

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

PROPUESTA DE MEJORA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA ESTATAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) ATREVES DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

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

ESTEFANÍA HERNANDEZ SANCHEZ

Número de control: 12870056

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban

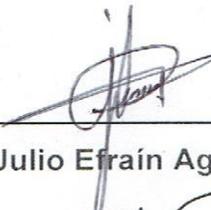
Juan Sarabia, Quintana Roo

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Estefanía Hernández Sánchez**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban, el asesor externo el Lic. Víctor Damián Kumul Canche, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **PROPUESTA DE MEJORA AL CLIMA ORGANICIONAL DEL SISTEMA ESTATAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) ATRAVÉS DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**, 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.

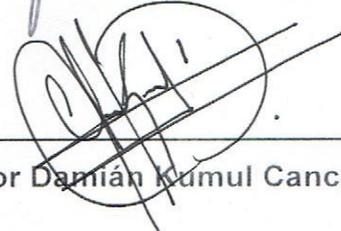
ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban

Asesor Externo



Lic. Víctor Damián Kumul Canche

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2016.

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	ii
I. INTRODUCCION	1
II. JUSTIFICAIÓN.....	3
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR SE DESARROLLA EL PROYECTO	4
3.1. Lugar donde se realiza el proyecto	4
3.2. Actividades que realizan	5
3.3. Misión.....	5
3.4. Visión	5
IV.OBJETIVO	6
4.1 Objetivo General	6
4.2 Objetivo Especificos.....	6
V. MATERIALES Y METODOS.....	7
VI. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	9
VII. PROBLEMA RESUELTO Y LIMITANTE	44
VII. COMPETENCIA APLICADAS O DESARROLLO	45
IX. RECOMENDACIONES.....	47
X. REFERENCIA.....	48
Bibliografía	48
XI. ANEXO	49
Anexo A	49
Anexo B	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Se observa la localización geográfica del sistema estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.....	4
Figura 2. Edificio del Sistema estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.....	4
Figura 3. Funciones del área de trabajo definidas por el empleado	9
Figura 4. Carga de trabajo considerada por el empleado.	10
Figura 5. Herramienta y equipo con el que cuenta el personal del departamento de adquisiciones.....	11
Figura 6. Condiciones de seguridad laboral	12
Figura 7. Percepción de estrés laboral de los empleados	13
Figura 8. Tiempo adicional en el área de trabajo	14
Figura 9. Capacitación al empleado para realizar sus funciones	15
Figura 10. Grado de satisfacción en programas de capacitación.....	16
Figura 11. Funciones del puesto realizada de acuerdo al manual Organizacional	17
Figura 12. Comunicación con compañeros de trabajo	18
Figura 13. Colaboración de los empleados para compartir información.....	19
Figura 14. Relación del personal para colaborar con otras áreas	20
Figura 15. Fomentan y Desarrollan los trabajos en equipo	21
Figura 16. Trabajo en equipo con otras áreas.....	22
Figura 17. Trato del jefe hacia sus subordinados.....	23

Figura 18. Conocimiento del jefe para la resolución de problema.....	24
Figura 19. Disposición del jefe del departamento de adquisiciones	25
Figura 20. Tiempo adicional a los empleados	26
Figura 21. Percepción de los empleados de ser supervisados por su jefe.....	27
Figura 22. Apoyo por parte del jefe para la solución de problemas.....	28
Figura 23. Satisfacción que sienten los empleados con el trabajo de su jefe	29
Figura 24. Condiciones físicas del departamento de adquisiciones	30
Figura 25. Los niveles de ruido en el departamento de adquisiciones	31
Figura 26. Los niveles de temperatura en el departamento de adquisiciones.....	32
Figura 27. Los niveles de humedad del departamento de adquisiciones	33
Figura 28. Son aceptables los niveles de iluminación del departamento de adquisiciones.....	34
Figura 29. Condiciones de energía de los empleados del departamento de adquisiciones.....	35
Figura 30. Sentirse a gusto con el trabajo que realiza en el departamento de adquisiciones.....	36
Figura 31. Grado de satisfacción de los empleados del departamento de adquisiciones.....	37
Figura 32. Satisfacción de jornada laboral de los empleados	38
Figura 33. Seguir colaborando en la misma empresa	39
Figura 34. Permanencia en el departamento de adquisiciones.....	40
Figura 35. Satisfacción del jefe del departamento.....	41

I. INTRODUCCION

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta. (Murillo, 2004)

Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal. Es por ello que influyen diferentes factores como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización, los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo; La estructura con sus macro y micro dimensiones; Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones. (valle, 1995)

Crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral motivador es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización.

En este sentido el presente estudio pretende diagnosticar una propuesta de mejora al clima organizacional del sistema estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF) Atreves de instrumento de medición, con la intención de determinar si en dicho departamento de trabajo el ambiente laboral es el adecuado de acuerdo a las características requeridas para un ambiente laboral optimo y agradable que logre identificarse con la organización y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados.

El trabajo se desarrolló a través de métodos de investigación de tipo descriptivo, exploratorio y se tomaron en cuenta datos cuantitativos y cualitativos que se obtuvieron por medio de cuestionarios que se aplicaron en el departamento de Abquisiciones, es por ello que para determinar la influencia que la institución 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)

II. JUSTIFICAIÓN.

La finalidad de realizar el presente trabajo de propuesta de mejora al clima organizacional del sistema estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF) A través de instrumento de medicion, de la ciudad de chetumal , Quintana Roo.

La elaboracion del presente estudio se realiza con la finalidad de conocer de manera directa, si la realcion interpersonal, la comunicaci3n, son factores que influyen en el nivel del clima laboral que presenta actualmente el departamento de abquisiciones del sistema estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF), a la que se estudio y analizo atraves de un trabajo bajo las condiciones de investigacion exploratorio, ayudandonos a establecer con certeza los verdaderos factores que se perciben en el departamento.

Los resultados de este estudio, servirán para las personas interesadas tengan un conocimiento significativo y real sobre la situaci3n que prevalecen entre los empleados del departamento de adquisiciones, se pueden generar en el futuro medidas preventivas congruentes con la realidad que predomina e influye en el actual clima organizacional que se tiene.

Con este estudio se pretende iniciar el rumbo hacia una mejora continua en dicha organizaci3n, para establecer un compromiso de reflexi3n integral ante las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, teniendo presente el hecho de que el buen clima laboral es un factor determinante en la eficiencia laboral.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR SE DESARROLLA EL PROYECTO

3.1. Lugar donde se realiza el proyecto

El Departamento de adquisiciones del sistema para el desarrollo Integral de la Familia (DIF) del Estado de Quintana, se encuentra ubicado en Av. Adolfo López Mateos Esq. Sicilia No. 441. Col. Campestre. C.P. 77030, en el Municipio de Othón P. Blanco Chetumal, Quintana Roo, México

Categoría: Organismo Público Descentralizado.

Figura 1. Se observa la localización geográfica del sistema estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.



En la Figura 2, Se puede observar la entrada principal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.



Figura 2. Edificio del Sistema estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.

3.2. Actividades que realizan

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) es un Organismo Público Descentralizado, con patrimonio y personalidad jurídica propia, normado por la Ley General de Salud y la Ley de Asistencia Social; teniendo como objetivos principales, promocionar la asistencia Social, prestar servicios en ese campo. Actúa en coordinación con las Dependencias Federales, Estatales y Municipales en el diseño de políticas públicas, operación de programas, prestación de servicios y realización de diversas actividades en la materia.

3.3. Misión

La responsabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo es la de velar, proteger y apoyar a los grupos débiles, frágiles y vulnerables de la población; en particular, de las niñas y niños, mujeres, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, a través del Desarrollo Comunitario, la Asistencia Alimentaria, los Programas Médicos Especiales y la Atención a Personas con Capacidades Diferentes, sobre estos ejes nos conduciremos en el desempeño de nuestras labores diarias y ellos serán fortalecidos durante los próximos seis años para mejorar la calidad de los servicios, para llevar mayores beneficios a las familias y las comunidades.

3.4. Visión

Generar mayores capacidades, recursos y programas en beneficio de la población vulnerable, a fin de apoyar a las personas, familias y comunidades que requieren de todo el esfuerzo del gobierno y de la sociedad, para poder garantizar el acceso a una mejor calidad de vida a través de impulsar sus derechos humanos y sociales.

IV.OBJETIVO

4.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejora para el clima organizacional de sistema Estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF) con base en la medición y valoración del mismo.

4.2 Objetivo Especificos

Establecer las percepciones de los trabajadores y los aspectos de motivación laboral y rendimiento profesional mediante la aplicación del instrumento de medición del clima organizacional en la dependencia de sistema Estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF) en fin de determinar la situación actual de la empresa en este aspecto.

- Determinar las debilidades del clima organizacional de la empresa a fin de establecer los puntos de mejora pertinentes.
- Plantear la propuesta de mejora con base en los resultados del diagnóstico.

V. MATERIALES Y METODOS

Los materiales que se utilizaron en la realización del presente trabajo fueron los siguientes:

- Una computadora (PC)
- Papelería (hojas, lapiceros, lapices, cuaderno etc.)
- Software Microsoft Excel 2013 para el análisis de datos y graficación.
- Software Microsoft Word 2013, elaboración de cuestionario y elaboración final del informe técnico de residencia profesional.

Se realizó una investigación documental para analizar el manual Organizacional y determinar cuáles son sus funciones del departamento de Adquisiciones.

La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, centros de documentación e información.

Se diseñaron y desarrollaron las herramientas de recopilación de datos (cuestionarios para empleados del departamento), considerando que existen diversos criterios para la redacción de las preguntas que integran un cuestionario, y las posibles reglas a seguir en amalgama de diversos autores (Arias, 2006; Ary, Jacobs y Razavieh, 1989; Ávila, 2006; Murillo, 2004; Palella y Martins, 2003).

El cuestionario para evaluar el clima organizacional se aplicó a 11 empleados que conforman nuestra población total, con cinco aspectos a considerar, condiciones de trabajo, cooperación, supervisión, condiciones físicas del trabajo y satisfacción en el trabajo, con 36 preguntas estructuradas, mismos que fueron formulados con el método de escalamiento Likert a los cuales se les asignó la siguiente valoración donde Totalmente de acuerdo es 5, Parcialmente de acuerdo es 4, Indiferente es 3, Parcialmente en desacuerdo es 2, y Totalmente en desacuerdo es 1, quedando como muestra el siguiente cuadro:

5	4	3	2	1
Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

Para la aplicación de los cuestionarios previamente se programó la fecha y hora con el jefe de departamento. La participación de los trabajadores fue voluntaria. La aplicación del cuestionario fue personal, y sin control de tiempo. A todos los empleados se les explico el propósito de la investigación.

Con los cuestionarios ya resueltos se procedió a realizar el diseño de las tablas para el análisis de datos utilizando el software Microsoft Excel.

Análisis de datos. Analizar significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos. El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer recomendaciones.

En las tablas se realizó la distribución de frecuencias para realizar el análisis estadístico de los datos recopilados. Las frecuencias porcentuales también se presentaron en forma gráfica.

Una vez que se obtuvieron los resultados de los análisis estadísticos (tablas, gráficas) se llevó a cabo la interpretación de los resultados para la elaboración del diagnóstico del clima organizacional.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIONES

Los resultados que se obtuvieron al realizar el proyecto de nominado “propuesta de mejora al clima organizacional del sistema estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF)” en Chetumal Quintana Roo, se presenta a continuación.

Se evaluó a los empleados del departamento de adquisiciones, para conocer si tiene definida claramente sus funciones de su puesto se observó que el 55% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 36% de los empleados está parcialmente de acuerdo que tiene definida sus funciones de su puesto y el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo que tiene definidas claramente sus funciones que realizan. Ver figura 1.

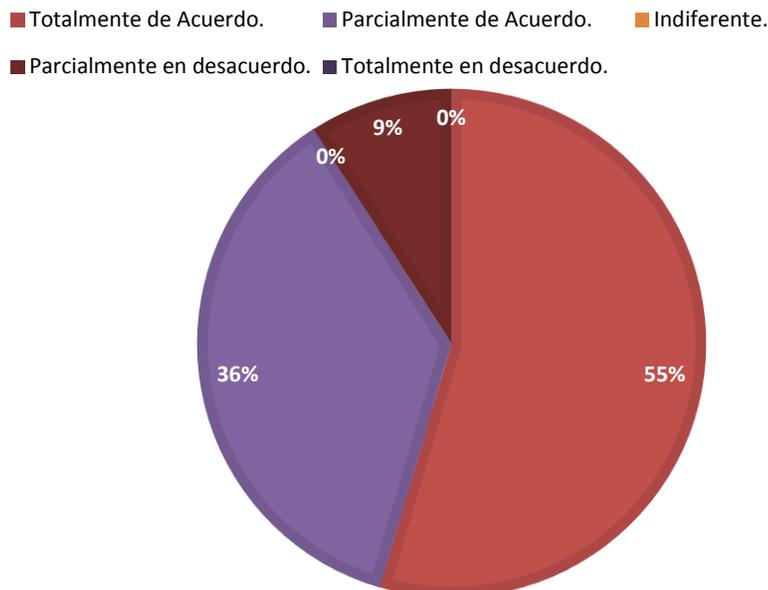


Figura 3. Funciones del área de trabajo definidas por el empleado

En la aplicación de encuestas a los empleados del Departamento de Adquisiciones, para conocer si el trabajo que realiza es mayor a los de sus compañeros, se observó que el 28% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados manifestaron indiferencia y el otro 27% de los empleados están parcialmente en desacuerdo, el porcentaje restante de los empleado está totalmente en desacuerdo que la carga de trabajo es mayor a la de sus compañeros. Ver figura 4.

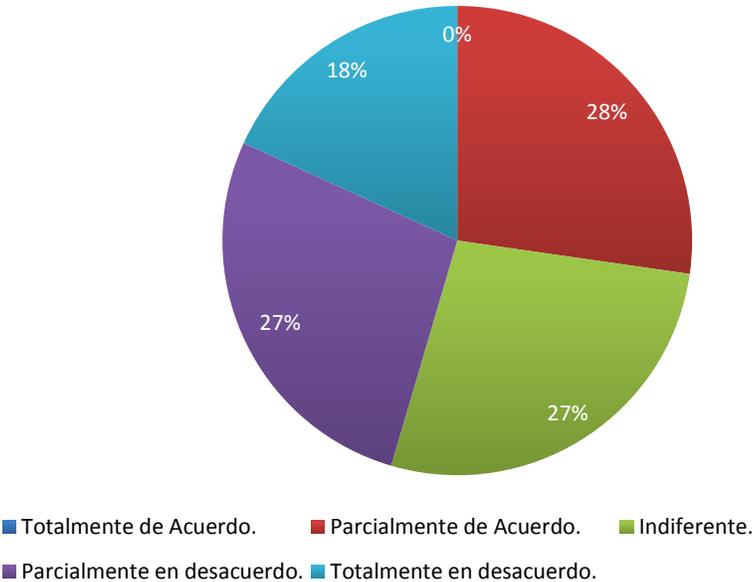


Figura 4. Carga de trabajo considerada por el empleado.

Para determinar si los empleados del Departamento de Adquisiciones, cuentan con los equipos y herramientas necesarias para realizar las funciones de su puesto, se observó que el 64% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 9% de los empleados le es indiferente, el 18% de los empleados están parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante manifestó que está totalmente en desacuerdo que cuentan con los equipos y herramientas necesarias para la realización de su trabajo. Ver figura 5.

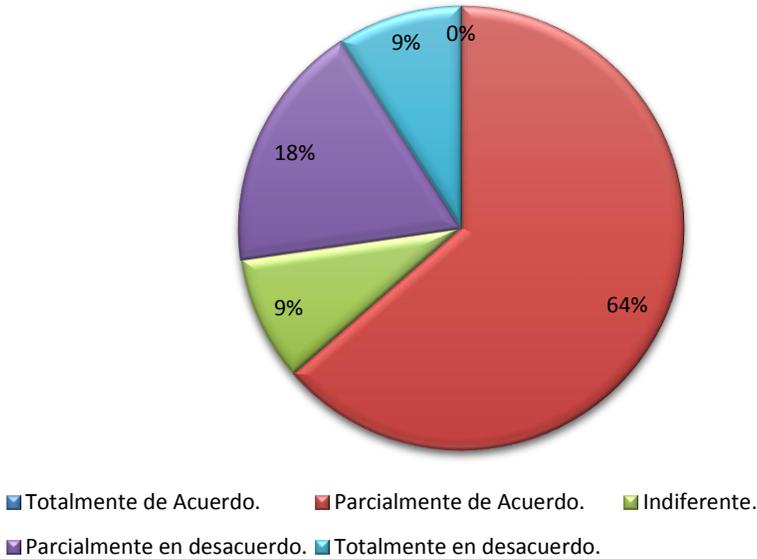


Figura 5. Herramienta y equipo con el que cuenta el personal del departamento de adquisiciones

Se plantió a los empleados del Departamento de Adquisiciones, si consideran que las condiciones que realizan su trabajo son bajo condiciones segura, se observó que el 64% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados están parcialmente en desacuerdo, el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que realizan su trabajo bajo condiciones segura. Ver figura 6.

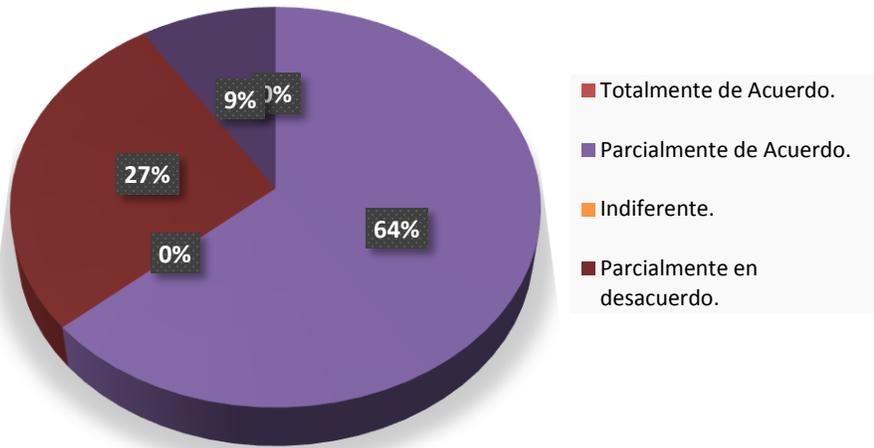


Figura 6. Condiciones de seguridad laboral

Al preguntarles a los empleados del Departamento de Adquisiciones, si consideran que las funciones administrativas que realizan le provocan estrés laboral, se observó que el 28% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados manifestaron que le es indiferente, el otro 27% de los empleados está parcialmente en desacuerdo, el 9% de los empleados están totalmente de acuerdo, el porcentaje restante de los empleados están totalmente en desacuerdo que las funciones que realiza le provocan estrés laboral. Ver figura 7.

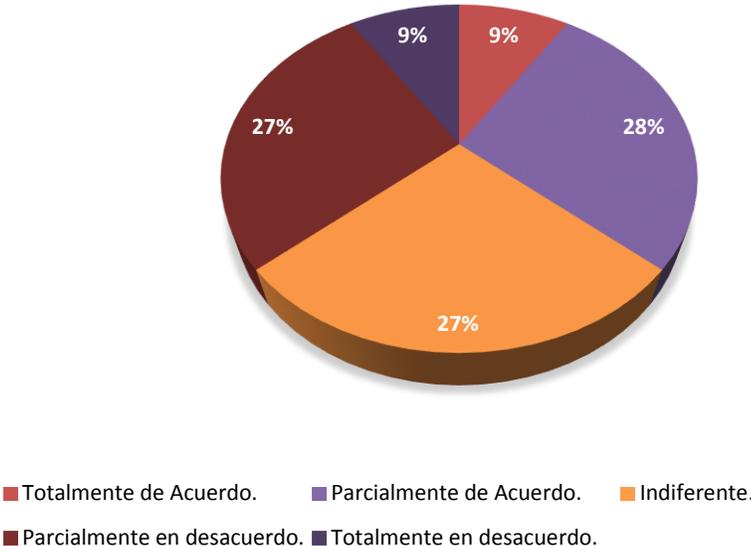


Figura 7. Percepción de estrés laboral de los empleados

Al verificar si los empleados del Departamento Adquisiciones, no le molesta quedarse tiempo adicional a su horario de trabajo, se observó que el 37% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 27% de los empleados están parcialmente de acuerdo a quedarse tiempo adicional a su horario de trabajo, otro 27% de los empleados están parcialmente en desacuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo en quedarse tiempo adicional a su horario de trabajo. Ver figura 8.

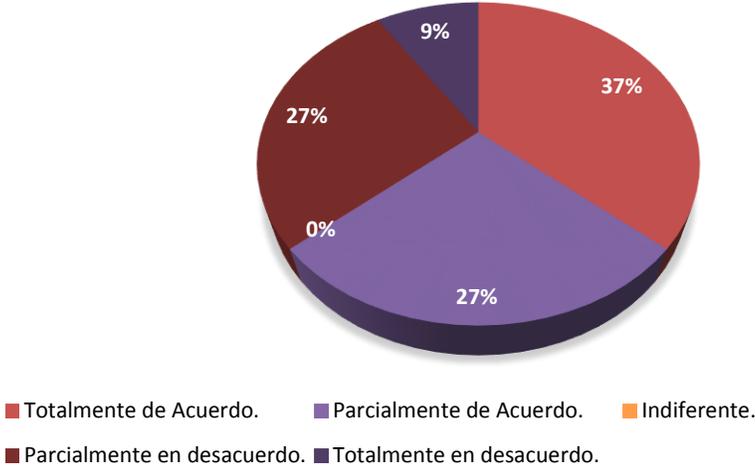


Figura 8. Tiempo adicional en el área de trabajo

Al contemplar si los empleados del departamento de adquisición se sienten capacitados para realizar las funciones de su puesto de trabajo, se observó que el 64% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 27% de los empleados está parcialmente de acuerdo y un 9% de los empleados está parcialmente en desacuerdo en estar capacitados para realizar las funciones de su puesto de trabajo. Ver figura 9.

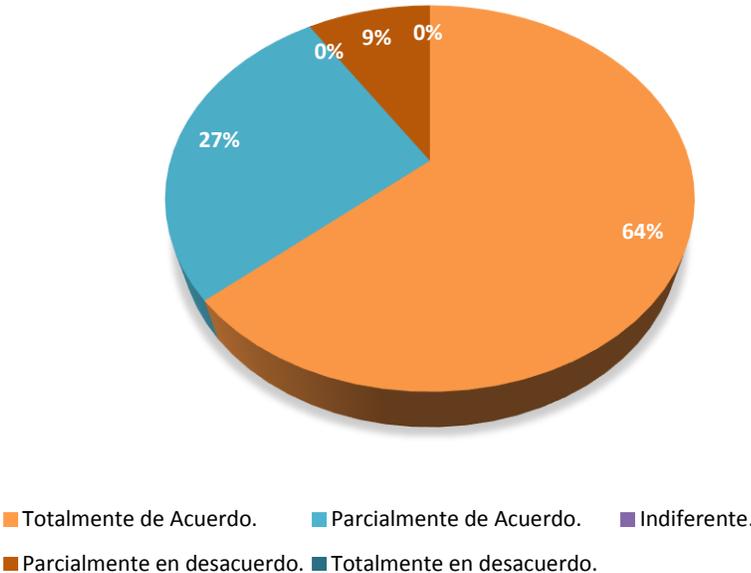


Figura 9. Capacitación al empleado para realizar sus funciones

Al encuestar a los empleados del Departamento de Adquisiciones, si están satisfecho con los programas de capacitación para el personal del departamento, se observó que el 28% de los empleados están parcialmente en desacuerdo, el 18% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 18% de los empleados manifestaron indiferencia, el otro 18% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que estén satisfecho con los programas de capacitación para el personal del departamento. Ver figura 10.

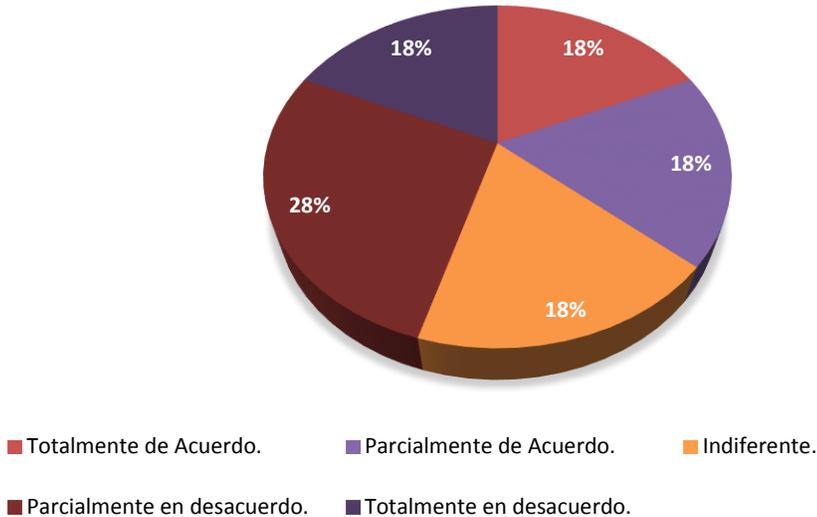


Figura 10. Grado de satisfacción en programas de capacitación

En la aplicación de las encuestas para evaluar si los empleados del Departamento de Adquisiciones, consideran que las funciones de su puesto la desempeñan de acuerdo a como se declaran en el manual organizacional de la empresa, se observó que el 46% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados está totalmente en desacuerdo, el 18% de los empleados están totalmente de acuerdo y el porcentaje restante manifestó estar parcialmente en desacuerdo que las funciones de su puesto la realizan de acuerdo a como se declara en el manual organizacional. Ver figura 11.

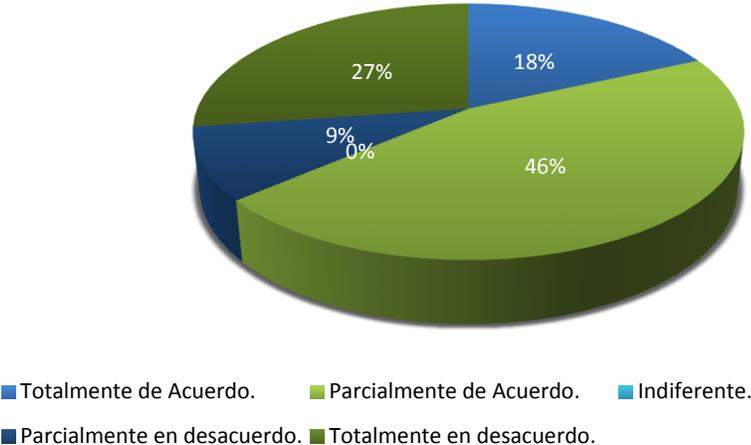


Figura 11. Funciones del puesto realizada de acuerdo al manual Organizacional

Al considerar si los empleados del Departamento de Adquisiciones, tienen buena comunicación entre sus compañeros de trabajo, se observó que el 73% de los empleados están parcialmente de acuerdo con tener buena comunicación entre compañeros, el 9% está totalmente de acuerdo, el otro 9% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el porcentaje restante manifestó indiferencia si existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo. Ver figura 12.

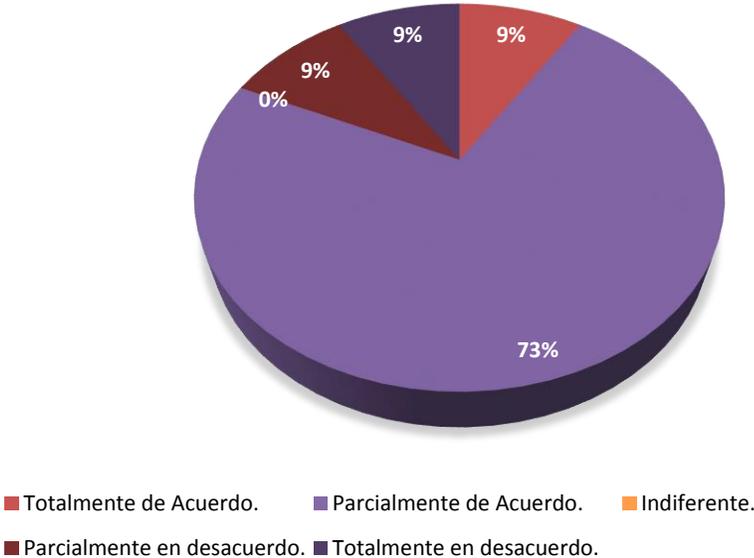


Figura 12. Comunicación con compañeros de trabajo

Se plantió a los empleados del departamento de adquisiciones, si sus compañeros de trabajo comparten contigo información que le ayude a realizar sus funciones de trabajo, se observó que el 46% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 27% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 18% de los empleados manifestaron indiferencia y el otro porcentaje manifestó que le es indiferente que sus compañeros de trabajo comparten contigo información que le ayude a realizar sus funciones de trabajo. Ver figura 13.

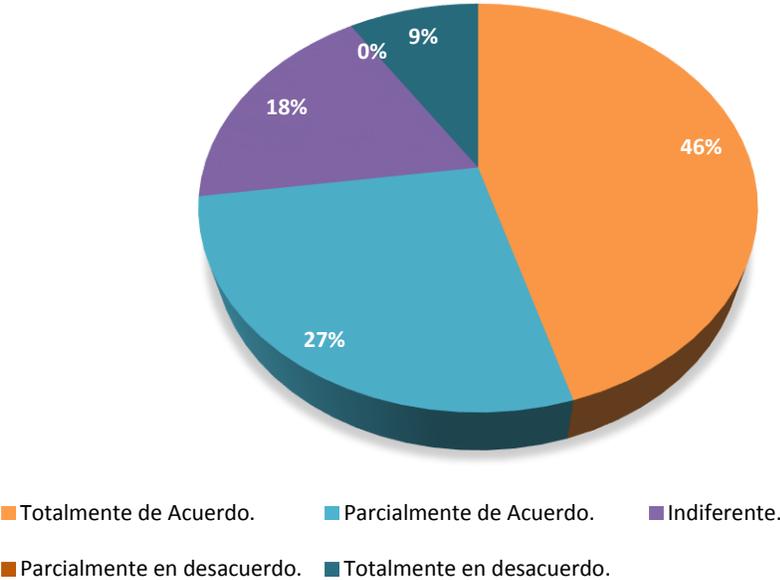


Figura 13. Colaboración de los empleados para compartir información

Al exponer a los empleados del departamento de adquisiciones, si consideran buena la relación entre el personal de los diferente departamento, se observó que el 28% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 27% de los empleados están parcialmente de acuerdo y el otro 27% de los empleados manifestaron indiferencia, el 9% de los empleados están parcialmente en desacuerdo, el porcentaje restante están totalmente en desacuerdo que considera buena la relación entre el personal de los diferente departamento. Ver figura 14.

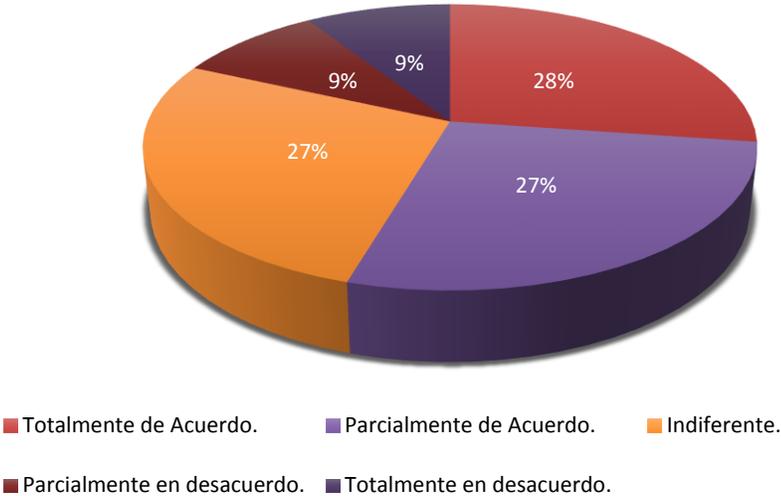


Figura 14. Relación del personal para colaborar con otras áreas

Al evaluar a los empleados del departamento de adquisiciones para conocer si en su área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo se observó que el 28% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados manifestaron indiferencia, el 18% de los empleados está totalmente en desacuerdo, el otro 18% de los empleados están totalmente de acuerdo, el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo. Ver figura 15.

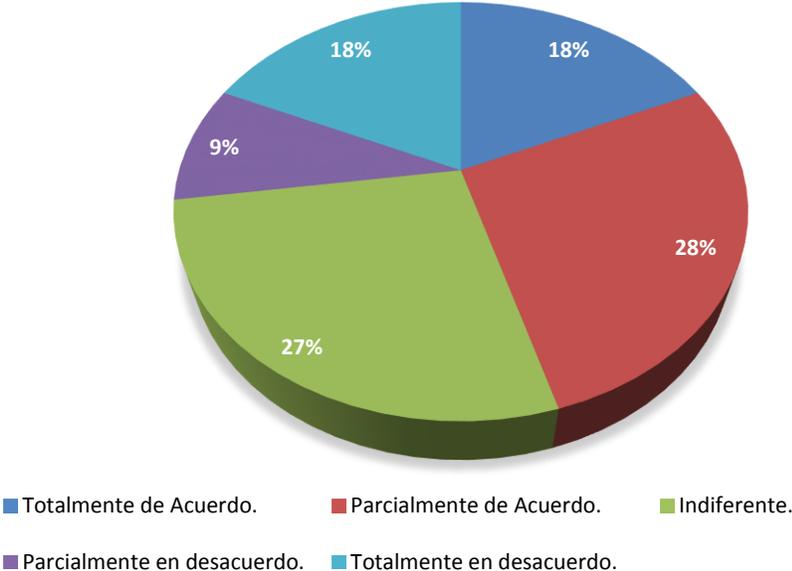


Figura 15. Fomentan y Desarrollan los trabajos en equipo

Para determinar si los empleados del departamento de Adquisiciones, pueden trabajar en equipo con otras áreas, se observó que el 64% de los empleados se encuentran totalmente de acuerdo que pueden trabajar en equipo con otras áreas, el 27% de los empleados manifestó que están parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que pueden realizar su trabajo con otras áreas. Ver figura 16.

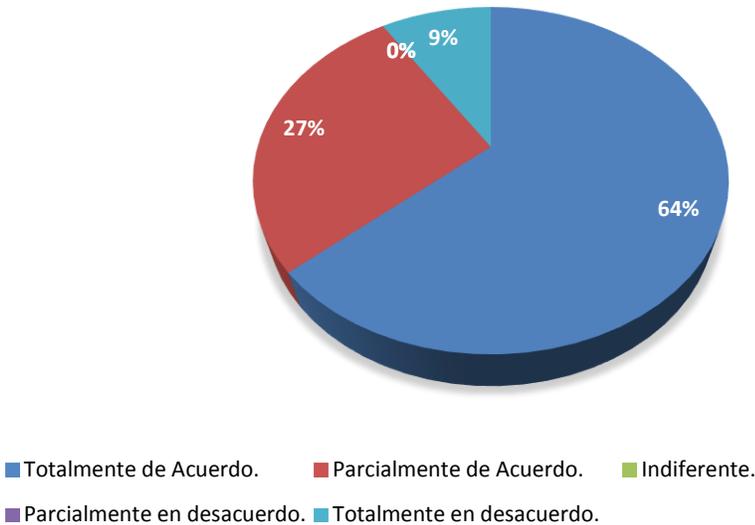


Figura 16. Trabajo en equipo con otras áreas

En el estudio realizado a los empleados del departamento de Adquisiciones, si consideran que su jefe se dirige respetosamente, se observó que el 82% de los empleados están totalmente de acuerdo, el porcentaje restante manifestó que está parcialmente de acuerdo que su jefe se dirige respetosamente hacia ellos. Ver figura 17.

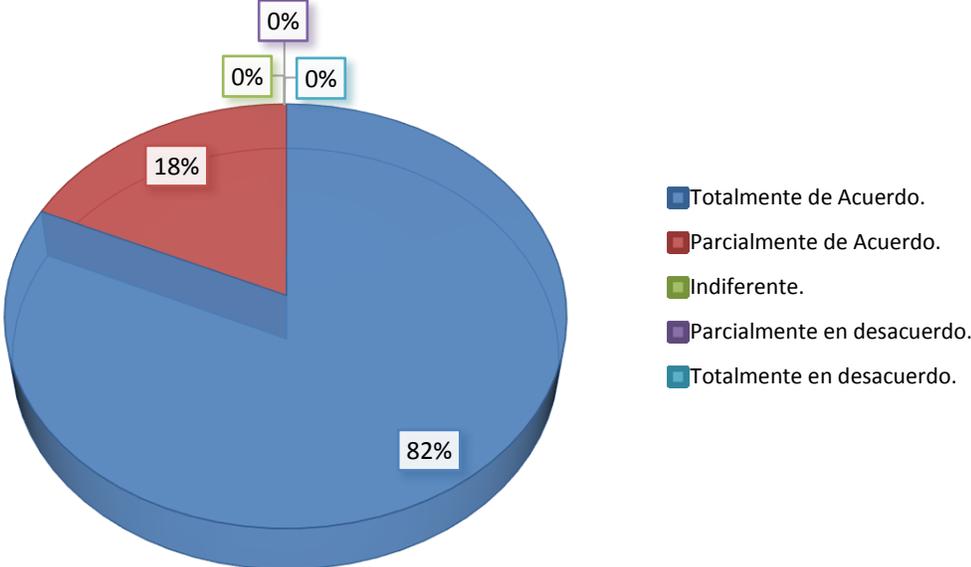


Figura 17.Trato del jefe hacia sus subordinados

En la encuesta aplicada se puede percibir la disposición que tiene su jefe inmediato para resolver los problemas que se presentan, se observa que el 55% de los empleados está totalmente de acuerdo, 45% de los empleados manifestó que están parcialmente de acuerdo que su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan. Ver figura 18.

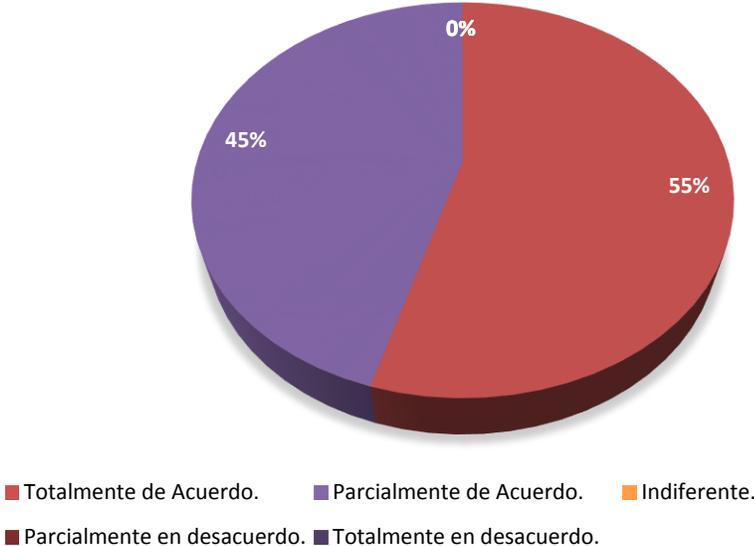


Figura 18. Conocimiento del jefe para la resolución de problema

Al preguntarles a los empleados del departamento Adquisiciones, si su jefe atiende sus dudas e inquietudes rápidamente, pudimos observar que el 46% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 36% de los empleados está totalmente de acuerdo, el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo que su jefe atiende a sus dudas e inquietudes rápidamente. Ver figura 19.

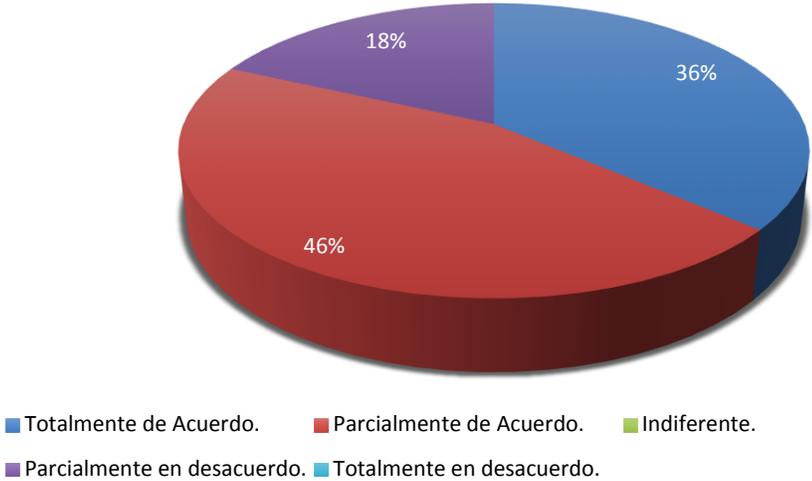


Figura 19. Disposición del jefe del departamento de adquisiciones

Al evaluar a los empleados del departamento de Adquisiciones, para conocer si su jefe solo les pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario, se observó que el 64% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 36% de los empleados manifestaron que están parcialmente de acuerdo que su jefe solo les pide que se queden tiempo adicional cuando es necesario. Ver figura 20.

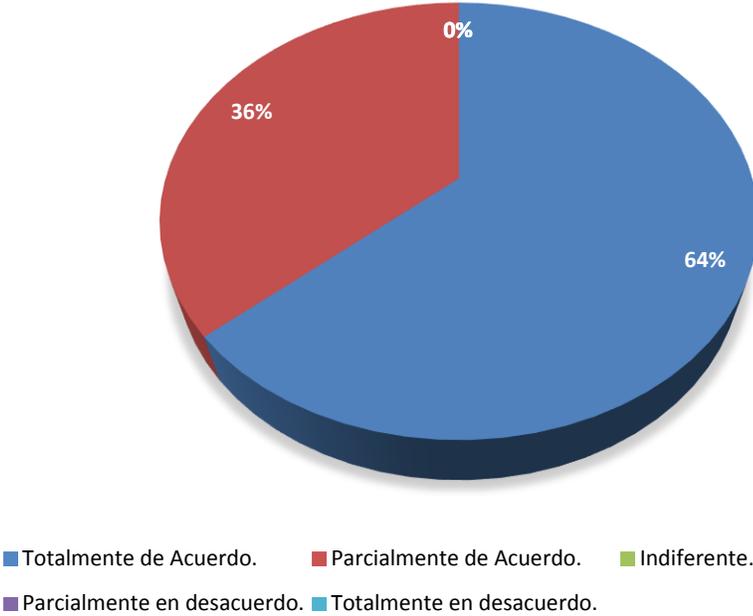


Figura 20. Tiempo adicional a los empleados

La aplicación de encuesta a los empleados del departamento de adquisiciones, para conocer si están de acuerdo que su trabajo sea supervisado, se puede observar que el 82% de los empleados están totalmente de acuerdo que su trabajo sea supervisado, el porcentaje restante de los empleados manifestaron estar parcialmente de acuerdo que su trabajo sea supervisado. Ver figura 21.

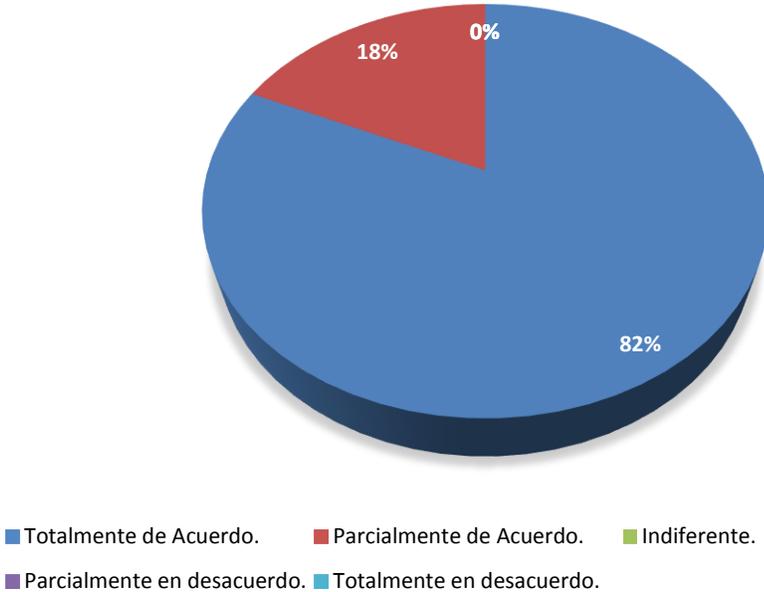


Figura 21. Percepción de los empleados de ser supervisados por su jefe

En el estudio aplicado a los empleados del departamento de adquisiciones, para conocer si su jefe les apoya en la soluciones de problemas que se presentan en sus trabajo, se observó que el 46% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados están totalmente de acuerdo y el porcentaje restante manifestó que le es indiferente que su jefe le apoye en la soluciones de problema. Ver figura 22.

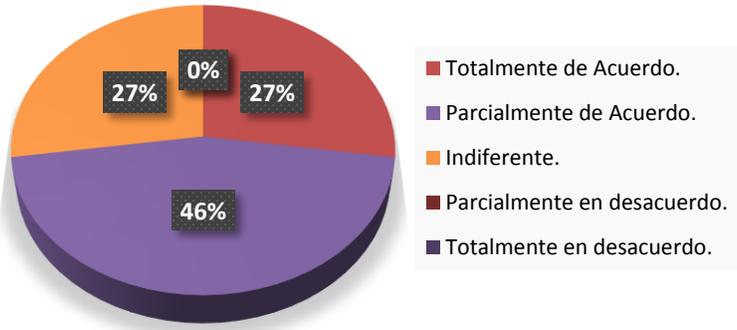


Figura 22. Apoyo por parte del jefe para la solución de problemas

Para considerar si los empleados del departamento de adquisiciones, se sienten satisfecho con el desempeño que realiza el jefe de su área de trabajo, se observó que 55% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 9% de los empleados manifestó que le es indiferente, el porcentaje restante de los empleados están totalmente en desacuerdo que se sienten satisfecho con el desempeño que realiza su jefe. Ver figura 23.

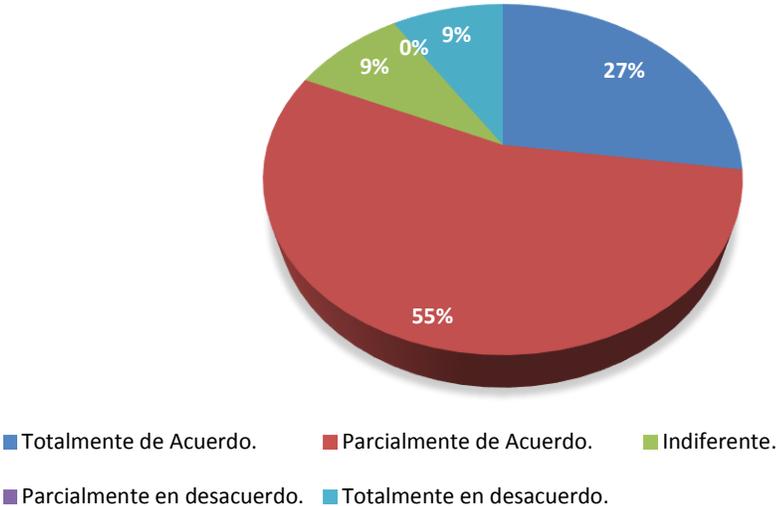


Figura 23. Satisfacción que sienten los empleados con el trabajo de su jefe

Al plantearles a los empleados del departamento de adquisiciones, si cuentan con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades o funciones, se observó que 55% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 18% de los empleados manifestó que está totalmente de acuerdo, el 9% de los empleados manifestaron que les es indiferente y el porcentaje restante están parcialmente en desacuerdo de que cuentan con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades. Ver figura 24.

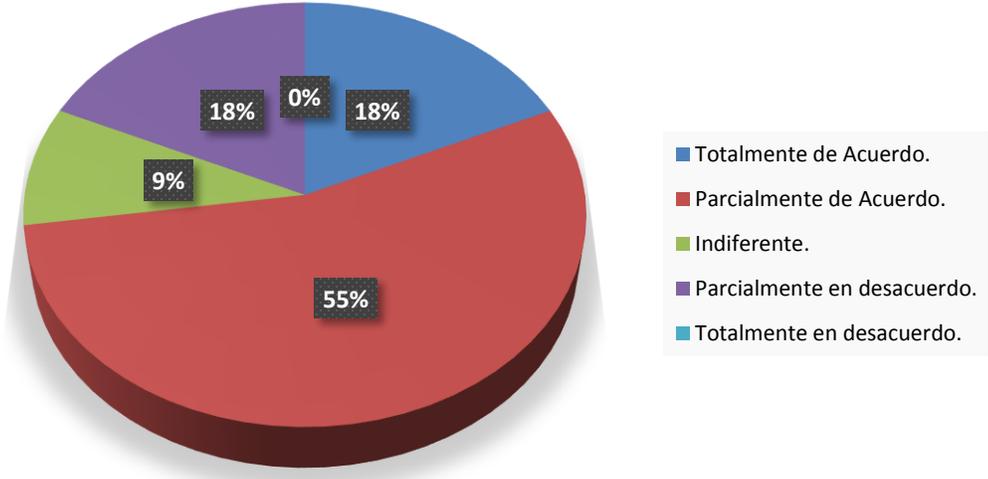


Figura 24. Condiciones físicas del departamento de adquisiciones

Al encuestar a los empleados del departamento de adquisiciones, si los niveles de ruido son aceptable para la realización de tu actividades, se pudo observar que el 37% de los empleado manifestó que le es indiferente, el 27% de los empleados están totalmente de acuerdo, el otra 27% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el porcentaje restante está parcialmente en desacuerdo que los niveles de ruido son aceptables para la realización de sus actividades. Ver figura 25.

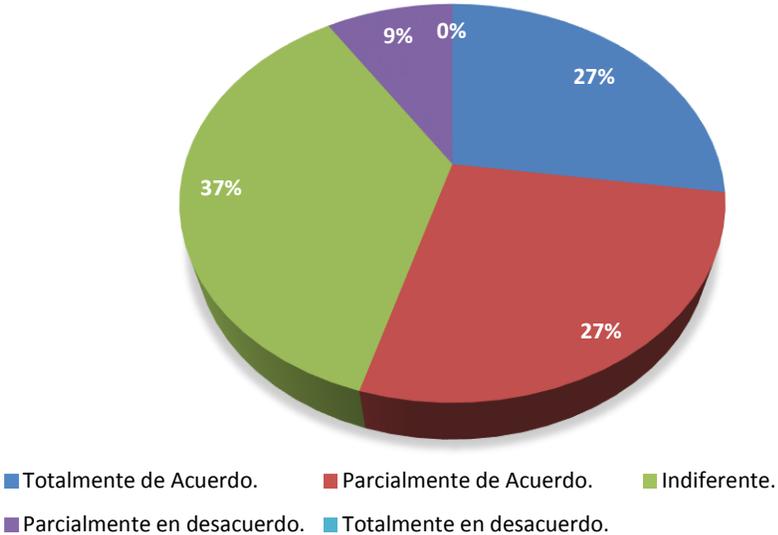


Figura 25. Los niveles de ruido en el departamento de adquisiciones

En la aplicación de encuesta a los empleados del departamento de adquisiciones, para determinar si los niveles de temperatura son aceptables para la realización de sus actividades, se observó que el 37% de los empleados está totalmente de acuerdo, el otro 36% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 9% de los empleados manifestó que le es indiferente, el porcentaje restante están parcialmente en desacuerdo que los niveles de temperatura son aceptable para realizar tus actividades. Ver figura 26.

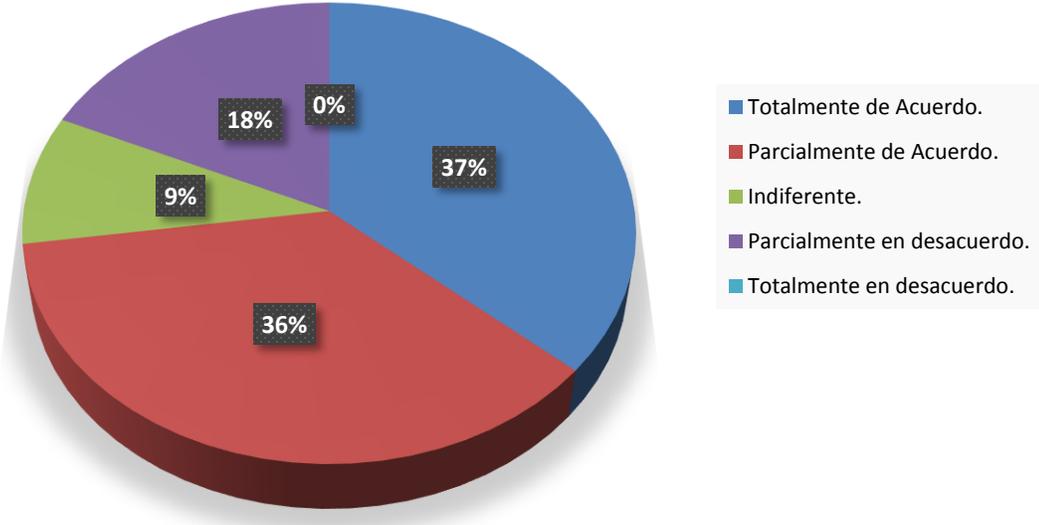


Figura 26. Los niveles de temperatura en el departamento de adquisiciones

En el estudio realizado a los empleados del departamento de adquisiciones, si los niveles de humedad son aceptable para la realización de sus funciones, se observó que el 28% de los empleados manifestaron indiferencia, el 27% de los empleados están parcialmente en desacuerdo, el 18% de los empleados están totalmente de acuerdo, el otro 18% de los empleados manifestaron parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que los niveles de humedad son aceptable para la realización de sus funciones. Ver figura 27.

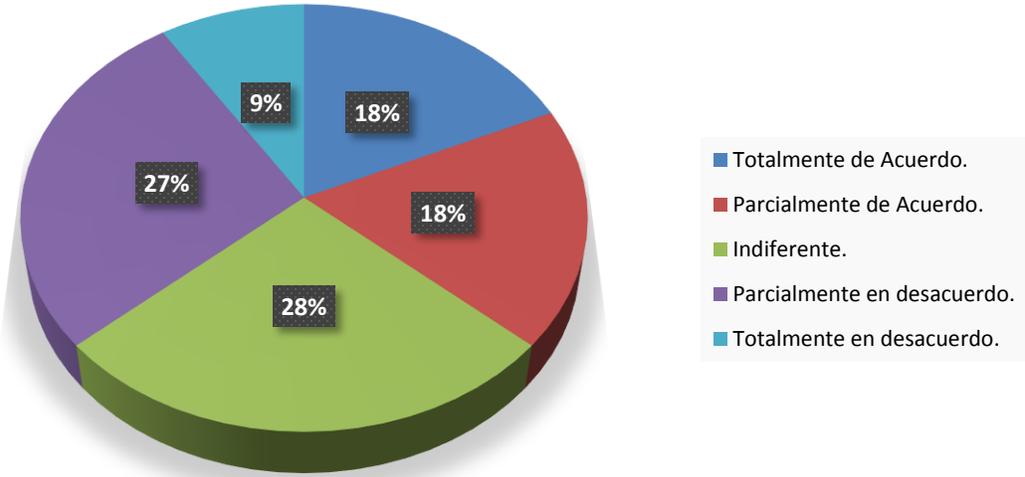


Figura 27. Los niveles de humedad del departamento de adquisiciones

Al evaluar a los empleados del Departamento de adquisiciones para determinar si los niveles de iluminación son aceptable para la realización de sus actividades, Se observó que el 28% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 27% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 18% de los empleados manifestaron que le es indiferente, el otro 18% de los empleados está totalmente en desacuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que los niveles de iluminación son aceptables para la realización de sus actividades. Ver figura 28.

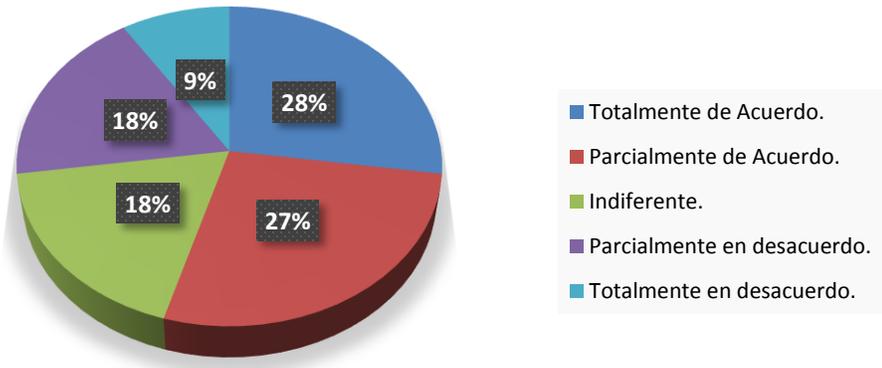


Figura 28. Son aceptables los niveles de iluminación del departamento de adquisiciones

El estudio aplicado a los empleados del Departamento de Adquisiciones, para determinar si al finalizar su jornada de trabajo se siente con energía para realizar otras actividades, se observó que el 37% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 36% de los empleados se siente parcialmente de acuerdo, el 9% de los empleados está parcialmente en desacuerdo, el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que al término de su trabajo se sienta con energía para realizar otras actividades. Ver figura 29.

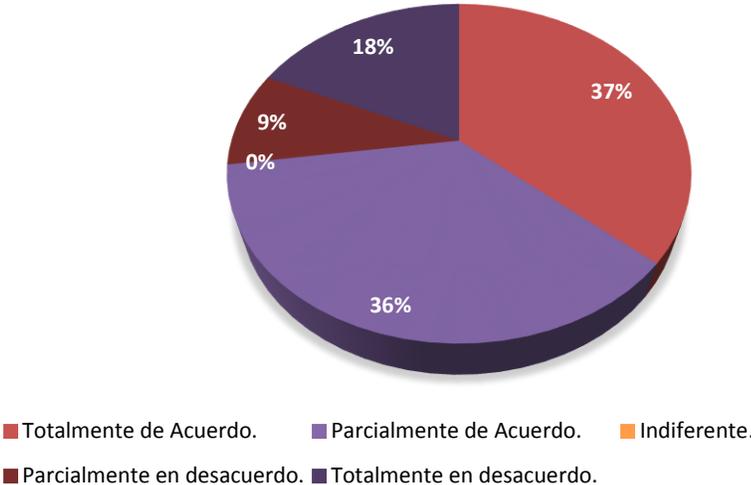


Figura 29. Condiciones de energía de los empleados del departamento de adquisiciones

La percepción de los empleados del Departamento de Adquisiciones, si le gusta su trabajo que realiza en el departamento de adquisiciones, se observó que el 73% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 18% de los empleados están parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que le gusta su trabajo que realiza en el departamento de Adquisiciones. Ver figura 30.

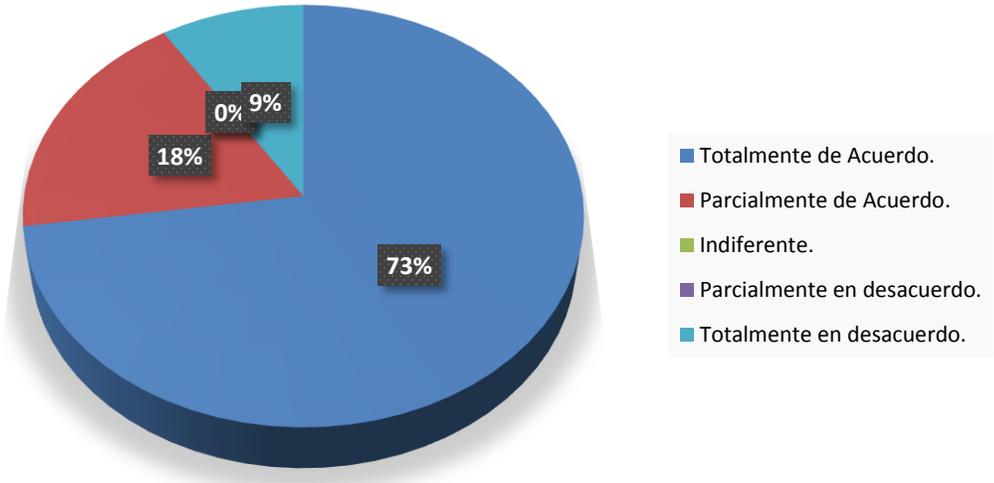


Figura 30. Sentirse a gusto con el trabajo que realiza en el departamento de adquisiciones

Al evaluar a los empleados del departamento de Adquisiciones para saber el grado de satisfacción en su puesto de trabajo, se observó que el 55% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 36% de las empleadas manifestaron que están parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que considera el grado de satisfacción en su puesto de trabajo. Ver Figura 31.

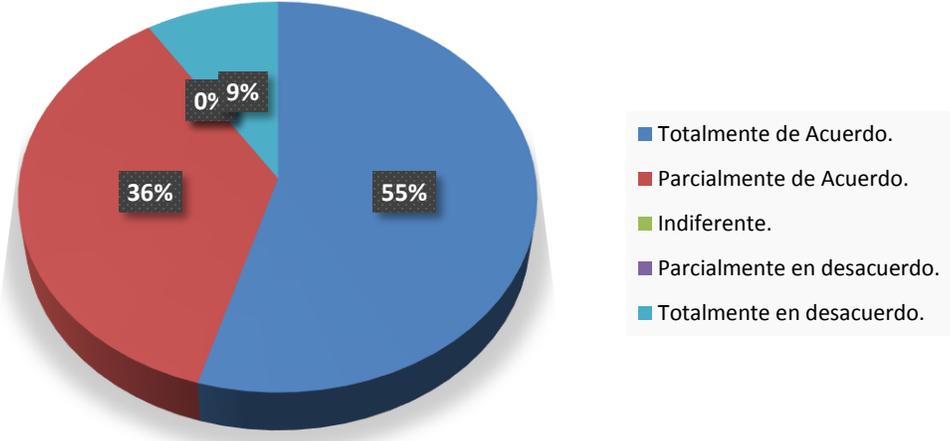


Figura 31. Grado de satisfacción de los empleados del departamento de adquisiciones

Se les plantió a los empleados del departamento de adquisiciones, si se siente satisfecho con tu horario de trabajo, se observó que el 46% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 36% de los empleados está parcialmente de acuerdo, el 9% de los empleados manifestó que le es indiferente y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo con su horario de trabajo. Ver figura 32.

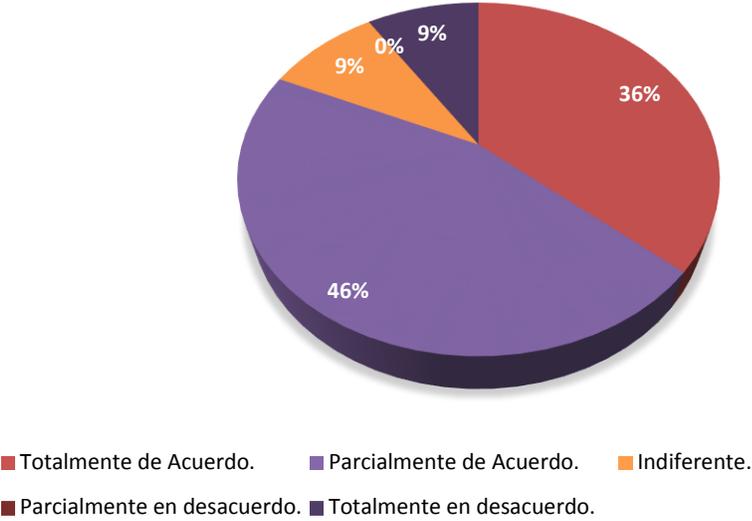


Figura 32. Satisfacción de jornada laboral de los empleados

Al evaluar a los empleados del departamento de adquisiciones, para conocer que no se iría del sistema estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF) aunque le ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo, se observó que 46% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 36% de los empleados manifestaron que le es indiferente, el 9% de los empleados están parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que no se iría del (DIF) aun que le ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo. Ver figura 33.

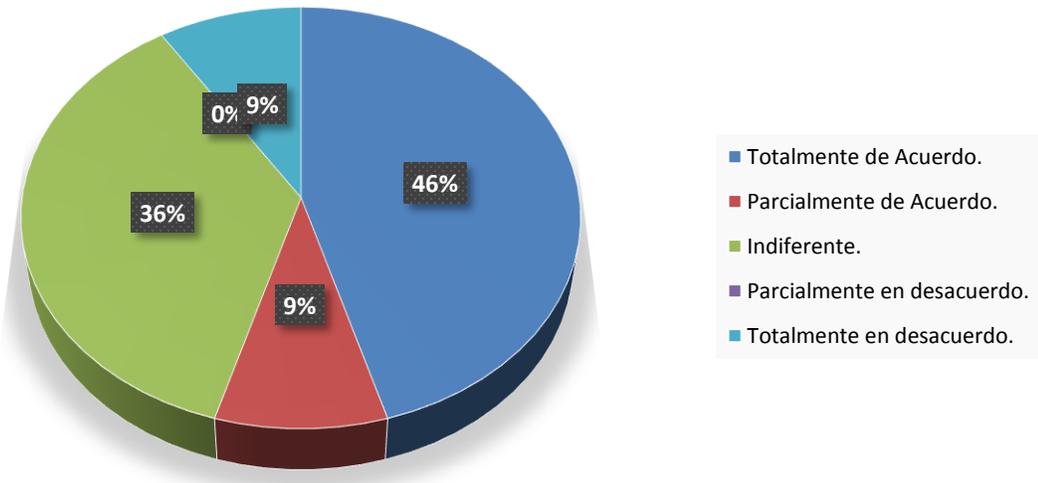


Figura 33. Seguir colaborando en la misma empresa

Al evaluar a los empleados del departamento de adquisiciones para conocer si le gustaría seguir permaneciendo en el departamento de adquisiciones, se observó que el 55% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 9% de los empleados manifestaron indiferencia, el porcentaje restante están parcialmente de acuerdo que les gustaría seguir permaneciendo en el departamento de adquisiciones. Ver figura 34.

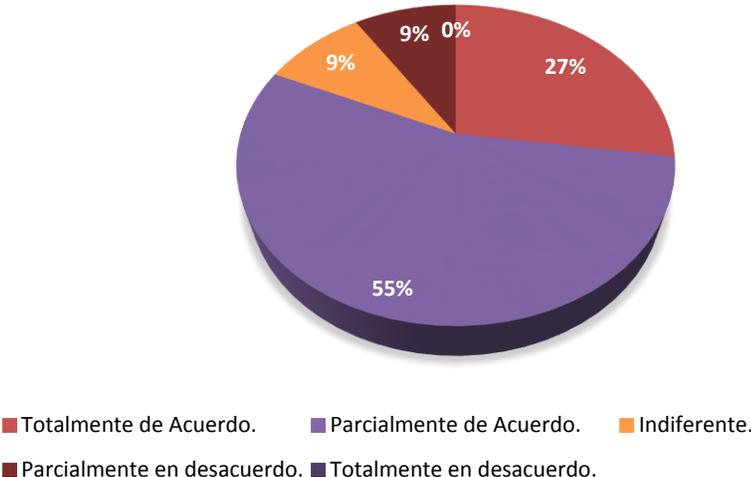


Figura 34. Permanencia en el departamento de adquisiciones

Al evaluar a los empleados del departamento de adquisiciones para determinar si se sienten satisfecho con su jefe inmediato, se observó que el 46% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 45% de los empleados están parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante se siente totalmente en desacuerdo que se sientan satisfecho con su jefe inmediato. Ver figura 35.

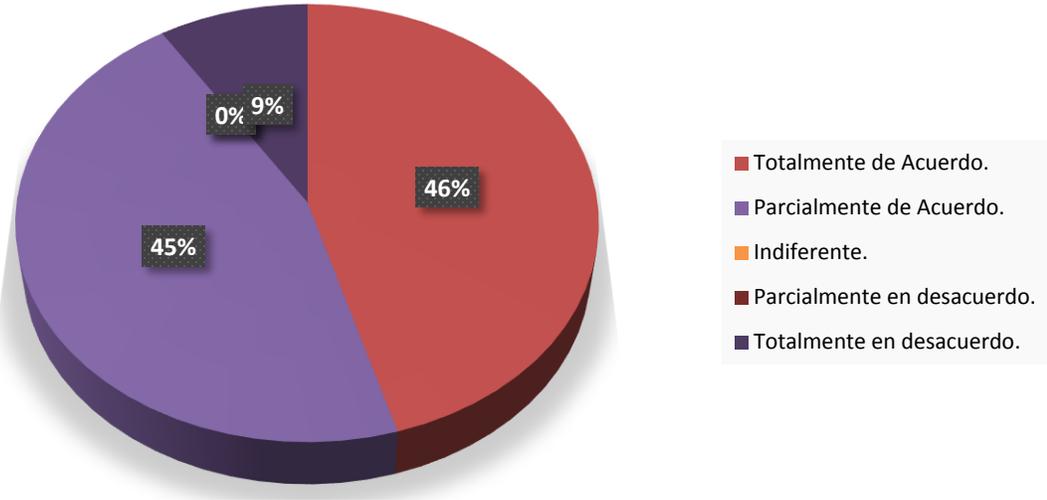


Figura 35. Satisfacción del jefe del departamento

Al analizar a los empleados del departamento de adquisiciones, para conocer si se sienten motivados por el reconocimiento que su jefe y los directivos le otorgan por el trabajo que usted desempeña, se observó que el 46% de los empleados están parcialmente de acuerdo, el 27% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 9% de los empleados manifestaron indiferencia, el otro 9% de los empleados está parcialmente en desacuerdo y el otro porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que se sientan motivados por el reconocimiento que su jefe y los directivos les otorgan por el trabajo que usted desempeña. Ver figura 36.

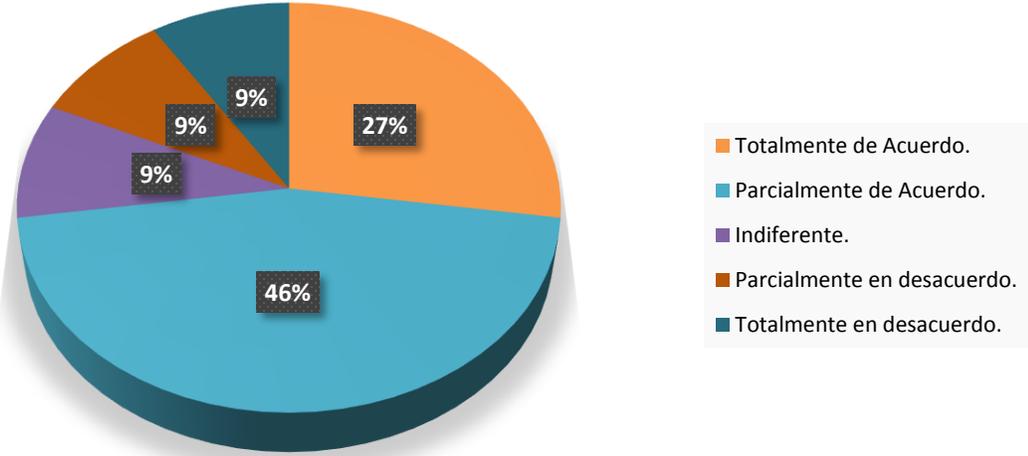


Figura 36. Reconocimiento de jefe y directivos a los empleados.

Al considerar a los empleados del departamento de adquisiciones si el trabajo que desempeñan los motiva, observamos que el 55% de los empleados están totalmente de acuerdo, el 36% de los empleados manifestaron que están parcialmente de acuerdo y el porcentaje restante está totalmente en desacuerdo que el trabajo que desempeñan los motiva. Ver figura 37.

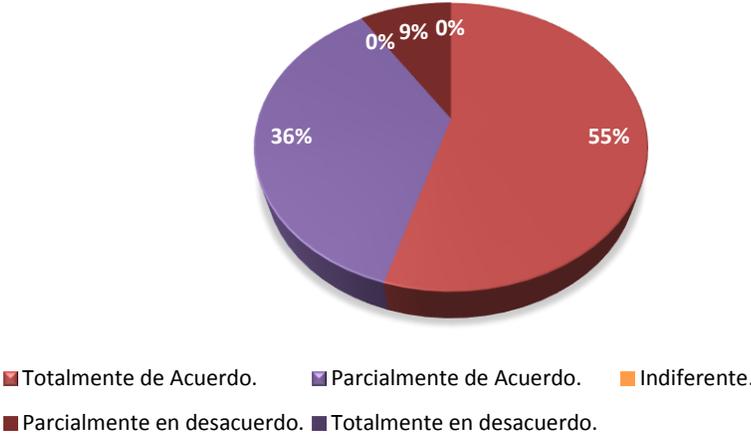


Figura 37. Motivación de los empleados del departamento de adquisiciones.

VII. PROBLEMA RESUELTO Y LIMITANTE

El presente trabajo se desarrolló en el departamento de Abquisiciones del sistema estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF), en donde laboran actualmente 11 personas, de allí la importancia de diagnosticar y evaluar constantemente el Clima Organizacional con el propósito de conocer los distintos motivos y factores que podrían dañar el ambiente laboral y como consecuencia repercutir en el desempeño y productividad de la empresa.

De igual manera el presente trabajo puede servir en un futuro como una base para medir y evaluar el clima organizacional en dicho departamento y que sirva como un antecedente para comparar la sitesfaccion que siente los empleados en el transcurso de los años y en la situación en la que se encuentra el Departamento de Abquisiciones.

Dentro de los limites que existieron, fue lograr que los empleados respondieran con hinedad el cuestionario que se le aplico, sin temor de sentirse presionado de que dichas preguntas fueran ser bistas por sus jefe, otra limitacion fue que no todos los empleados del area se en contraban ya que varios se en cargaban de cotizar lo que me limitaba para aplicarles dicha preguntas.

VII. COMPETENCIA APLICADAS O DESARROLLO

La competencia aplicadas en la elaboración de este proyecto de propuesta de mejora al cima organizacional del sistema estatal para el desarrollo integral de la familia (DIF) Atraves de instrumento de medicion se presentan acontinuacion.

- Se utilizó la Estadística Descriptiva para el análisis de los datos.

- Análisis e interpretación de la información estadística.
-
- Manejo de herramientas metodológicas de investigación.

- Utilización de Tecnologías de la Información en el desarrollo del trabajo de residencia profesional.

- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.

- Habilidad básica en el manejo del software Microsoft Excel para la representación gráfica de los datos.

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

- Abstracción, análisis y síntesis de información, ya que fue necesario enfocarse en la información consultada para determinar cuál era la necesaria y útil para la elaboración del proyecto.

- Comunicación asertiva en forma oral y escrita en su propia lengua, ya que fue necesario darle una estructura adecuada a la información para su comprensión

- Habilidad para el diseño y elaboración de las herramientas de recopilación de datos.

IX. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenidos al evaluar la propuesta de mejora al clima organizacional en el departamento de adquisiciones, se recomienda llevar curso de capacitación al personal, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta uno de cuestionario aplicado solo el 55% de los empleados del departamento tienen definidas claramente sus funciones que realizan en su área, lo que lleva a no tener el desempeño esperado en la realización de sus actividades.

Es necesario darle a conocer a los empleados las funciones de su puesto conforme al manual organizacional, ya que se puede observar en la pregunta 9 del cuestionario y en la gráfica que representa que solo 18% de los empleados se encuentran totalmente de acuerdo que sus funciones de su puesto lo realizan conforme al manual organizacional, se obtendría mejor resultado en el trabajo realizado.

Es necesario revisar la estructura y espacio físico de los empleados y analizar un plan de mejora y mantenimiento en el departamento de adquisiciones, ya que en la encuesta aplicada de la pregunta 22 y como puede observarse en la gráfica solo el 18% de los empleados está totalmente de acuerdo de tener espacio físico adecuado.

Se recomienda fomentar la buena comunicación y las buenas relaciones interpersonales del departamento, mediante actividades sociales o integrales, ya que se puede observar en la pregunta 10, solo el 9% de los empleados consideran buena la comunicación entre compañeros.

Se debe motivar al personal para que no tenga la intención de abandonar su empleo por otro mismo sueldo, se pudo observar que en la gráfica 31 solo el 46% de los empleados se encuentran totalmente de acuerdo de seguir permaneciendo en la empresa.

Que siga manteniendo las buenas relaciones entre jefe y empleados para que siga existiendo un ambiente agradable.

X. REFERENCIAS

Bibliografía

Álvarez L, L. (2005). *La satisfaccion laboral su medicion y elavoracion*. cuba.

Murillo, J. (2004). *Tecnicos de recogida de datos*. madrid .

Schneider, B. (1975). *Organizational climate*.

Sierra, R. (1994). *Tecnica de investigacion social*. Madrid.

valle, R. (1995). *Gestion estrategica de recursos humanos* . Estados unidos :
iberoamericana.

MALHOTRA, N. (1997). *Investigación de Mercados. Un enfoque práctico*. (2ª ed.). México:
Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

PALELLA, S. & MARTINS, F. (2003). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

XI. ANEXO

Anexo A INSTRUCCIONES

Con la finalidad de mejorar las áreas de oportunidad del clima organizacional en nuestro departamento de adquisiciones, se ha diseñado el presente instrumento para conocer sus inquietudes en torno al mismo, le solicito que conteste de forma objetiva este cuestionario, así mismo se garantiza que sus respuestas serán anónimas y se manejarán de forma confidencial.

Le pedimos que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque el número que describa mejor su opinión, con base a la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

1. ¿Tiene usted definidas claramente las funciones que realiza en su área de trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

2. ¿La carga de trabajo que realiza usted es mayor a la de sus compañeros?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

3. ¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para realizar las funciones de su puesto?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

4. ¿Considera usted que realiza su trabajo bajo condiciones segura?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Las funciones administrativas que realiza le provocan estrés laboral?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

6. ¿No le molesta quedarse tiempo adicional a su horario de trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

7. ¿Se siente capacitado para realizar las funciones de su puesto de trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

8. ¿Está satisfecho con los programas de capacitación para el personal del departamento?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

9. ¿Considera usted que las funciones de su puesto, la desempeña de acuerdo a como se declaran el manual organizacional?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

10. ¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

11. ¿Sus compañeros de trabajo comparten contigo información que le ayude a realizar sus funciones de trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

12. ¿Considera usted buena la relación entre el personal de los diferentes departamentos?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

13. ¿En su área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

14. ¿Puede usted trabajar en equipo con otras áreas?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

15. ¿Considera que su jefe se dirige respetosamente hacia usted?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

16. ¿Su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

17. ¿Su jefe atiende a sus dudas e inquietudes rápidamente?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

18. ¿Su jefe solo le pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

19. ¿Está usted de acuerdo que su trabajo (funciones) sea supervisado?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

20. ¿Su jefe te apoya en la solución de problemas que se presentan en tu trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

21. ¿Te sientes satisfecho con el desempeño que realiza el jefe de tu área de trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

22. ¿Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades o funciones?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

23. ¿Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tus actividades o funciones?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

24. ¿Los niveles de temperatura son aceptables para realizar tus actividades o funciones?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

25. ¿Los niveles de humedad son aceptable para la realización de sus funciones o actividades?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

26. ¿Los niveles iluminación son aceptables para la realización de sus actividades o funciones?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

27. ¿Al finalizar la jornada de trabajo te sientes con energía para realizar otras actividades?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

28. ¿Le gusta su trabajo que realiza en el departamento de adquisiciones?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

29. ¿Cómo considera el grado de satisfacción en su puesto de trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

30. ¿Te sientes satisfecho con tu horario de trabajo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

31. ¿No se iría del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) aun que le ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

32. ¿Le gustaría seguir permaneciendo en el departamento de adquisiciones?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

33. ¿Se siente satisfecho con su jefe inmediato?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

34. ¿Está motivado por el reconocimiento que su jefe y los directivos le otorgan por el trabajo que usted desempeña?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

35. ¿El trabajo que desempeña la motiva?

Totalmente de Acuerdo.	Parcialmente de Acuerdo.	Indiferente.	Parcialmente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo B

Tablas de frecuencias conforme a los reactivos por cada pregunta.

Tabla 1. Tiene usted definidas claramente las funciones que realiza en su área de trabajo.	
categoria	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	6
Parcialmente de Acuerdo.	4
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 2. La carga de trabajo que realiza usted es mayor a la de sus compañeros.	
categoria	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	0
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	3
Parcialmente en desacuerdo.	3
Totalmente en desacuerdo.	2
Total	11

Tabla 3. Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para realizar las funciones de su puesto.	
categoria	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	0
Parcialmente de Acuerdo.	7
Indiferente.	1
Parcialmente en desacuerdo.	2
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 4. Considera usted que realiza su trabajo bajo condiciones seguras.	
categoria	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	0
Parcialmente de Acuerdo.	7
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	3
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 5. Las funciones administrativas que realiza le provocan estrés laboral.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	1
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	3
Parcialmente en desacuerdo.	3
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 6. No le molesta quedarse tiempo adicional a su horario de trabajo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	4
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	3
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 7. Se siente capacitado para realizar las funciones de su puesto de trabajo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	7
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 8. Está satisfecho con los programas de capacitación para el personal del departamento.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	2
Parcialmente de Acuerdo.	2
Indiferente.	2
Parcialmente en desacuerdo.	3
Totalmente en desacuerdo.	2
Total	11

Tabla 9. Considera usted que las funciones de su puesto, la desempeña de acuerdo a como se declaran el manual organizacional.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	2
Parcialmente de Acuerdo.	5
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	3
Total	11

Tabla 10. Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	1
Parcialmente de Acuerdo.	8
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 11. Sus compañeros de trabajo comparten contigo información que le ayude a realizar sus funciones de trabajo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	5
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	2
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 12. Considera usted buena la relación entre el personal de los diferentes departamentos.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	3
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	3
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 13. En su área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	2
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	3
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	2
Total	11

Tabla 14. Puede usted trabajar en equipo con otras áreas.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	7
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 15. Considera que su jefe se dirige respetosamente hacia usted.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	9
Parcialmente de Acuerdo.	2
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 16. Su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	6
Parcialmente de Acuerdo.	5
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 17. Su jefe atiende a sus dudas e inquietudes rápidamente.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	4
Parcialmente de Acuerdo.	5
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	2
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 18. Su jefe solo le pide que se quede tiempo adicional cuando es necesario.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	7
Parcialmente de Acuerdo.	4
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 19. Está usted de acuerdo que su trabajo (funciones) sea supervisado.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	9
Parcialmente de Acuerdo.	2
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 20. Su jefe te apoya en la solución de problemas que se presentan en tu trabajo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	3
Parcialmente de Acuerdo.	5
Indiferente.	3
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 21. Te sientes satisfecho con el desempeño que realiza el jefe de tu área de trabajo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	3
Parcialmente de Acuerdo.	6
Indiferente.	1
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 22. Cuenta con espacio físico adecuado para la realización de sus actividades o funciones.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	2
Parcialmente de Acuerdo.	6
Indiferente.	1
Parcialmente en desacuerdo.	2
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 23. Los niveles de ruido son aceptables para la realización de tus actividades o funciones.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	3
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	4
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 24. Los niveles de temperatura son aceptables para realizar tus actividades o funciones.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	4
Parcialmente de Acuerdo.	4
Indiferente.	1
Parcialmente en desacuerdo.	2
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 25. Los niveles de humedad son aceptable para la realización de sus funciones o actividades.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	2
Parcialmente de Acuerdo.	2
Indiferente.	3
Parcialmente en desacuerdo.	3
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 26. Los niveles de iluminación son aceptables para la realización de sus actividades o funciones.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	3
Parcialmente de Acuerdo.	3
Indiferente.	2
Parcialmente en desacuerdo.	2
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 27. Al finalizar la jornada de trabajo te sientes con energía para realizar otras actividades.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	4
Parcialmente de Acuerdo.	4
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	2
Total	11

Tabla 28. Le gusta su trabajo que realiza en el departamento de adquisiciones.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	8
Parcialmente de Acuerdo.	2
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 29. Cómo considera el grado de satisfacción en su puesto de trabajo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	6
Parcialmente de Acuerdo.	4
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 30. Te sientes satisfecho con tu horario de trabajo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	4
Parcialmente de Acuerdo.	5
Indiferente.	1
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 31. No se iría del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) aun que le ofrecieran un trabajo similar por el mismo sueldo.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	5
Parcialmente de Acuerdo.	1
Indiferente.	4
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 32. Le gustaría seguir permaneciendo en el departamento de adquisiciones.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	3
Parcialmente de Acuerdo.	6
Indiferente.	1
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11

Tabla 33. Se siente satisfecho con su jefe inmediato.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	5
Parcialmente de Acuerdo.	5
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	0
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 34. Está motivado por el reconocimiento que su jefe y los directivos le otorgan por el trabajo que usted desempeña.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	3
Parcialmente de Acuerdo.	5
Indiferente.	1
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	1
Total	11

Tabla 35. El trabajo que desempeña la motiva.	
categoría	Frecuencia(f)
Totalmente de Acuerdo.	6
Parcialmente de Acuerdo.	4
Indiferente.	0
Parcialmente en desacuerdo.	1
Totalmente en desacuerdo.	0
Total	11