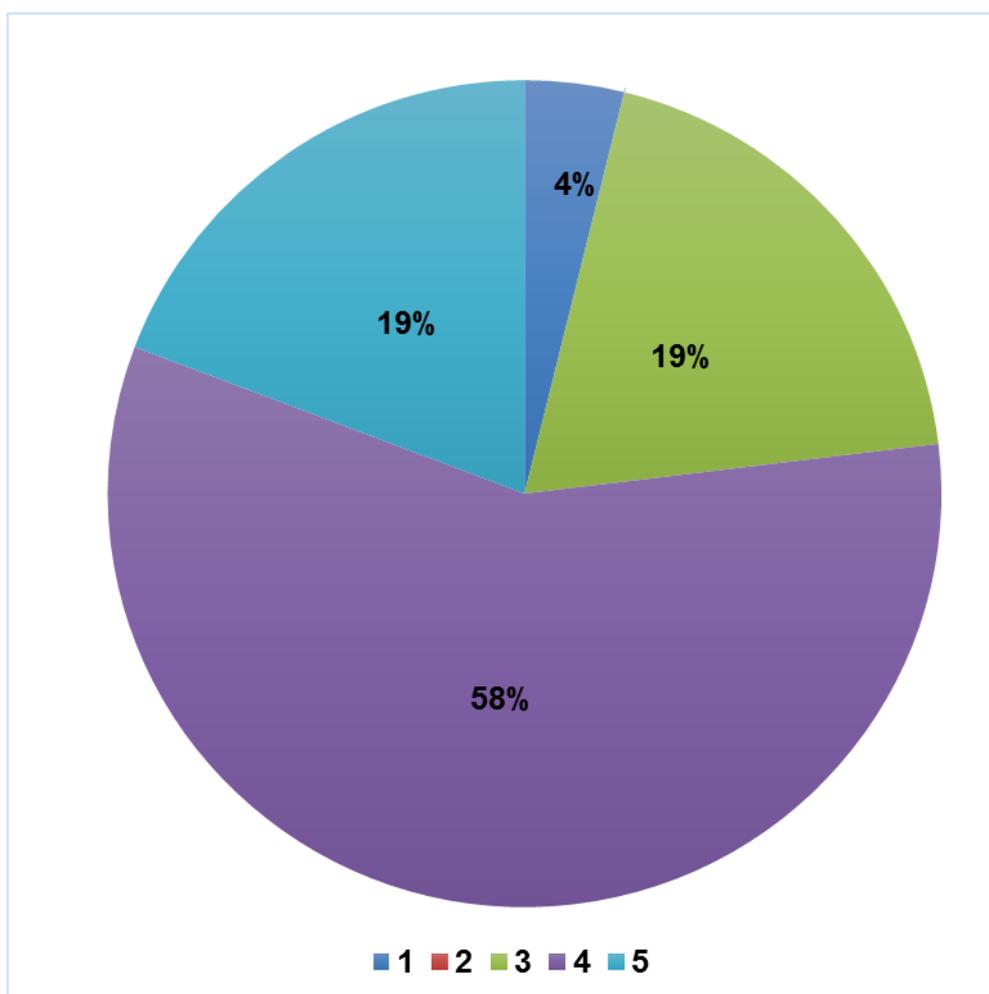


Figura 29. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 4.6

Criterio de Calificación

El siguiente criterio de calificación fue establecido de acuerdo a la homologación de criterios de la Alta Dirección y con base en el sistema Likert, este es el siguiente:

De 3 a 4 que esta representada por una barra de color amarilla, requiere de una acción preventiva (RAP)

De 4.1 a 5 que esta representada por una barra de color verde. Solo requiere de mejora continua (con proyecto documentado)

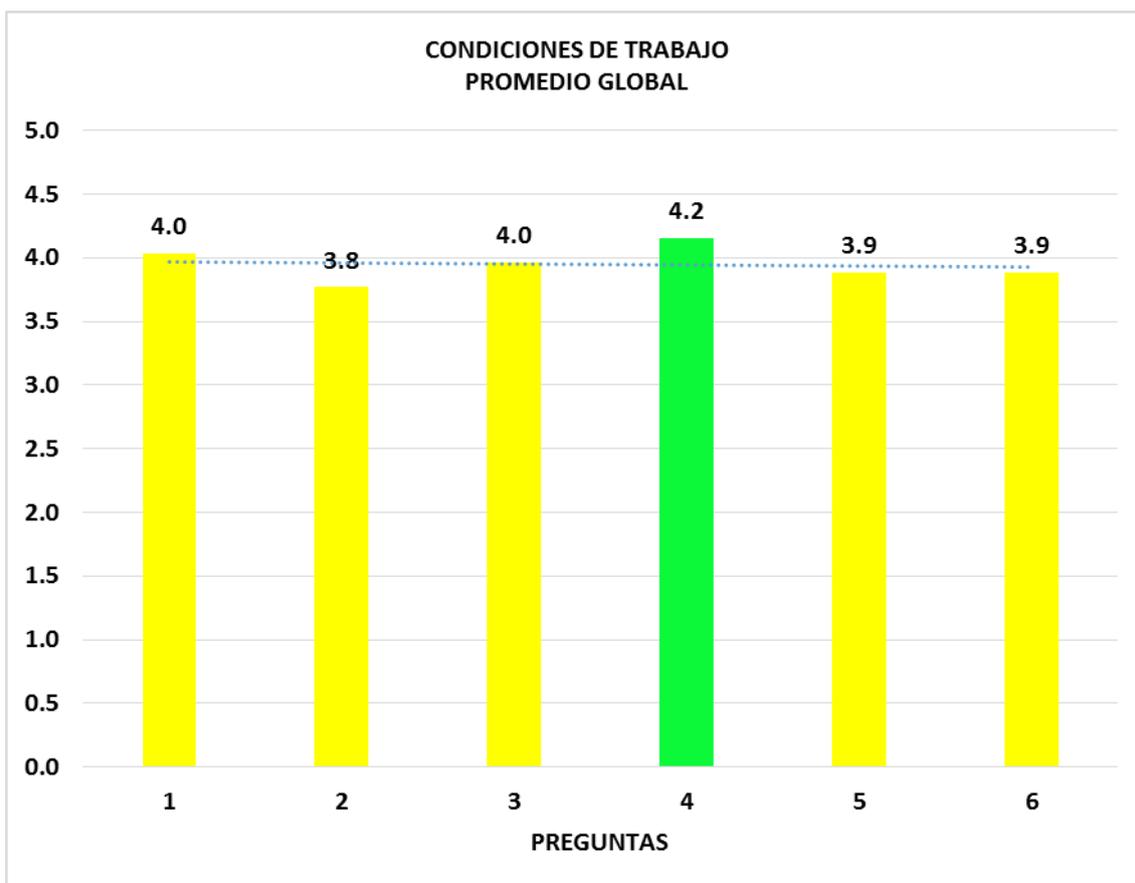


Figura 30. Gráfica del promedio global del apartado 4 (Condiciones Físicas de Trabajo)

Tema: 5 Satisfacción en el Puesto de Trabajo

A continuación se presentan los resultados gráficos de la quinta parte del cuestionario aplicado a los 26 empleados de la Dirección General de Caja de la SEFIPLAN, la cual midió la siguiente variable Satisfacción en el Puesto de Trabajo dicha variable permitió conocer la actitud general de cada empleado hacia su trabajo.

Pregunta 5.1 ¿Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades?

El 46% que equivale a 12 empleados opinó que casi siempre tiene claras cuáles son sus tareas y responsabilidades en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, El 46% que equivale a 12 empleados opinó que siempre, y el 8% que equivale a 2 empleados opinó que a veces.

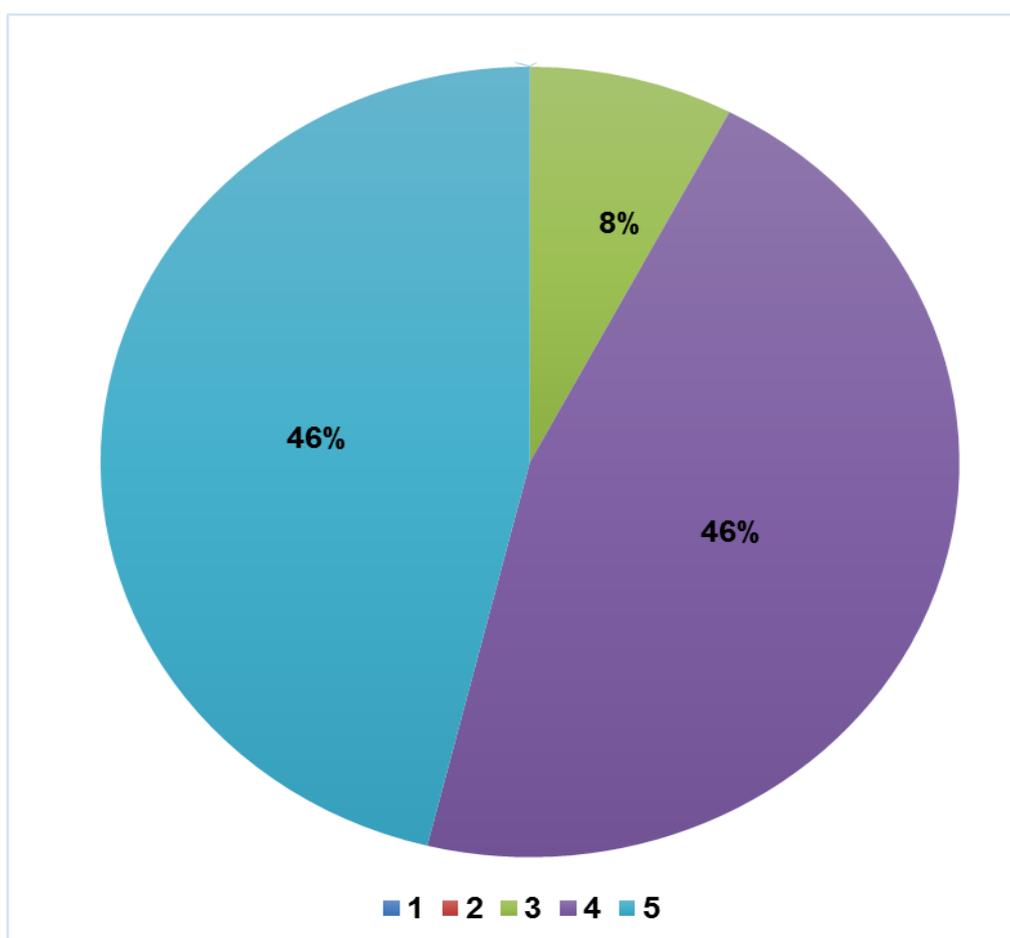


Figura 31. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.1

Pregunta 5.2 ¿Mi trabajo es reconocido y valorado?

El 69% que equivale a 18 empleados opinó que casi siempre su trabajo es reconocido y valorado por su superior en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, El 23% que equivale a 6 empleados opinó que siempre, el 4% que equivale a 1 empleado opinó que a veces y el otro 4% que equivale a 1 empleado opinó que nunca.

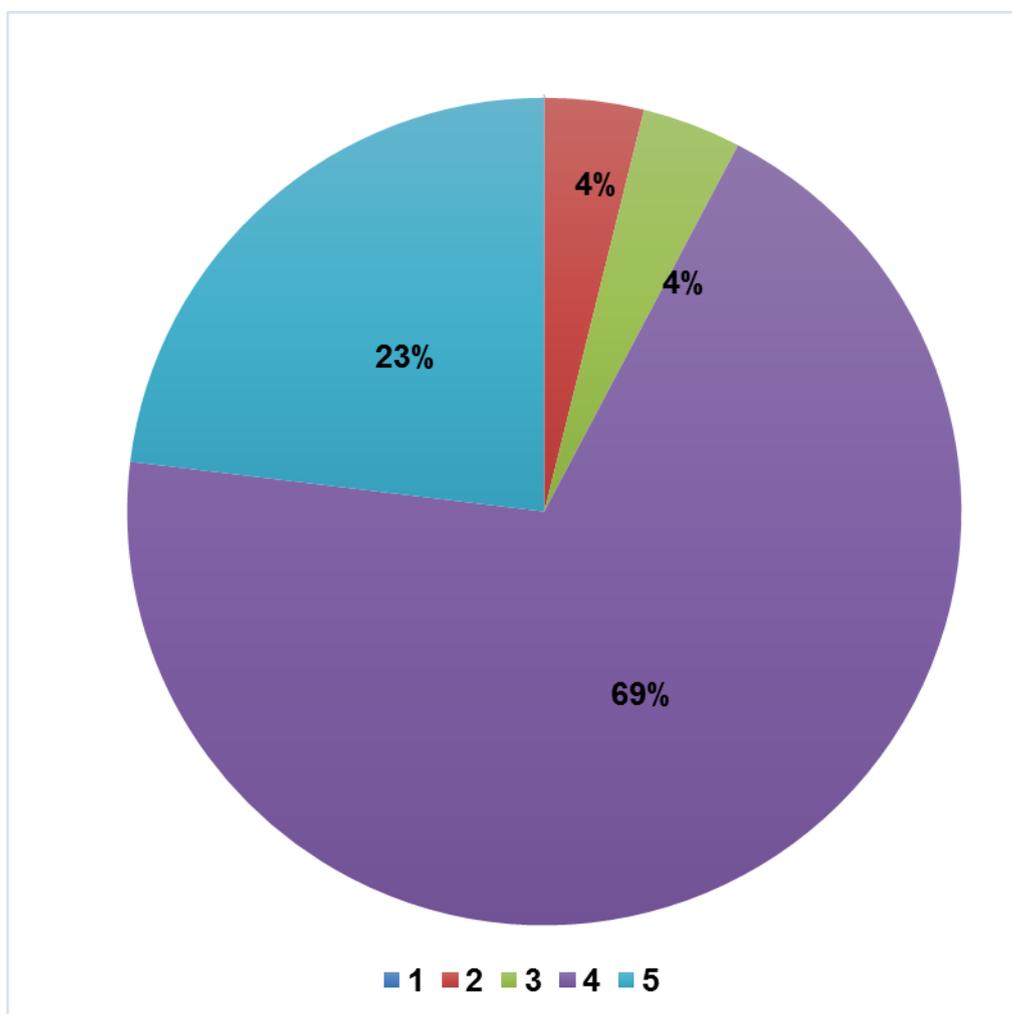


Figura 32.- Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.2

Pregunta 5.3 ¿Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo?

El 62% que equivale a 16 empleados opinó que casi siempre tienen la libertad y oportunidad de proponer nuevos proyectos y formas de realizar su trabajo en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, El 15% que equivale a 4 empleados opinó que a veces, el 11% que equivale a 3 empleados opinó que siempre, el 8% que equivale a 2 empleados opinó que nunca y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi nunca.

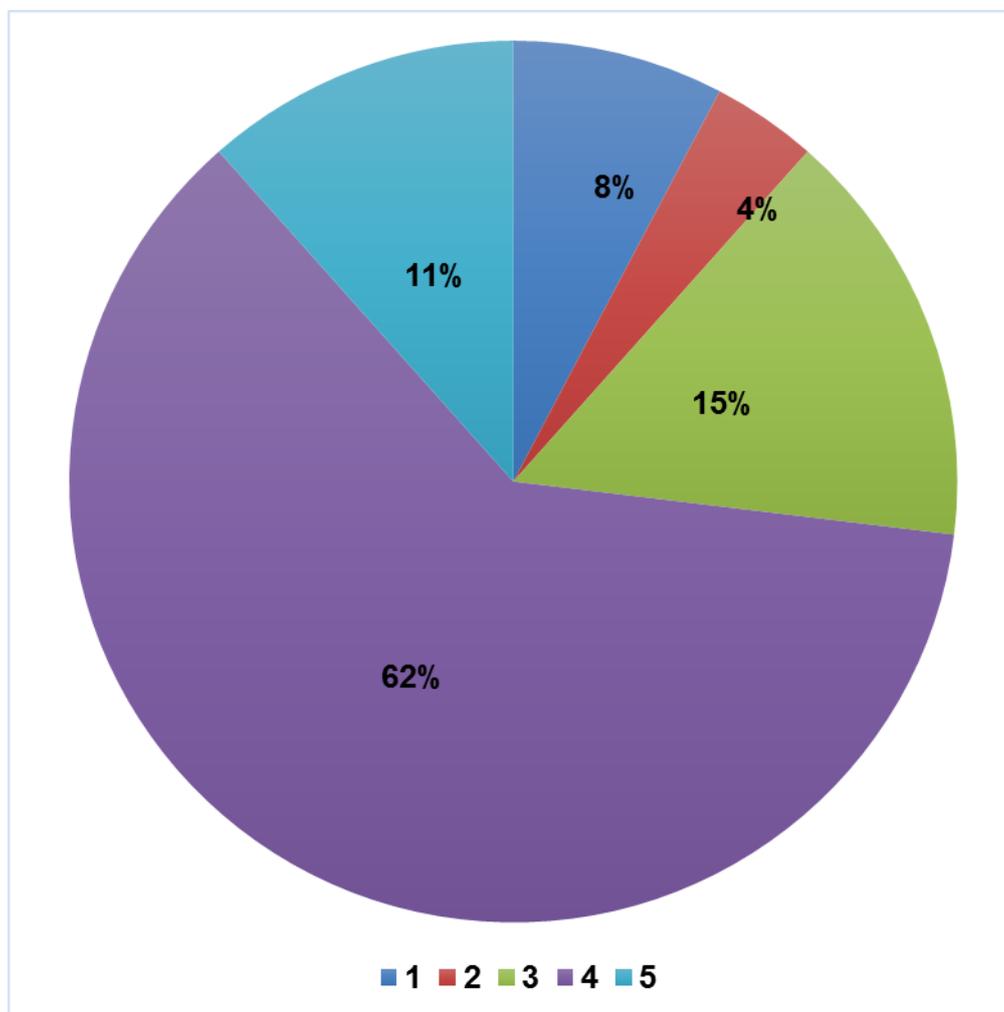


Figura 33. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.3

Pregunta 5.4 ¿Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia?

El 68% que equivale a 15 empleados opinó que casi siempre tienen la información que necesitan para realizar su trabajo con excelencia en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, El 23% que equivale a 5 empleados opinó que siempre, el 5% que equivale a 1 empleado opinó que a veces y el 4% que es equivale a 1 empleado opinó que casi nunca.

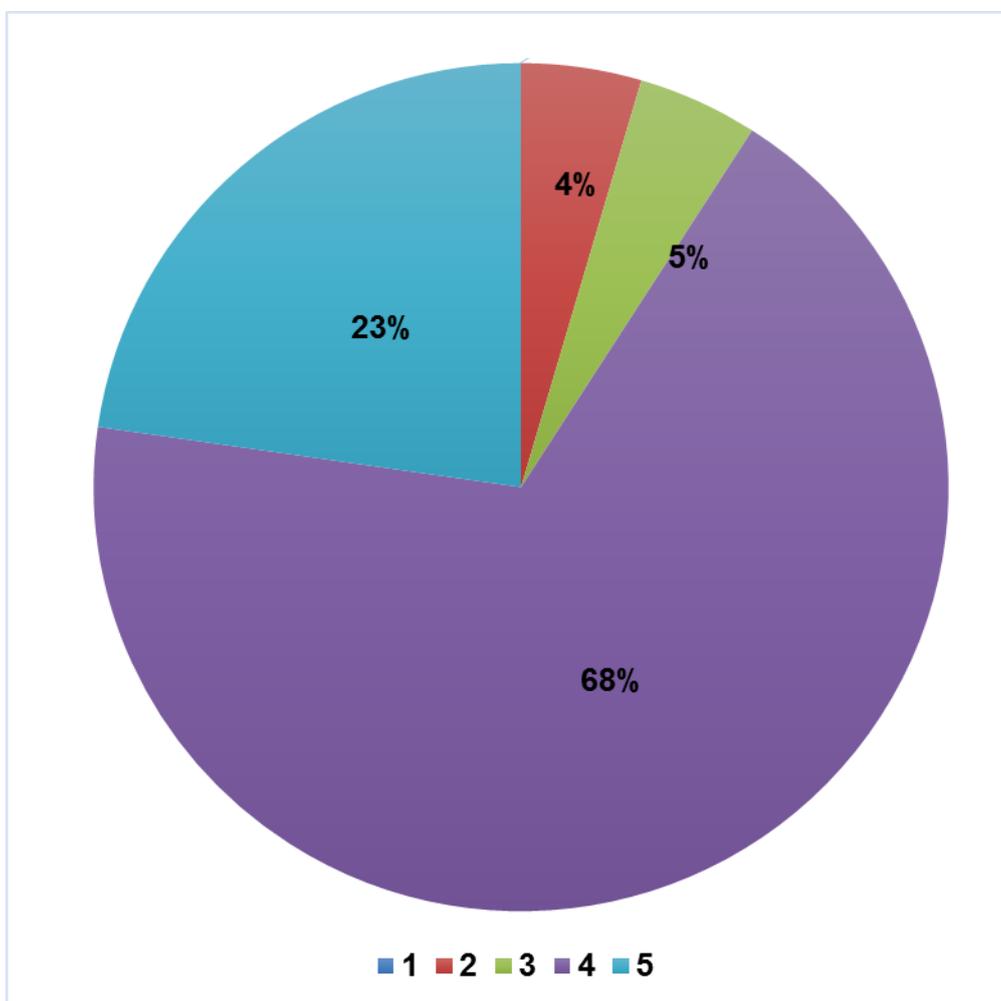


Figura 34. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.4

Pregunta 5.5 ¿Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi departamento?

El 42% que equivale a 11 empleados opinó conocer siempre como su trabajo contribuye a conseguir resultados en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, el 31% que equivale a 8 empleados opinó que casi siempre, el 23% que equivale a 6 empleados opinó que a veces y el 4% que equivale a 1 empleado opinó que casi nunca.

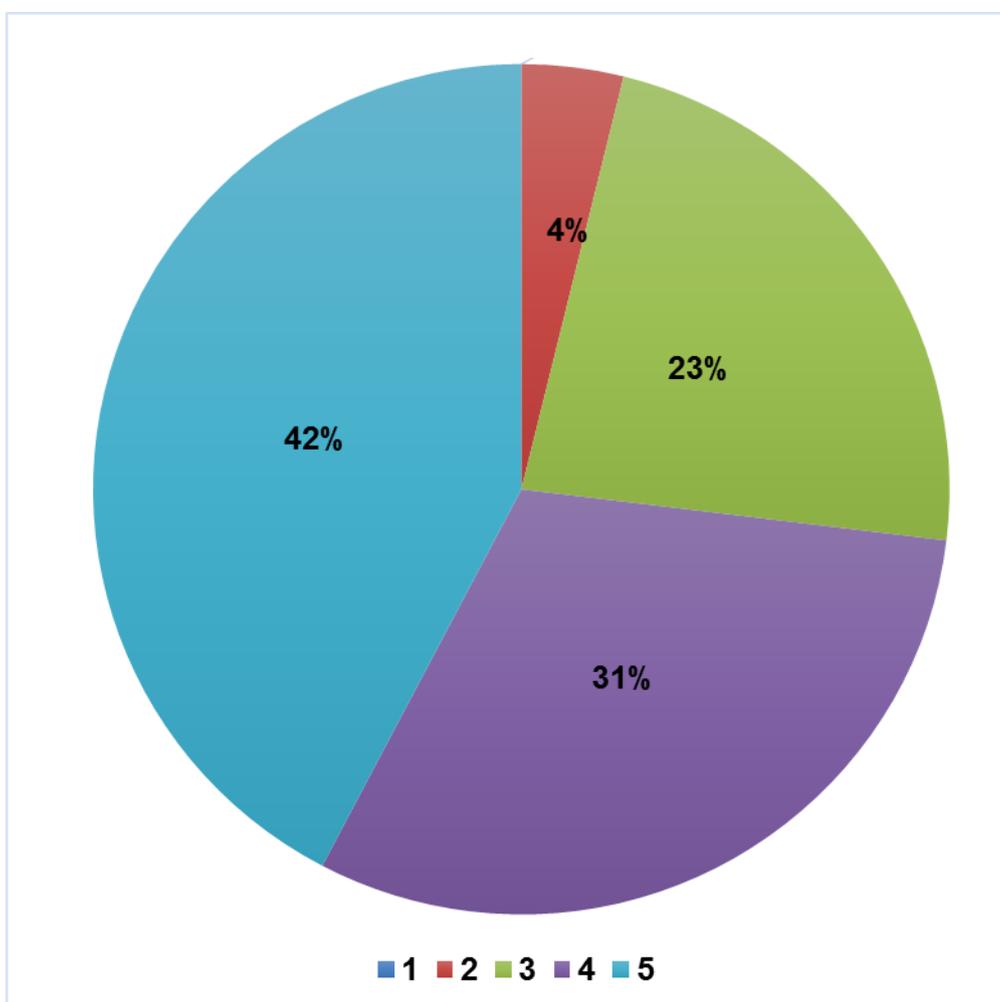


Figura 35. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.5

Pregunta 5.6 ¿Mi capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?

El 61% que equivale a 16 empleados opinó que casi siempre la capacidad profesional con la que cuentan es acorde con las responsabilidades y tareas designadas en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, El 31% que equivale a 8 empleados opinó que siempre, y el 8% que equivale a 2 empleado opinó que a veces .

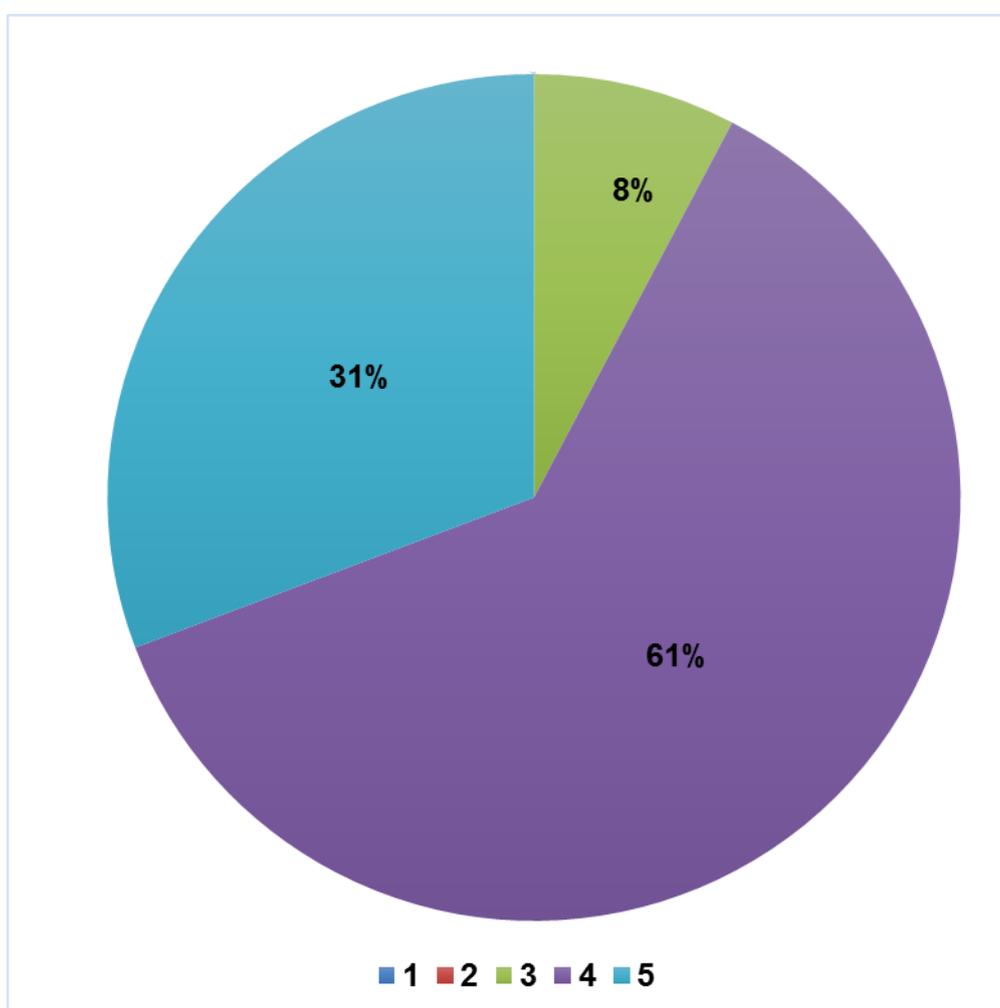


Figura 36. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.6

Pregunta 5.7 ¿Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando?

El 42% que equivale a 11 empleados opinó que en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN siempre les ofrecen la oportunidad de seguir mejorando en cualquier ámbito, el 35% que equivale a 9 empleados opinó que casi siempre y el 15% que equivale a 4 empleados opinó que a veces.

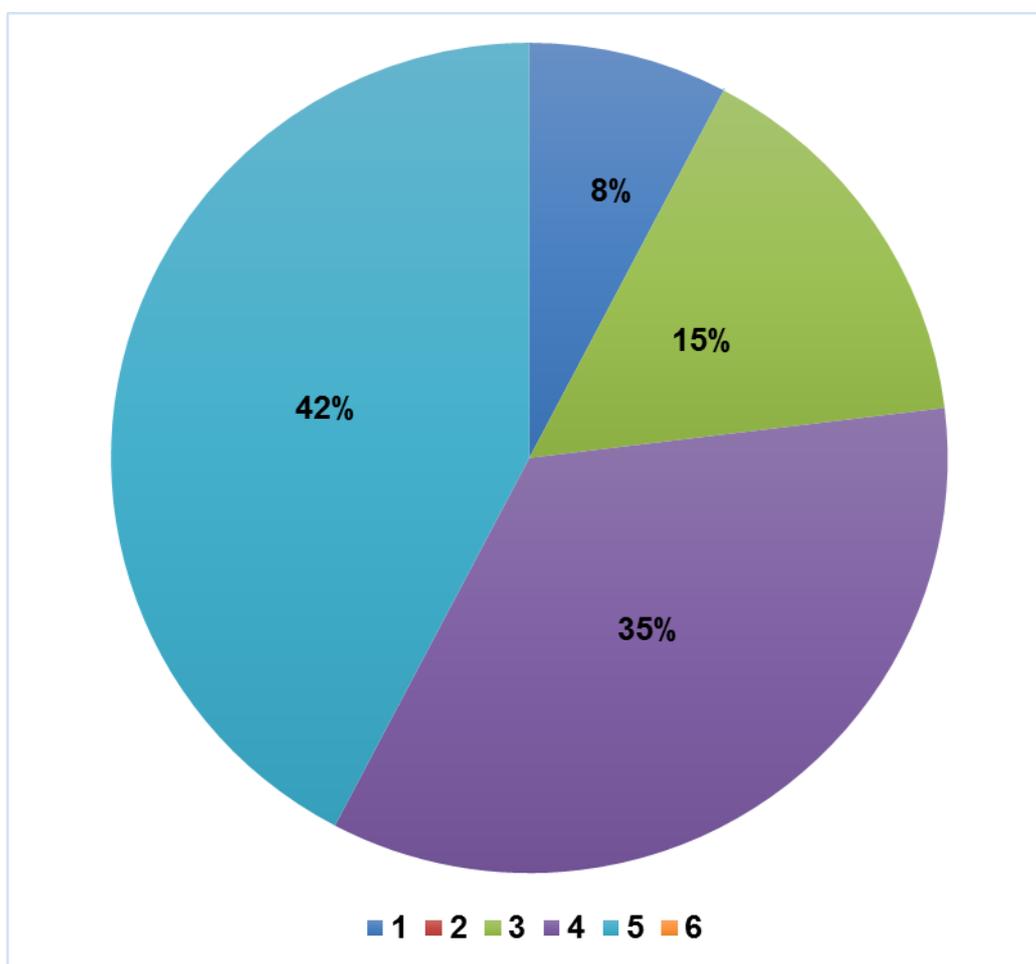


Figura 37. Resultados Gráficos referentes a la pregunta 5.7

Criterio de Calificación

El siguiente criterio de calificación fue establecido de acuerdo a la homologación de criterios de la Alta Dirección y con base en el sistema Likert, este es el siguiente:

De 3 a 4 que esta representada por una barra de color amarilla, requiere de una acción preventiva (RAP)

De 4.1 a 5 que esta representada por una barra de color verde. Solo requiere de mejora continua (con proyecto documentado)

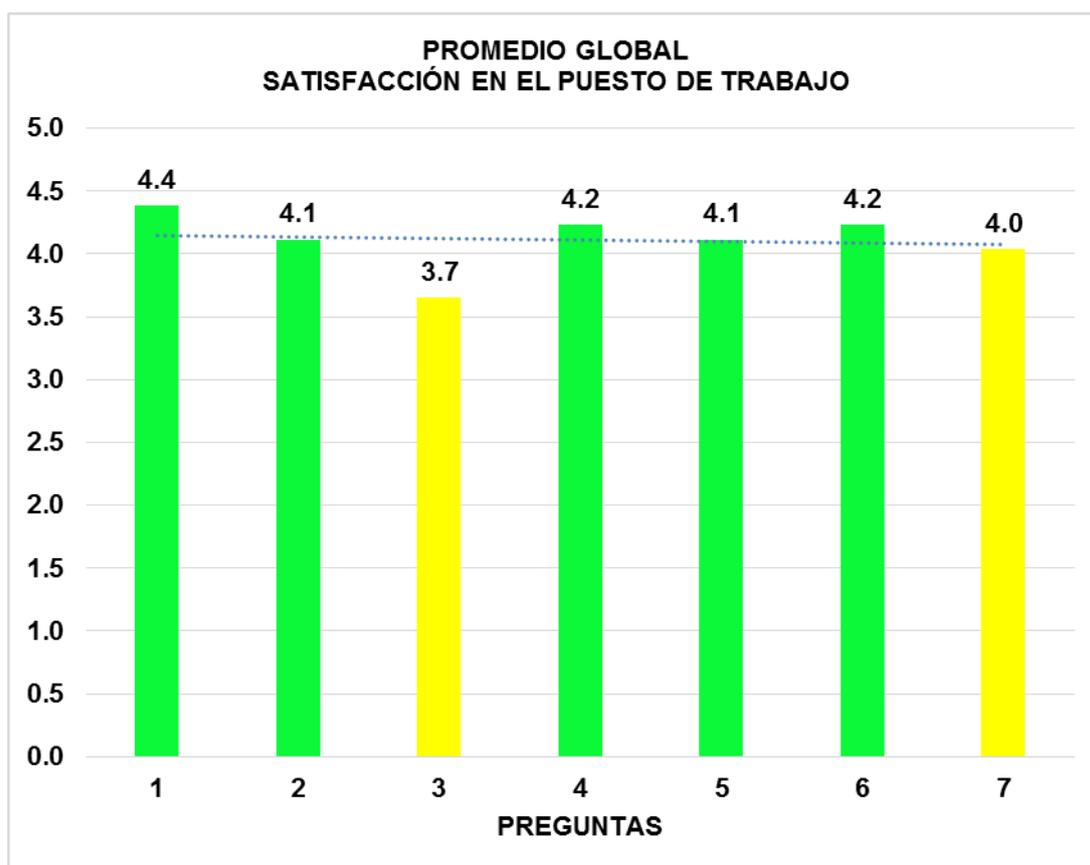


Figura 38. Gráfica del promedio global del apartado 5 (Satisfacción en el Puesto de Trabajo)

VII PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

Dentro de las limitaciones que se presentaron dentro de la Residencia Profesional en la Dirección de Caja de la SEFIPLAN, se encuentran las siguientes:

- Se presentó cierta resistencia entre el personal Directivo para autorizar la aplicación de encuestas por la seriedad del tema.
- Existió una resistencia del personal de contestar las encuestas por falta de tiempo, miedo a represarías por parte de su jefe y desconocimiento del tema.

A lo que se les explicó la importancia de conocer el tema del clima laboral y cómo impacta en la productividad de cualquier organización pero sobre todo como este puede mejorar si es evaluado periódicamente para conocer los factores que marchan bien y los que se deben mejorar en la interacción individuo-organización.

Se identificaron los factores que afectan directamente la organización los cuales se pretenden resolver mediante cursos de capacitación y reuniones periódicas para evaluar al personal y realizar juntas en la cual se toquen temas que afecten e incomoden a todo el personal de la organización.

VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

Las competencias aplicadas a lo largo de este trabajo de investigación fueron vistas y adquiridas en el transcurso de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial por profesores competentes.

Habilidades Directivas I y II

- Habilidad para trabajar de manera autónoma

Probabilidad y Estadística Descriptiva I

- Capacidad para interpretar estadísticas y parámetros en muestras y poblaciones para evaluar con niveles de confianza estadística variables.

Estadística Inferencial

- Habilidad para tomar decisiones, con base en los elementos estadísticos adquiridos.

Competencias instrumentales aplicadas:

- Capacidad de análisis y síntesis
- Habilidades básicas de manejo de la computadora
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas
- Solución de problemas
- Toma de decisiones.
- Taller de investigación
- Calidad y Salud

IX CONCLUSIONES

Del diagnostico realizado se concluyo que en la dirección de caja existen factores que afectan la operatividad de la organización, pero se identificación de manera satisfactoria el principal es la falta de comunicación entre el personal y los superiores y la falta de preparación que se tiene en los puestos específicos donde se debe contar con personal capacitado para lograr un mejor objetivo de dichas operaciones así la Dirección de Caja de la Secretaria de Finanzas y Planeación tendría un mejor aprovechamiento del personal con el que cuenta y así cumplir con los lineamientos y objetivos de la misma.

X. RECOMENDACIONES

*Para tener al personal capacitado se debe de implementar cursos de capacitación periódicamente.

*Tener equipo necesario y en óptimas condiciones para la operatividad del mismo.

*reuniones periódicas con el personal a cargo.

*reuniones mensuales de los directivos y los jefes para citar puntos que afecten la organización.

* incentivar al personal.

XI. ANEXOS

11.1 Cuestionario

Este cuestionario tiene el propósito de conocer su valiosa opinión acerca del ambiente laboral que prevalece en su área de trabajo. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima, no serán usadas para ningún otro fin. Se le pide que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X las respuestas que usted considere correctas.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Tema:1	PREGUNTAS	N° ESCALA				
		5	4	3	2	1
	LIDERAZGO					
1.1	Mi superior es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento.					
1.2	Mantengo una buena relación con mi superior.					
1.3	Mi superior se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.					
1.4	Mi superior me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.					
1.5	Mi superior se preocupa por conocer mis necesidades e intereses.					
1.6	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi superior.					
1.7	Mi responsable me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos.					
1.8	Mi responsable me felicita cuando realizo bien mi trabajo.					
1.9	Mi responsable escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.					
	COLABORACIÓN					
2.1	Cuento con la colaboración de mis compañeros de departamento.					
2.2	Cuando ingresé en dirección me sentí bienvenido.					
2.3	Considero que existe un buen ambiente de trabajo.					
2.4	Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos.					
2.5	Cuando tengo exceso de trabajo mis compañeros me proporcionan ayuda sin que yo se los pida.					
	COMUNICACIÓN					
3.1	Considero que existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
3.2	Recibo de forma oportuna la información que requiere para mi trabajo.					
3.3	Mi superior me comunica las políticas y forma de trabajo					

	de mi área.					
3.4	Cuando tengo desacuerdos con mis compañeros, estos son resueltos de manera inmediata y respetuosa.					
3.5	Considero que mis compañeros tienen un buen canal de comunicación con mí su jefe.					
Tema:4	CONDICIONES DE TRABAJO					
4.1	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.					
4.2	La organización a la que pertenezco cumple con las normas de seguridad y salud en el trabajo.					
4.3	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
4.4	Las condiciones de ruido me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad.					
4.5	Las condiciones de temperatura me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad.					
4.6	La iluminación de mi área de trabajo es deficiente.					
Tema:5	SATISFACCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO					
5.1	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.					
5.2	Mi trabajo es reconocido y valorado.					
5.3	Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo.					
5.4	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.					
5.5	Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi departamento.					
5.6	Mi capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas.					
5.7	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.					

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

XII BIBLIOGRAFÍA

Clima Organizacional en Colombi: EL IMCOC un método de análisis para suintervención. (2006). Carlos Eduardo Méndez Álvarez. Universidad del rosario.

Gaspar Berbel Giménez. (2011). Manual de Recursos Humanos. Editorial UOC.
Bandala del Ángel, M. (Marzo de 2009). cdigital.uv.mx/. Recuperado el 03 de abril de 2014, de <http://cdigital.uv.mx>.

Bermúdez Aponte, J. J., & Rincón, C. I. (2013). Caracterización del clima escolar en instituciones de educación infantil: Un análisis comparativo entre públicas y privadas. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.

Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M., & Núñez, A. (2010). Relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Comillas.

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill.

Chruden, H. J. (1992). Administración de personal. México: South Western Publishing .

Davis, K., & Newstrom, W. (2007). Comportamiento humano en e l trabajo. México: Mc. Graw hill.

Forastieri, V. (2014).

http://oit.org.pe/WDMS/bib/publ/libros/manual_buenas_practicas_tdf3.pdf.

Recuperado el 06 de mayo de 2014, de <http://oit.org.pe/WDMS/bib/publ/libros>

Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. Madrid: Dias de Santos, S. A. de C. V.

Marchant R., L. (2006). Actualización para el Management y el desarrollo organizacional . Viña del mar, Chile: Universidad de Viña del Mar.