



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**PROYECTO PARA ACREDITAR LA RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

DISEÑAR CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA MEDIR EL IMPACTO LABORAL EN
UNA EMPRESA MEDIANTE SU IMPARTICIÓN, EVALUACIÓN Y CAPACITACIÓN AL
PERSONAL

PRESENTA:
JENIFER ARELI CARRILLO RUIZ

NOMBRE DE LA EMPRESA
PRESIDENCIA MUNICIPAL, DE PABELLÓN DE ARTEAGA AGS.



¡Va por Pabel!



NOMBRE DEL ASESOR INTERNO
MARTHA CECILIA HERRERA AMBRIZ

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO
C.P LUIS EDUARDO FLORES PEREZ
JEFE DEL DPTO. RECURSOS HUMANOS

FECHA: AGOSTO-DICIEMBRE 2023



CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

2. Agradecimientos.

Agradezco primordialmente al ITPA por orientarme en todo trámite pertinente, y profesores que me ayudaron a enriquecerme de conocimientos, destrezas, habilidades y metodologías, para que yo pueda desenvolverme laboralmente y desarrollar de manera correcta este proyecto de residencias profesionales.

A mi familia, que siempre me apoyaron, y estuvieron ahí en los momentos de estrés dándome ánimos de seguir estudiando hasta culminar mi carrera, su ayuda fue vital para yo finalizar este proyecto.

Agradezco a la Presidencia municipal de Pabellón de Arteaga y a mi asesor externo C.P Luis Eduardo Flores Pérez por permitirme realizar mis residencias profesionales ahí, por brindarme la información necesaria, y por llevarme de la mano hasta culminar mi proyecto.

Agradezco a mi asesora interna Martha Cecilia Herrera Ambriz, por su paciencia que tuvo conmigo y con mis compañeros, sus comentarios, retroalimentaciones y consejos de mejedora para mi proyecto fueron cruciales para que yo pudiera finalizar mi proyecto de residencias profesionales y así poder titularme como Ingeniera en Gestión Empresarial.

Por ultimo agradezco a mis compañeros y amistades por acompañarme en todo el transcurso de mi carrera universitaria, por alentarme a seguir y nunca rendirme, agradezco a mi novio por siempre estar ahí en mis momentos de colapso por los trabajos de las materias y sus consejos y ánimos, gracias a todas las personas que en su momento me dieron su tiempo y me brindaron ayuda.

3. Resumen

En la dependencia donde realizo mis residencias profesionales se presentan algunos problemas dentro de los cuales se encuentra el no contar con algún instrumento de medición para evaluar el rendimiento de los trabajadores, factor que considero muy grave, ya que no se conoce con certeza si desempeñan bien o mal su trabajo ni que es lo que origina sus conductas dentro del espacio laboral.

También se tiene como problema los tiempos de espera largos, es decir atienden a cientos de personas y los tiempos deberían ser rápidos para brindar los servicios de atención a más personas y no hacerlas desesperar e irse.

Otro de los problemas es las oposiciones entre compañeros, lo que hace que no de buena presentación a la prestación de servicios, ya que si desde que llegan están enojados con compañeros de trabajo y conviven todo el periodo laboral, por ende los ciudadanos lo notan y se disgustan en el trato que reciben, factor que hace quedar mal a la cabeza de la dependencia.

Para dar solución a las problemáticas se realizan diferentes tipos de actividades, dentro de las cuales se presentan algunas encuestas para analizar el clima laboral, el desempeño y el tipo de capacitaciones que necesitan para mejorar la atención hacia los ciudadanos.

Se proyecta que se queden los instrumentos de medición para que se genere una mejora continua dentro de la dependencia, y así generar un impacto favorable en los ciudadanos que acuden a que les brinden algún servicio o información, y en los trabajadores para que convivan en un ambiente laboral más ameno y adquieran mayor competencias laborales al adquirir las capacitaciones propuestas.

Índice

PORTADA.....	I
CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	II
2. Agradecimientos.	II
3. Resumen	III
Lista de Ilustraciones	6
Lista de tablas	8
5.- Introducción.....	9
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.....	11
7. Problemas a resolver.	13
8. Justificación	14
9. Objetivos (General y Específicos)	15
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	16
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).	16
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	19
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	19
Cronograma de actividades	19
Descripción detallada de las actividades a desarrollar:	21
Encuesta para Detectar Necesidades de Capacitación en la Administración Pública Municipal. Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.	23
Encuesta de evaluación del desempeño de los trabajadores.....	33
Encuesta del clima laboral de los empleados de la administración municipal de pabellón de Arteaga.....	41
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	55
12. Resultados.....	55

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	57
13. Conclusiones del Proyecto	57
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	58
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.....	58
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	59
15. Fuentes de información.....	59
CAPÍTULO 9: ANEXOS	60
17. Anexos.....	60

Lista de Ilustraciones

Ilustración 3.1 DAFO CRUZADO	16
Ilustración 4.1 Servidor público trabajadores de la administración municipal	21
Ilustración 4.1.2 Servidor público trabajadores del organismo de Desarrollo Integral de la Familia	22
Ilustración 4.2 Área de trabajo trabajadores de la administración municipal	22
Ilustración 4.2.1 Área de trabajo del organismo de Desarrollo Integral de la Familia	23
Ilustración 4.3 Habilidades importantes según la experiencia laboral TAM	23
Ilustración 4.3.1 Habilidades importantes según la experiencia laboral TODDIF	24
Ilustración 4.4 Convicción de realizar un buen desempeño laboral TAM	24
Ilustración 4.4.1 Convicción de realizar un buen desempeño laboral TODDIF	25
Ilustración 4.5 Quejas y comentarios internos y externos TAM	25
Ilustración 4.5.1 Quejas y comentarios internos y externos TODDIF	26
Ilustración 4.6 Reclamos o quejas del público TAM	26
Ilustración 4.6.1 Reclamos o quejas TODDIF	27
Ilustración 4.7 Misión y visión TAM	27
Ilustración 4.7.1 Misión y visión TODDIF	28
Ilustración 4.8 Recibir información sobre como desempeñar labores TAM	28
Ilustración 4.8.1 Recibir información sobre como desempeñar labores TODDIF	29
Ilustración 4.9 Temas relacionados a la responsabilidad que necesita capacitación TAM	29
Ilustración 4.9.1 Temas relacionados a la responsabilidad que necesita capacitación TODDIF	30

Ilustración 4.10 Instrucciones	31
Ilustración 4.11 Cuestión 1. Conocimiento para ejercer el cargo	32
Ilustración 4.12 Cuestión 2. Precisión en la información	32
Ilustración 4.13 Cuestión 3. Planeación y organización	33
Ilustración 4.14 Cuestión 4. Desarrollo del cargo	33
Ilustración 4.15 Cuestión 5. Calidad y presentación del trabajo	34
Ilustración 4.16 Cuestión 6. Responsabilidad	34
Ilustración 4.17 Cuestión 7. Delegación y control	35
Ilustración 4.18 Cuestión 8. Dominio y control de sí mismo	35
Ilustración 4.19 Cuestión 9. Eficacia	36
Ilustración 4.20 Cuestión 10. Presentación personal y tono vital	36
Ilustración 4.21 Cuestión 11. Comunicación	37
Ilustración 4.22 Cuestión 12. Dinamismo	37
Ilustración 4.23 Cuestión 13. Relaciones interpersonales	37
Ilustración 4.24 Cuestión 14. Iniciativa y creatividad	38
Ilustración 4.25 Edad	39
Ilustración 4.26 Comunicación ejes	40
Ilustración 4.26.1 Comunicación avances	40
Ilustración 4.27 Trabajo en equipo seguimiento a ejes	41
Ilustración 4.27.1 Trabajo en equipo integración y cooperación	42
Ilustración 4.28 Liderazgo confianza trabajadores-jefe	43

Ilustración 4.28.1 Liderazgo evaluación al jefe	44
Ilustración 4.29 Condición física necesidades y herramientas	45
Ilustración 4.30 Motivación sentimiento de pertenencia	46
Ilustración 4.31 Igualdad confianza entre compañeros	47
Ilustración 4.31.1 Igualdad mejora de experiencia	48
Ilustración 4.32 Ambiente laboral	49
Ilustración 9.1 Carta de aceptación	57

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades	21
Tabla 2 "FODA CRUZADO"	53
Tabla 3 Resultados	56

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- Introducción

En la actualidad se vive en una época de constantes cambios por los procesos de globalización que han transcurrido a lo largo de los años, desde avances tecnológicos, políticos y comercio internacional, hasta la pandemia pasada generada por el COVID-19. En las primeras dos décadas del siglo veintiuno, se han contemplado cambios socioculturales, políticos, económicos y comunicacionales que han representado grandes retos para Pabellón de Arteaga y sus ciudadanos. La sociedad en la que vivimos, nos pide estar en adaptación al cambio para ser capaces de enfrentar diferentes retos o problemas que se nos presenten en el transcurso de nuestras vidas. Mencionado esto, el gobierno de Pabellón de Arteaga y su población, están conscientes de que el bienestar social y la calidad de vida dependen de los esfuerzos en conjunto y de una visión compartida de objetivos y metas a las que se deben responder para así se pueda garantizar justicia, seguridad y paz para todos los habitantes del municipio.

Una de las metas primordiales de las organizaciones es el crecimiento, es por esto que en la presidencia municipal de Pabellón de Arteaga se busca una mejora continua de los trabajadores para que de esta manera ellos brinden el mejor servicio a la ciudadanía.

Siendo así el proyecto encaja perfecto para lo que necesita la dependencia donde estoy realizando mis residencias profesionales, puesto que, no se tiene medición de impacto laboral, y con la realización de mis prácticas se podrá medir esto, generando que no estén en desconocimiento total los esfuerzos o fallos que los trabajadores presentan en su desarrollo de labores.

Las delimitaciones que se tienen en el proyecto son las siguientes:

- Crear y difundir las encuestas a todos los trabajadores para recopilar información sobre el desempeño laboral, carencias y necesidades.
- Corroborar que limita al trabajador a que de su máximo desempeño laboral.
- Elegir el mejor diseño de capacitación que se acomode a los empleados para que sea entendible y el aprendizaje sea adquirido a tope.

- Tener bien en cuenta los factores variables y no variables que pueden surgir de las capacitaciones empleadas para fortalecer los lazos de trabajo.
- Corroborar si se tiene conocimiento de las normas y regulaciones actualmente establecidas en el área de trabajo que se encuentren los empleados.
- Difundir los resultados de quien es el trabajador del mes, para que haya un fin por el cual quieran mejorar los demás empleados ya que esto genera sentido de pertenencia.

6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

En la presidencia municipal de Pabellón de Arteaga lo primordial es la ciudadanía, las áreas con las que cuenta son: cabildo, comisión de agua potable y alcantarillado (CAPAPA), Contraloría municipal, DIF, finanzas y administración, instituto municipal de biodiversidad y protección ambiental (IMBIO), Instituto pabellonense de las mujeres, instituto nacional de las personas adultas mayores (INAPAM), jurídico, obras públicas y desarrollo urbano, seguridad pública y movilidad del municipio, servicios públicos y recursos humanos.

El área en donde estoy dando mis residencias es en el departamento de recursos humanos, la cual se encarga del reclutamiento de servidores públicos, asimismo de la promoción de capacitaciones necesarias para brindar el mejor servicio público.

Cabe resaltar que se tiene la intención de generar una mejora continua, puesto que, con la implementación de las encuestas de necesidad de capacitaciones y evaluación de desempeño de los trabajadores, se busca mejorar el servicio que se les da a los trabajadores y a los ciudadanos.

El puesto que ocupo en el área de recursos humanos es auxiliar general de recursos humanos, mis funciones son apoyar en los planes y programas administrativos de los trabajadores, mantener expedientes del personal en orden, resguardar archivos y documentos del departamento, actualizar bases de datos, ayudar a preparar las nóminas, entre más actividades, dentro de estas también están las de realizar mis residencias desempeñando de la mejor manera las encuestas, análisis y darle solución de la mejor manera a los problemas descritos más adelante.

Misión

Ser un municipio reconocido por su liderazgo en seguridad, innovación y desarrollo sostenible, Así como por ofrecer más y mejores oportunidades para la superación personal y colectiva de su población, siempre bajo el principio de igualdad y de respeto entre sus habitantes y con el medio ambiente.

Visión

Ofrecer y gestionar servicios oportunos con calidad, transparencia y buen trato, que satisfagan las necesidades y demandas de la población bajo el principio de diálogo y corresponsabilidad entre el gobierno y la ciudadanía.

Valores

Los valores con los que cuenta la dependencia son: respeto, honestidad, responsabilidad, confiabilidad, tolerancia, solidaridad, justicia, inclusión y colaboración.

Organigrama

No hay organigrama como tal, pero si se tiene establecido cada puesto y funciones a desarrollar de los trabajadores, considero que este es un tema latente para un nuevo proyecto de residencias en la dependencia.

Principales clientes de la empresa

Los principales clientes de la empresa que en este caso es una institución pública, son los ciudadanos de Pabellón de Arteaga.

7. Problemas a resolver.

En la presidencia municipal de pabellón de Arteaga se detectan diferentes problemas a resolver dentro del ámbito laboral, con el fin de optimizar la atención a toda la ciudadanía.

La situación general de la que partimos, es la siguiente:

En la actualidad, se detecta que no se tiene un instrumento de medición del rendimiento de los empleados ni planes de mejora basados en mediciones, por ende, no se sabe con certeza cuál es el desempeño de cada trabajador, se tiene entendido por opiniones de los ciudadanos que la deficiencia en el desempeño laboral de algunos trabajadores, se desconocen las causas de esto, y por el momento se tiene una solución nula; para describir más la situación actual, se tienen tiempos de esperas exageradamente largos a comparación de los que se pronostican deben de tener, esto ocasiona quejas negativas de los ciudadanos que pueden repercutir gravemente a imagen del líder.

Asimismo, se tienen oposiciones entre compañeros de una misma área o departamento de trabajo, lo que causa un ambiente laboral pesado y desgastante para todos, lo cual ocasiona que no den una buena imagen para los ciudadanos que acuden a hacer algún trámite.

8. Justificación

De acuerdo a los problemas planteados en el apartado anterior es importante darles solución pronta para mejorar el desempeño de los trabajadores, y traer consigo un ambiente laboral fuerte y ameno para todos, y con esto, se brinde un mejor servicio a la ciudadanía.

Darle solución a esto, trae consigo beneficios en tiempo ya que los tiempos de espera en atención deben ser más cortos y mejoraría exponencialmente la atención que se brindaría.

Las habilidades que yo como residente estaré promoviendo son varias, y dentro de las primordiales están las siguientes: fomentar un liderazgo concientizado hacia los trabajadores no desfasándome de las necesidades y obligaciones ajenas a lo laboral, de igual manera, fomentar el desarrollo de la mejora continua empleando diferentes tipos de metodologías.

9. Objetivos (General y Específicos)

Objetivo general

Detectar las deficiencias de los trabajadores mediante encuestas para diseñar un curso de capacitación y brindar un mejor servicio.

Objetivo específico

1. Con las capacitaciones impartidas se pretende fomentar el autodesarrollo de los colaboradores, es decir hacer que tengan sed de aprender más para mejorar sus aspectos no tan fuertes laboralmente hablando.
2. Afianzar la información documentada y basada sobre las encuestas que se realizarán, para dar solución a los problemas y necesidades.
3. Lograr tener un método de revisión sobre el impacto laboral mediante la impartición, evaluación y capacitación continua.
4. Verificar mediante un instrumento de medición el rendimiento de los empleados.
5. Obtener buenos resultados después de las capacitaciones para fortalecer al cuerpo de trabajo, y así se generen mejores conductas.
6. Verificar que se han reducido los tiempos de espera de los ciudadanos.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

El departamento de recursos humanos, se encarga de planear, organizar, gestionar y administrar las relaciones laborales entre el ayuntamiento y los servicios públicos, es decir se encarga del reclutamiento, contratación, integración y actualización de expedientes del personal.

No obstante, como lo mencionamos anteriormente en la parte de problemáticas, se tiene una ausencia del uso de mediciones de rendimiento laboral, por ende, se hizo la propuesta al jefe del Dpto. Recursos Humanos que se empleará una encuesta para evaluar el desempeño de los trabajadores y otra más para detectar las necesidades de capacitaciones de los mismos.

Esta propuesta fue aprobada y se diseñó en conjunto con el jefe del Dpto. Recursos Humanos, esto con el fin de no perder más tiempo en hacer correcciones prematuras durante su elaboración.

Para dar con esta propuesta antes se tuvo que presentar la metodología a usar para la implementación de la evaluación y análisis de datos.

Para el desarrollo de la investigación presentada en este proyecto se parte de una encuesta, para estudiar los diversos puntos fuertes y débiles a tratar.

El uso de la encuesta en esta investigación se decidió primordialmente por los resultados positivos que se han tenido a lo largo de los años, ya que desde los años 60's, se han implementado en el ámbito político para definir fortalezas y debilidades que las personas atribuían a la gente, así como para evaluar a sus oponentes y para planificar mejor.

Para la implementación del análisis de respuestas, se tiene como propuesta el análisis FODA (DAFO), que es un diagrama utilizado para todo tipo de ámbitos y entornos, pero que es de gran ayuda a la hora de hacer análisis en las empresas para indagar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, esta es un herramienta de estudio visual que ayuda en la toma de decisiones y planeación con antelación.

El análisis FODA fue creado en los años 1960 por un consultor de empresas especializado en gestión organizacional y el cambio cultural de las mismas, llamado Albert S. Humphrey, en el instituto de investigación de Stanford (conocido en la actualidad como SIRI). En esa época no se había conocido con éxito la planificación corporativa, ya que las compañías Fortune 500 necesitaban una manera de crear una planificación de largo plazo que fuera razonable, así fue como Humphrey y su equipo de investigación compuesto por Marion Doshier, Robert Stewart, Birger Lie y Otis Benepe, propusieron el modelo SOFT (Satisfactory Opportunity; Fault, Threat) el antecedente que se conoce como análisis SWOT (o FODA, DAFO). En el proceso de la indagación y la pregunta de lo que es bueno y malo para cumplir los objetivos organizacionales llegaron a la conclusión de lo que es bueno en el presente es satisfactorio, lo que es bueno para el futuro es una oportunidad, lo que es malo en el presente es una falta o fallo, y lo que es malo en el futuro es una amenaza, todo esto para llevar la responsabilidad y la objetividad al proceso de planificación y desde entonces ha gozado de popularidad.

Albert Humphrey abogo por realizar análisis SWOT sobre criterios específicos, tales como productos, procesos, clientes, distribución, finanzas y administración.

Otro investigador que se unió en el área del desarrollo del FODA fue Wehrich Heinz Wehrich (1982), este fue el creador de la famosa matriz de 4 cuadrantes que se utilizan cada vez que realizamos un análisis FODA, que enfrenta los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas).

Objetivos de la matriz FODA

Fortalezas: Atributos o destrezas que una industria o empresa tiene para alcanzar las metas.

Oportunidades: Condiciones externas, lo que está a la vista de todos o la popularidad y competitividad que tenga la industria u organización para alcanzar un fin.

Debilidades: Lo que es perjudicial o factores desfavorables para la ejecución del objetivo.

Amenazas: Lo que atenta la supervivencia de la industria o empresa que se encuentran externamente las cuales pudieran convertirse en oportunidades para

alcanzar el objetivo.

En el desarrollo de esta investigación se utilizará no solamente el FODA de los 4 cuadrantes, sino que se utilizara la matriz CAME que no es otra cosa más que el FODA cruzado como el que se muestra en la siguiente imagen.

		Proyecto: _____ Creado por: _____ Fecha: _____	
		Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Estrategias Ofensivas (Fortaleza + Oportunidad)	Estrategias de Reorientación (Debilidad + Oportunidad)	
Amenazas	Estrategias Defensivas (Fortaleza + Amenaza)	Estrategias de Supervivencia (Debilidad + Amenaza)	

Ilustración 3.1 DAFO CRUZADO

Cabe resaltar, que se hace la utilización de este ya que queremos proponer estrategias razonables y fundamentadas y que mejor que con la matriz CAME que hace referencia a las acciones clave que se tiene que llevar a cabo: Corregir Debilidades, Afrontar las Amenazas, Mantener las Fortalezas y Explotar las Oportunidades, como se muestra visualmente en la ilustración 3.1 DAFO CRUZADO. Lo que se busca haciendo esto es generar una lluvia de ideas, que es escribir las ideas más inesperadas escribiéndolas al instante y posteriormente depurar esas estrategias y seleccionas las que mejor convengan para brindar la solución más oportuna.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

En este capítulo se redacta y manifiesta toda información relevante para generar soluciones basadas a lo planteado posteriormente.

Cronograma de actividades

A continuación se presenta un cronograma de actividades a realizar durante todo un semestre.

Actividades por Quincena	Ago -1 ^a	Ago- 2a	Sept - 1a	Sept - 2a	Oct - 1a	Oct- 2a	Nov - 1a	Nov - 2a	Dic- 1 ^a
Elaborar encuesta para detectar las necesidades de capacitación de los trabajadores para que desempeñen sus labores correctamente.									
Difundir encuesta para detectar las necesidades de capacitación de los trabajadores para que desempeñen sus labores correctamente.									
Recabar información proporcionada por la encuesta previamente realizada sobre las									

necesidades de los trabajadores.									
Elaborar encuesta para evaluar el desempeño de los trabajadores.									
Difundir encuesta para evaluar el desempeño de los trabajadores.									
Recabar información de la encuesta para evaluar el desempeño de los trabajadores.									
Diseñar capacitaciones que se enfoquen en las necesidades más vitales de los trabajadores según el informe.									
Evaluar nuevamente el desempeño de los trabajadores ya habiendo recibido la capacitación.									
Generar informe de resultados previstos y resultados realmente obtenidos.									

Generar informe sobre los resultados de todo el proyecto.									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 1 Cronograma de actividades

Descripción detallada de las actividades a desarrollar:

1. Elaborar una encuesta digital mediante la herramienta de formularios de google, para detectar las necesidades de capacitación de los trabajadores para que desempeñen sus labores correctamente.
2. Difundir mediante links en grupos de whatsapp de los trabajadores de la dependencia la encuesta digital para detectar las necesidades de capacitación de los trabajadores para que desempeñen sus labores correctamente.
3. Recabar información para delimitar los tipos de capacitación que se necesitan para mejorar el desempeño de los trabajadores.
4. Realizar informe de la encuesta para detectar las necesidades de capacitación de los trabajadores para que desempeñen sus labores correctamente, y saber cuál tipo de capacitación es necesaria para cada uno, y así fortalecer el desempeño de las áreas de trabajo.
5. Elaborar encuesta digital mediante la herramienta de formularios de google para evaluar el desempeño de los trabajadores, esto con el fin de saber cuál es el estatus del trabajador antes de asistir a la capacitación que requiere.
6. Difundir encuesta digital mediante links en los grupos de whatsapp de los trabajadores para evaluar el desempeño de los trabajadores.
7. Realizar el informe de las carencias y virtudes de los trabajadores para detallar más sobre las fortalezas y debilidades que tengan y hacer un buen enlace de estrategias cruzadas.
8. Realizar un informe sobre los dos informes de las encuestas anteriores para hacer un FODA, en el que se pueda dar solución a qué tipo de capacitaciones se necesitan para hacer estrategias cruzadas y elegir las que mejor se apeguen a las necesidades pertinentes.

9. Diseñar capacitaciones que se enfoquen en las necesidades más vitales de los trabajadores según el último informe, y planear estratégicamente para que no se entorpezcan las labores de los trabajadores.
10. Corroborar mediante referencias que los capacitadores sean especializados en los temas de interés, para que los trabajadores obtengan un conocimiento valioso y de calidad.
11. Evaluar nuevamente el desempeño de los trabajadores ya habiendo recibido la capacitación y habiendo pasado un periodo mínimo de 30 días, mediante una nueva encuesta, con el fin de revisar si en realidad era lo que necesitaban o no.
12. Generar informe sobre los resultados obtenidos de la encuesta posterior a la capacitación y verificar si era necesaria y certera la capacitación recibida, ya que algunas veces las actitudes negativas y no flexibles son las que no son las aptas para algunos puestos de trabajo.
13. Dar solución inmediata a las limitaciones posterior a los resultados obtenidos, y dar culminación al proyecto.

Para dar inicio a la investigación y recopilación de datos tenemos debajo de este párrafo las dos encuestas que se emplearon para detectar necesidades de capacitación que los trabajadores requieren para desarrollar mejor sus labores, asimismo, se presenta la encuesta para evaluar el desempeño con el fin de saber si están o no haciendo bien sus labores.

Cabe mencionar, que para el desarrollo de estas encuestas se está haciendo uso de las herramientas de formularios de google, esto con el fin de hacer más pronta la recolección de datos, ya que esta nos brinda las gráficas que se desglosan con las respuestas.

No obstante, esta primera encuesta llamada “encuesta para detectar necesidades de capacitación en la administración pública municipal en Pabellón de Arteaga” se muestra como principales involucrados en el proceso de recolección de datos, los servidores públicos de la administración centralizada y del organismo público descentralizado para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), conforme se presenta a continuación en las comparaciones de las gráficas.

Encuesta para Detectar Necesidades de Capacitación en la Administración Pública Municipal. Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.

Esta encuesta se realizó en un tamaño de muestra de 138 trabajadores de la administración municipal centralizada que se verán identificados con la abreviatura "TAM" y 46 trabajadores del organismo descentralizado para el Desarrollo Integral de la Familia identificados como "TODDIF", todos los datos recabados son para analizar posteriormente en la matriz de FODA cruzado, esta encuesta se hizo con el fin de conocer las deficiencias de los trabajadores, así como sus necesidades de capacitaciones para tener un desempeño favorable.

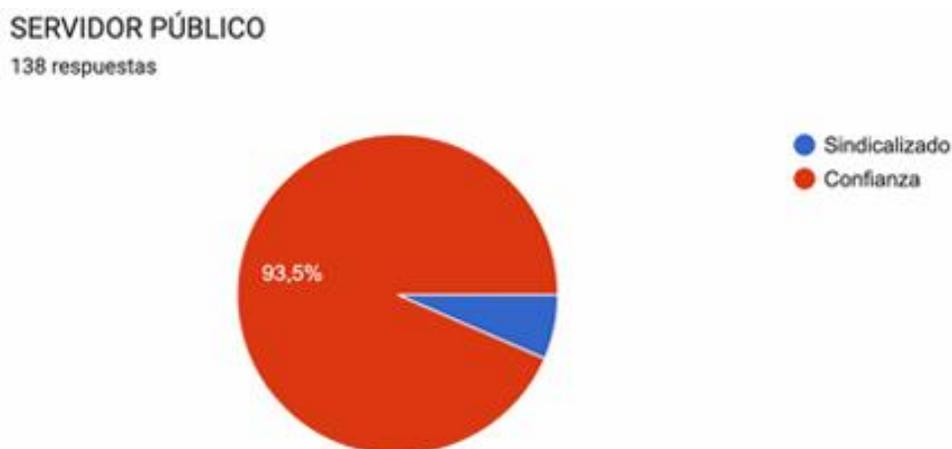


Ilustración 4.1 Servidor público trabajadores de la administración municipal.

En la ilustración 4.1 servidor público trabajadores de la administración municipal podemos ver que el 93.5% de los trabajadores son de confianza y el 6.5% son sindicalizados, esto nos indica que, la gente de confianza es mayoría.

Según lo que se visualiza en las ilustraciones 4.2 y 4.1.1 se presenta la similitud en los resultados que en ambas hay mayor número de trabajadores de confianza y menor número de trabajadores sindicalizados.

SERVIDOR PÚBLICO
46 respuestas

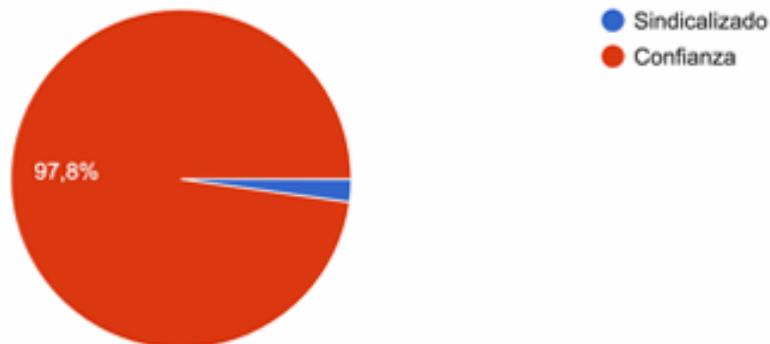


Ilustración 4.1.1 Servidor público trabajadores del organismo de Desarrollo Integral de la Familia.

Se presenta en el gráfico los TODDIF, el cual arroja que hay un 2.2% de trabajadores sindicalizados y 97.8% de confianza, se dividen en dos grupos puesto que unos tienen más antigüedad laboral y pertenecen a un sindicato de trabajadores, estos porcentajes se muestran en la ilustración 4.1.1 servidor público trabajadores del organismo de Desarrollo Integral de la Familia.

ÁREA DE TRABAJO
138 respuestas



Ilustración 4.2 Área de trabajo trabajadores de la administración municipal.

Según la separación que ya explicamos en las principales imágenes de este capítulo, se presentan los datos estadísticos que corresponden al área de trabajo, teniendo como mayor número de trabajadores la secretaría del ayuntamiento con un 23.9% y con menor número todas las restantes, los datos se aprecian en la ilustración 4.2 área de trabajo trabajadores de la administración municipal.

ÁREA DE TRABAJO

46 respuestas

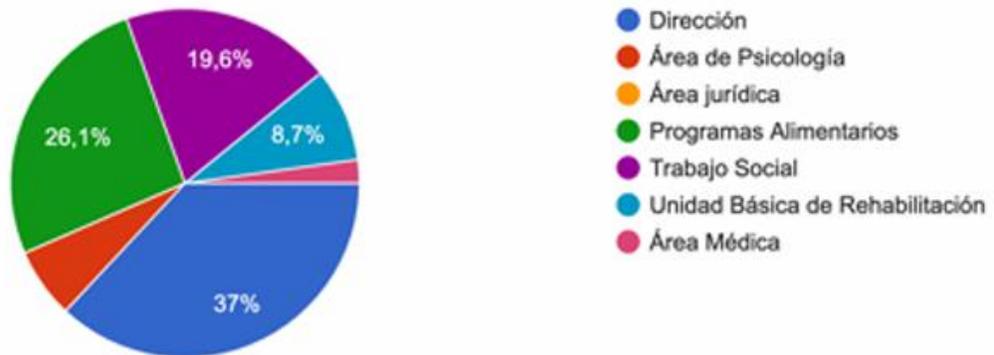


Ilustración 4.2.1 Área de trabajo del organismo de Desarrollo Integral de la Familia.

La muestra se levanta en cada una de las áreas administrativas del área descentralizada presentando un alto número de trabajadores con un porcentaje de 37% en Dirección, estos datos se muestran en la ilustración 4.2.1 Área de trabajo del organismo de Desarrollo Integral de la Familia.

¿Qué habilidades en tu entorno laboral son más importantes según tu experiencia?

138 respuestas

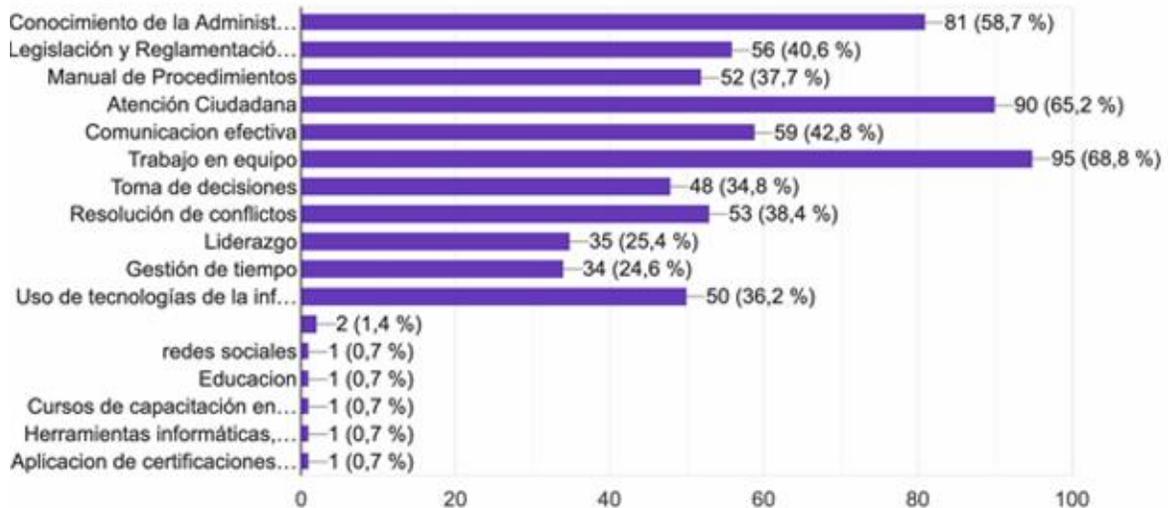


Ilustración 4.3 Habilidades importantes según la experiencia laboral TAM.

Las habilidades son sumamente importantes, más aun cuando las vas adquiriendo según los trabajos que has tenido, en ilustración 4.3 habilidades importantes según la experiencia laboral TAM, teniendo como mayores porcentajes como el trabajo en equipo 68.8%, atención ciudadana 65.2% y conocimientos de administración 58.7%.

¿Qué habilidades en tu entorno laboral son más importantes según tu experiencia?

46 respuestas

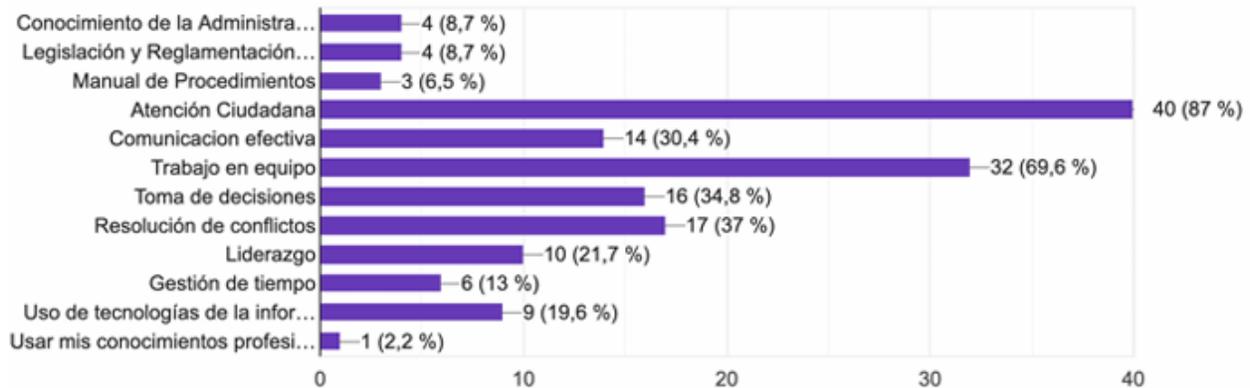


Ilustración 4.3.1 Habilidades importantes según la experiencia laboral TODDIF.

Tener el conocimiento y el saber identificar las habilidades que adquirimos a lo largo del tiempo se ven reflejadas en nuestro trabajo actual, en la Imagen ilustración 4.3.1 habilidades importantes según la experiencia laboral TODDIF, se muestran con mayor porcentaje la atención ciudadana 87%, trabajo en equipo 69.6% y resolución de conflictos 37%.

Si en este momento, se te realiza una evaluación de conocimientos de tus funciones y responsabilidades. ¿Te sientes completamente infor...tu área de trabajo, cuál sería tu autoevaluación?

138 respuestas

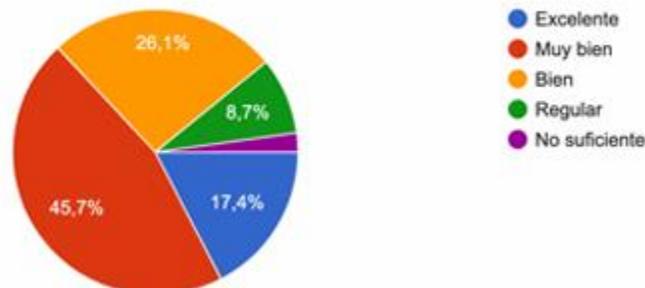


Ilustración 4.4 Convicción de realizar un buen desempeño laboral TAM.

El tener la certeza de saber como te desempeñas laboralmente es de vital importancia más aun para ver si concuerdan con tus valores, en la ilustración 4.4 convicción de realizar un buen desempeño laboral TAM. Podemos observar que hay un mayor porcentaje en "muy bien" con un 45.7%, y un "regular" con un 8.7%. lo que nos denota que es importante hacer evaluaciones de desempeño periodicamente para verificar si estos porcentajes cambian favorablemente.

Si en este momento, se te realiza una evaluación de conocimientos de tus funciones y responsabilidades. ¿Te sientes completamente infor...tu área de trabajo, cuál sería tu autoevaluación?
46 respuestas

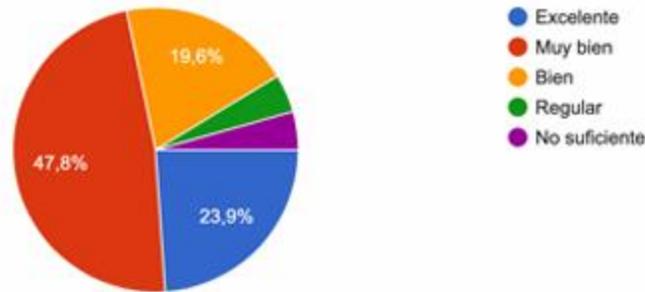


Ilustración 4.4.1 Convicción de realizar un buen desempeño laboral TODDIF.

Conocer tus funciones que desempeñas y responsabilidades a tu cargo en el área de trabajo es importante porque se crea el compromiso de ejecutar correctamente las actividades que corresponden a la descripción del puesto de trabajo. ilustración 4.4.1 convicción de realizar un buen desempeño laboral TODDIF, podemos observar que el 47.8% esta informado de las responsabilidades y tienen una calificación de “muy bien”, el 23.9% se consideran excelentes en el conocimiento de su área de trabajo. Podemos ver que el 71.7% de los trabajadores están excelente o muy bien en cuanto a conocimiento en el área de trabajo, el área de oportunidad donde podemos aplicar una mejora representa un 28.3% de los trabajadores.

¿ Has recibido quejas o comentarios negativos de otros departamentos o áreas internas sobre la calidad del servicio o atención entre compañeros de trabajo?
138 respuestas

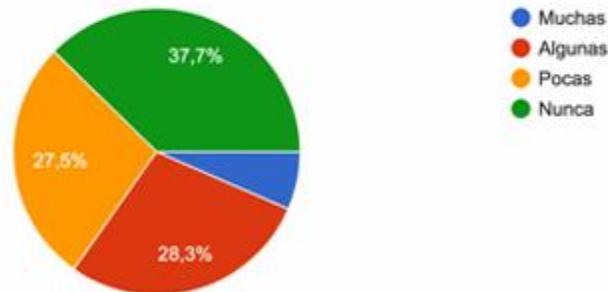


Ilustración 4.5 Quejas y comentarios internos y externos TAM.

El estar abierto a recibir quejas y comentarios es muy significativo ya que con esto de denota si se brinda un buen o mal servicio, Podemos observar en la ilustración 4.5 “Quejas y comentarios internos y externos TAM” que el 65.2% nunca o pocas veces ha

recibido quejas o comentarios negativos, por lo se debe buscar las estrategias para reducir el 34.8% que han recibido algunas o muchas quejas.

¿ Has recibido quejas o comentarios negativos de otros departamentos o áreas internas sobre la calidad del servicio o atención entre compañeros de trabajo?

46 respuestas

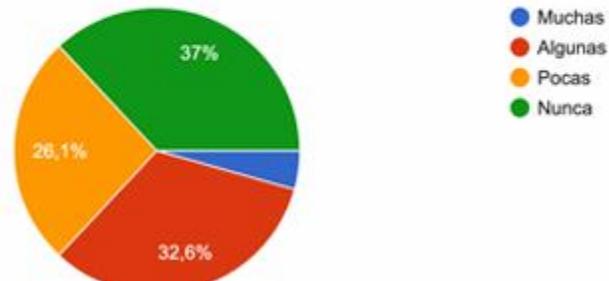


Ilustración 4.5.1 Quejas y comentarios internos y externos TODDIF

El tener menos trabajadores en un area no significa que haya menos comentarios negativos, sin embargo aquí se presenta todo lo contrario hay un 37% que dice que nunca han recibido malos comentarios lo que nos denota que el problema sigue siendo posiblemente la atención del como tatas a las personas, esta información y demás porcentajes se presentan en la ilustración 4.5.1 quejas y comentarios internos y externos TODDIF.

¿Has recibido reclamos o quejas del público externo sobre la calidad del servicio o atención al ciudadano por áreas del Municipio?

138 respuestas

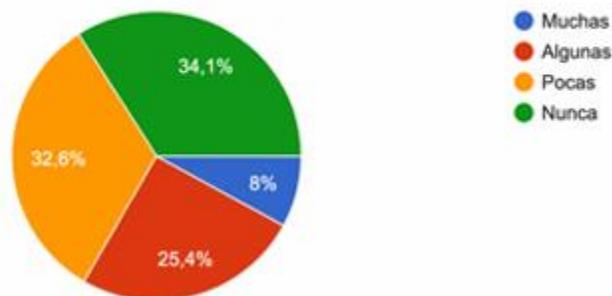


Ilustración 4.6 Reclamos o quejas del público TAM.

En esta ilustración 4.6 reclamos o quejas del público TAM”.podemos ver que el DIF municipal no tiene muchas quejas del exterior ya que tienen un 41.3% que nunca ha recibido reclamos o quejas del público externo sobre la calidad del servicio o atención al ciudadano por áreas en el DIF”

¿Has recibido reclamos o quejas del público externo sobre la calidad del servicio o atención al ciudadano por áreas del DIF Municipal ?

46 respuestas

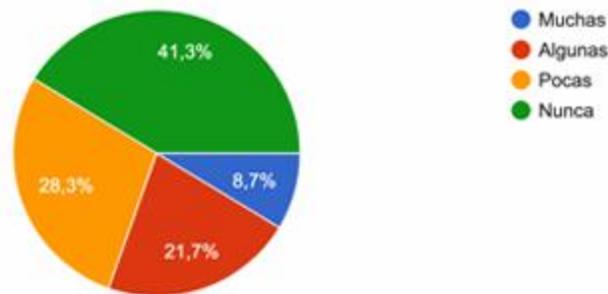


Ilustración 4.6.1 Reclamos o quejas TODDIF.

En esta area que es el DIF municipal se ve el alza de quejas mostrado con un 8.7%(muchas), y un 41.3% de nunca, lo que significa que aun sigue siendo el mayor porcentaje el haber recibido alguna vez un mal comentario acerca del servicio o atención brindada, lo podemos observar en la ilustración 4.6.1.

¿Conoces y te sientes alineado con la visión y misión de la administración pública municipal?

138 respuestas

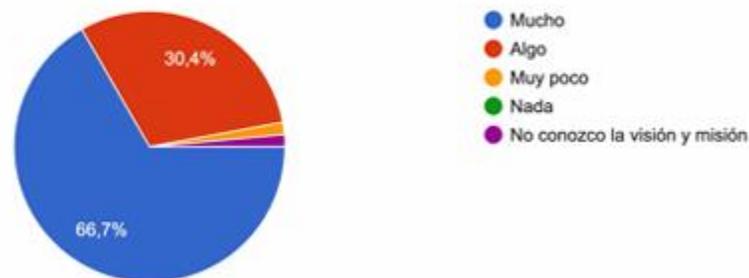


Ilustración 4.7 Misión y visión TAM

El saber hacia donde se quiere llegar en una administración es sumamente importante ya que se tiene que trabajar de ello haciendo el mejor desempeño de labores para alcanzarlo, pero que pasa si no se tiene la certeza de si en realidad lo conocen, se genera una baja en el alcance, el 66.7% dice que si se siente alineado sobre la misión y visión, lo que es un avance puesto que saben que deben hacer para lograr llevar a cabo, la grafica se presenta en la ilustración 4.7 misión y visión TAM.

¿Conoces y te sientes alineado con la visión y misión de la administración pública municipal?
46 respuestas

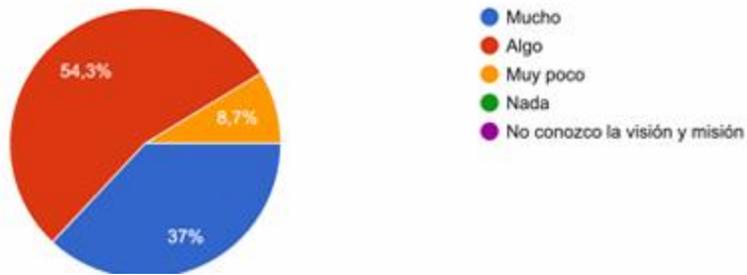


Ilustración 4.7.1 Misión y visión TODDIF.

Cuando entras a cualquier sitio a trabajar, sea el giro que sea, de lo primero que tienes que preguntar es sobre la misión y visión, porque como ya lo mencionamos anteriormente esto nos ayudara a lograr los objetivos de la empresa o dependencia, en este caso nos presenta un 54.3% que conocen y se sienten alineados con la misión y visión, sin embargo se considera que se tiene que hacer algo para que el porcentaje restante los conozca, la grafica se ve en la imagen 4.7.1 misión y visión TODDIF.

¿Has recibido formación específica para desempeñar tu puesto de trabajo, con la cual sientas la seguridad de que realizas un cumplimiento adecuado, completo y suficiente de tus responsabilidades?
138 respuestas

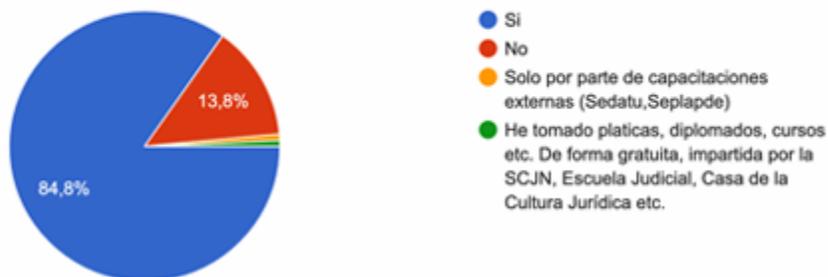


Ilustración 4.8 Recibir información sobre como desempeñar labores TAM.

Para exigir resultados se tiene que brindar una capacitación previa al entrar a trabajar y asi puedan brindar un mejor servicio o atención, en la grafica mostrada en la imagen 4.8 recibir información sobre como desempeñar labores, se muestra que el 84.8% saben lo que hacen y porque lo hacen lo que los hace tener seguridad sobre el como se desempeñan laboralmente.

¿Has recibido formación específica para desempeñar tu puesto de trabajo, con la cual sientas la seguridad de que realizas un cumplimiento adecuado, completo y suficiente de tus responsabilidades?
46 respuestas

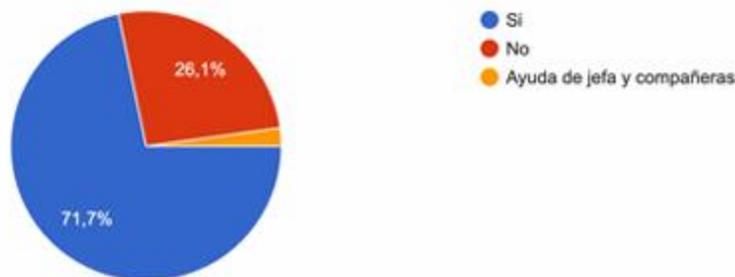


Ilustración 4.8.1 Recibir información sobre como desempeñar labores TODDIF.

En el grupo de trabajadores descentralizado hay un 71.7% de trabajadores que dicen haber recibido formación específica sobre cuales serian sus labores al entrar a trabajar, aun siendo un porcentaje alto sigue habiendo personas que dicen no haber recibido formación, lo cual se muestra en la grafica de la Imagen 4.8.1 recibir información sobre como desempeñar labores TODDIF.



Ilustración 4.9 Temas relacionados a la responsabilidad que necesita capacitación TAM.

En el tema de mayor porcentaje se presenta el conocimiento administrativo con un 46.4%, de ahí sigue el tema de legislación y normatividades con un 42.8%, atención ciudadana con 39.1%, trabajo en equipo 37% y uso de las tecnologías con un 32.6%, estos porcentajes y más se aprecian en la Imagen 4.9 “Temas relacionados a la responsabilidad que necesita capacitación TAM”.

Elige los temas relacionados a la responsabilidad que realizas, que consideres necesarios para capacitarte:

46 respuestas

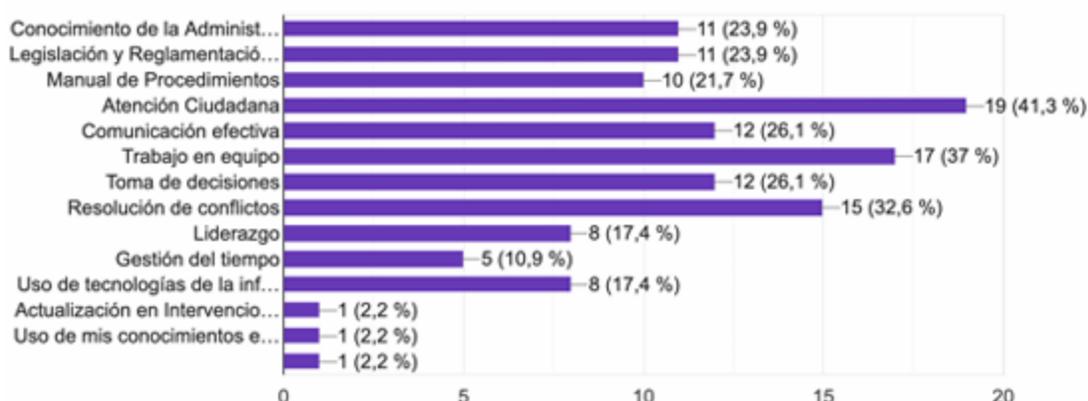


Ilustración 4.9.1 Temas relacionados a la responsabilidad que necesita capacitación TODDIF.

Aquí se muestra una variación en los temas de interés para tomar capacitación, se tiene con un 41.3% la atención ciudadana, 37% trabajo en equipo y 32.6% resolución de conflictos, estos porcentajes se presentan en la imagen 4.9.1 temas relacionados a la responsabilidad que necesita capacitación TODDIF.

Queda claro que hay una similitud en los temas más sin embargo como se observa en cada ilustración hay respuestas diferentes para algunas según el grupo de trabajadores, como ya lo mencionamos son TAM y TODDIF.

En los análisis de los TAM se visualiza claramente que los temas predominantes de acuerdo al análisis hecho son conocimiento administrativo, legislación, uso de las tecnologías, atención ciudadana, trabajo en equipo, gestión del tiempo, manual de procedimientos y resolución de conflictos, podemos ver que hay similitud en temas con los TODDIF y que los temas relevantes diferentes al grupo TAM son; liderazgo, toma de decisiones y comunicación efectiva.

Según la información y el análisis de ambos grupos (TAM y TODDIF), que se hizo por gráfica se tiene que los temas de mayor índole para los trabajadores son los siguientes:

TEMAS PREDOMINANTES

- Inteligencia emocional.
- Conocimientos en administración pública.

- Atención ciudadana.
- Uso correcto de las tecnologías.
- Resolución de conflictos.

A continuación se presenta la segunda encuesta prevista en el cronograma de actividades, hecha con el fin de saber si los trabajadores se desenvuelven de manera correcta en sus respectivas áreas de trabajo.

Encuesta de evaluación del desempeño de los trabajadores

En esta encuesta se desglosan un total de 13 cuestionamientos para detectar el desempeño que tienen los trabajadores actualmente, con la respuesta de cada una de estas se recabaran los datos para así poder hacer un análisis más veraz sobre la situación actual (se presentan en capturas ya que la realización de esta encuesta se hizo directamente en la herramienta de formularios de google).



 **PABELLÓN**
DE ARTEAGA
H. AYUNTAMIENTO 2021 - 2024

Evaluación del desempeño del empleado

Instrucciones para el evaluador: Deberá indicar en la escala de puntuación su evaluación del empleado (se estarán evaluando todos los puestos del H. Ayuntamiento de Pabellón de Arteaga). Después de haber contestado las preguntas se sumara la puntuación de cada respuesta y se dará a conocer al Empleado del Mes.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Ilustración 4.10 Instrucciones.

Para dar comienzo a cualquier encuesta es necesario mencionar las indicaciones para realizarla, por esto la imagen 4.10 instrucciones.

1. Conocimiento para ejercer el cargo:

Se refiere a los conocimientos (técnicos y operativos), información y habilidades para la realización del trabajo en forma eficiente para el área al cual fue contratado y previamente definido en el perfil a cargo del manual de funciones y responsabilidades. Es un factor importante y básico para ejercer el cargo.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

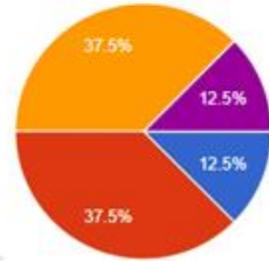


Ilustración 4.11 Cuestión 1. Conocimiento para ejercer el cargo

2. Precisión en la información:

Es la presentación de los informes y/o escritos que aporten excelente información sobre documentos, claros y completos presentados al jefe inmediato en forma veraz y oportuna. Como parte integral de la eficacia el factor tiene en cuenta la información, precisa y oportuna.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

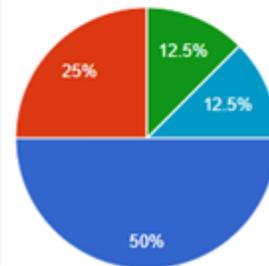


Ilustración 4.12 Cuestión 2. Precisión en la información

3. Planeación y organización:

Es la habilidad del empleado para estructurar información, prever necesidades, fijar objetivos, programar el trabajo (horas-hombre) y las responsabilidades utilizando los recursos necesario en forma óptima tendientes a minimizar costos y lograr convertir la convicción en acción. Este factor es uno de los más sobresalientes puesto que es la demostración del empleado en sus habilidades de administración y manejo de recursos y tiempo.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

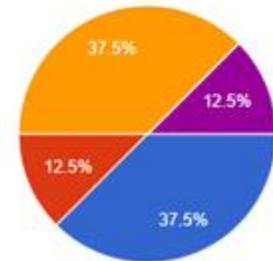


Ilustración 4.13 Cuestión 3. Planeación y organización.

4. Desarrollo en el cargo:

Tiene que ver con el interés que presenta el evaluado por mantenerse actualizado e integrar nuevas estrategias y tecnologías relacionadas en el cargo, producto de la investigación y el desarrollo de objetivos generales y específicos, previamente conocidos a través de las políticas de la empresa. Este factor es bien importante, pues es el interés del empleado en su desarrollo profesional.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

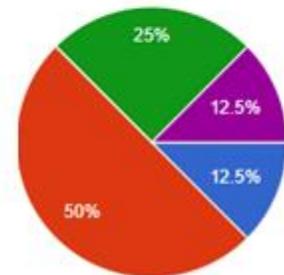


Ilustración 4.14 Cuestión 4. Desarrollo del cargo

5. Calidad y presentación del trabajo:

Se refiere a la efectividad en el desempeño de su trabajo comparada con la normalmente exigida en el perfil del cargo descrito en el manual de funciones y responsabilidades. Corresponde al factor normal que el funcionario desempeña y el exigido por el perfil del cargo.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

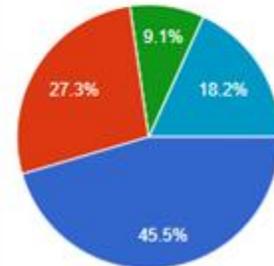


Ilustración 4.15 Cuestión 5. Calidad y presentación del trabajo.

6. Responsabilidad:

Es la forma como el funcionario asume y cumple con la misión, los objetivos, planes de acción, metas, proyectos y tareas con el personal bajo su dependencia, con la empresa y con la sociedad, en la prestación del servicio para la cual fue contactado. Este factor es de similar importancia al anterior y es clave en el desempeño de sus funciones.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

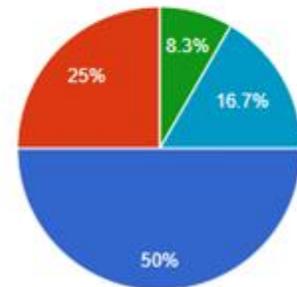


Ilustración 4.16 Cuestión 6. Responsabilidad.

7. Delegación y control:

El personal de dirección y supervisión debe tener la capacidad suficiente para guiar las actividades del personal a cargo, hacia los objetivos propuestos mediante el ejercicio del liderazgo, la delegación de funciones y su control adecuado, manejo de la motivación, la adecuada comunicación hacia arriba y hacia abajo y la capacitación. En la administración moderna, el saber delegar y controlar funciones es un factor bien importante para el desempeño para el empleado con personal a cargo.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

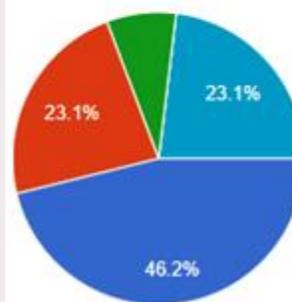


Ilustración 4.17 Cuestión 7. Delegación y control

8. Dominio y control de sí mismo:

Capacidad que debe tener el funcionario para manejar en forma tranquila y hábil situaciones difíciles y estresantes, sin perder el control de las emociones, el respeto por los demás y por sí mismo, logrando así un equilibrio permanente en el desarrollo de sus funciones. Es más importante que los anteriores factores, y se busca calificar a los empleados que tienen autocontrol en situaciones difíciles y de manejo.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

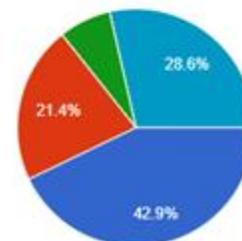


Ilustración 4.18 Cuestión 8. Dominio y control de sí mismo

9. Eficacia:

Es la evaluación del empleado en la organización del propio trabajo en coherencia con los objetivos de la empresa y el área, asignando las prioridades y definiendo los planes, utilizando los recursos necesarios en forma óptima tendientes a optimizar costos. El excelente manejo de éste factor hace que la empresa desarrolle sus servicios con eficacia, mejore su productividad.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

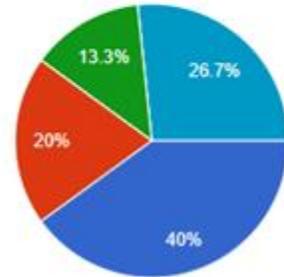


Ilustración 4.19 Cuestión 9. Eficacia

10. Presentación personal y tono vital:

Es un factor importante y tiene que ver con la imagen y aspecto que proyecta a los demás, en cuanto a condiciones de orden, limpieza, armonía, organización del personal y del puesto de trabajo. El tono vital es el vigor físico y entusiasmo con que se trasmite las ordenes al personal bajo su dependencia. Con este factor se busca analizar la presentación del funcionario ante sus subalternos lo cual irradia imagen, al igual el estado físico.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

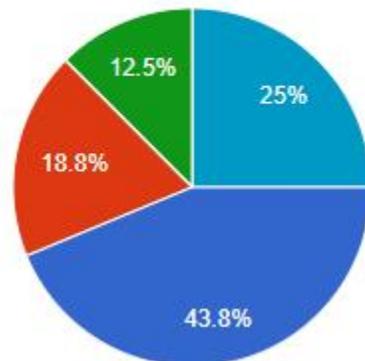


Ilustración 4.20 Cuestión 10. Presentación personal y tono vital

11. Comunicación:

Este factor es muy importante y es la capacidad para recibir y transmitir informaciones de manera precisa, oportuna, efectiva y transparente. El empleado debe tener la disposición para relacionarse en forma permanente con las demás áreas facilitando el trabajo en equipo. Se debe destacar que las buenas comunicaciones son clave en las dos direcciones al efectuar cualquier comunicación.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

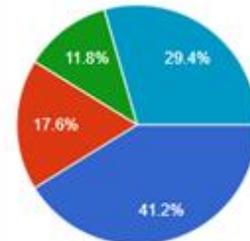


Ilustración 4.21 Cuestión 11. Comunicación

12. Dinamismo:

Es la disposición para trabajar con energía y entusiasmo, sin decaer ante situaciones adversas y negativas para lograr los objetivos propuestos en su área y la empresa. El personal dinámico contagia y éste factor debe hacer parte de la evaluación.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

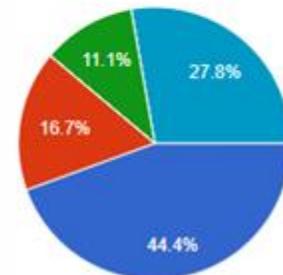


Ilustración 4.22 Cuestión 12. Dinamismo

13. Relaciones interpersonales:

Tiene que ver con la habilidad para trabajar con y a través de otras personas de manera cordial, coordinada y como un todo, estableciendo formas efectivas de comunicación con todas las personas, dentro y fuera de la empresa, con mentalidad de servicio y colaboración. En el buen desempeño de las labores éste factor es considerado esencial y tiene que ver con coordinación, comunicación.

- CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
- CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
- NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

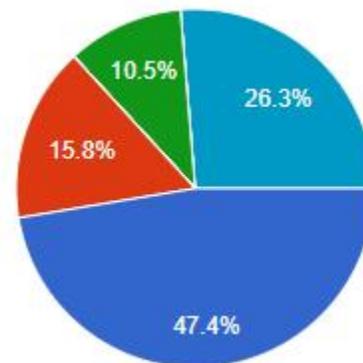


Ilustración 4.23 Cuestión 13. Relaciones interpersonales

14. Iniciativa y creatividad:

El funcionario debe tener la capacidad suficiente para actuar sin necesidades de recibir instrucciones en forma permanente. Debe ser recursivo en la solución, toma de decisiones o búsqueda de alternativas. Debe tener la capacidad en la ejecución de nuevas ideas o formas de trabajo que contribuyan al mejoramiento de las funciones a realizar. El factor es bien importante ya que destaca en la evaluación la creatividad, el dinamismo y descarta lo negativo.

CUMPLE DE MANERA TOTAL Y SATISFACTORIA
 CUMPLE DE MANERA SATISFACTORIA
 CUMPLE DE MANERA POCO SATISFACTORIA
 NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE

Gracias

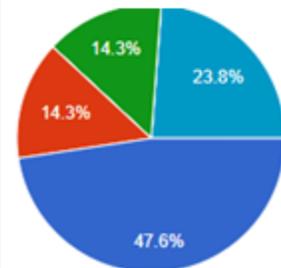


Ilustración 4.24 Cuestión 14. Iniciativa y creatividad

La encuesta llamada “Evaluación del desempeño de los trabajadores”, su análisis es general destacando que en la mayoría de las preguntas se cumple de manera satisfactoria mostrando en cada una de las imágenes de color azul el porcentaje más alto que se observa en el formulario desde la ilustración 4.11 hasta 4.24 donde abarcamos los temas en cuestión.

Ambas encuestas se crearon con el fin de depurar información y problemas más latentes, esta se distribuyó de manera digital, mediante un link de acceso (todos tienen acceso mediante un clic al link proporcionado), se hizo de esta manera con el fin de hacer uso de la tecnología e incentivar a los trabajadores a explorar en el mundo de la tecnología.

Encuesta del clima laboral de los empleados de la administración municipal de pabellón de Arteaga.

Se realizó una encuesta extra a las planeadas en el cronograma, para de esta manera conocer el clima laboral y saber con base a la opinión de los trabajadores si estaban cómodamente trabajando o no, dicha encuesta se menciona debajo de este párrafo, acompañada de un breve análisis sobre los datos arrojados, se presenta la cuestión y el gráfico perteneciente.

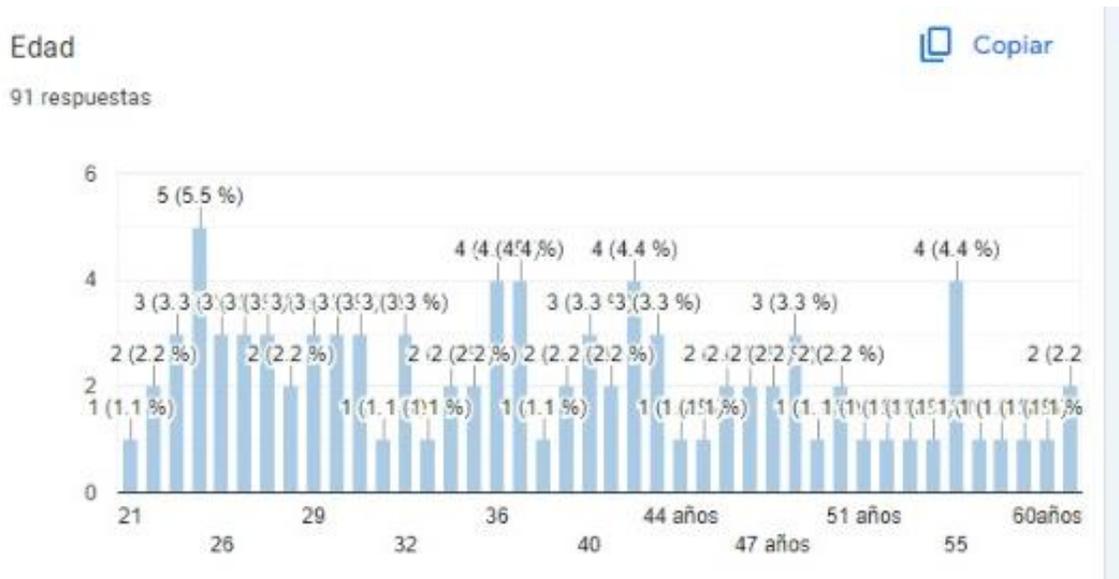


Ilustración 4.25 Edad

Se recolectaron los rangos de edad en la ilustración 4.25 edad, como datos alternativo para no hacerlo tan personal ya que se recolectan datos sobre el cómo son tratados y no haya represarías ni mucho menos.

COMUNICACIÓN

 Copiar

¿Conoces bien los ejes estratégicos de desarrollo?

91 respuestas

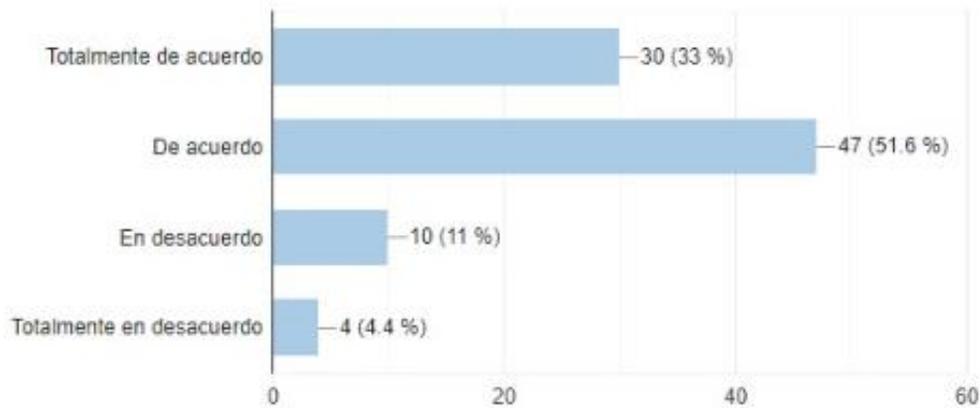


Ilustración 4.26 Comunicación ejes

 Copiar

¿Se te informa periódicamente sobre el avance de los logros de los ejes estratégicos?

91 respuestas

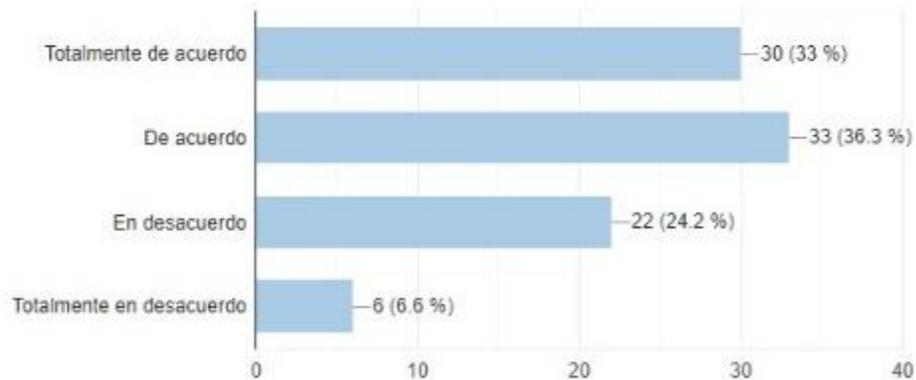


Ilustración 4.26.1 Comunicación avances

Los ejes estratégicos tienen como objetivo fortalecer y mejorar continuamente los elementos vitales establecidos para tener un impacto positivo en los trabajadores.

Se plantea la pregunta sobre ejes estratégicos de desarrollo para saber si están familiarizados con estos y saber si el área de comunicación está haciendo distribución sobre este tema, en este grafico se presenta un 51.6% en el que están de acuerdo quiere decir que si hace falta distribuir la información de esta permuta, la gráfica se presenta en la ilustración 4.26 comunicación ejes. Asimismo dentro del apartado de comunicación se hace la cuestión sobre el avance de logros, en esta la mayoría de la población de muestra con un 66.3% está de acuerdo con que se han informado dichos avances, estos datos se pueden checar en la ilustración 4.26.1 comunicación avances.



Ilustración 4.27 Trabajo en equipo seguimiento a ejes



Ilustración 4.27.1 Trabajo en equipo integración y cooperación

El trabajo en equipo a lo largo de los tiempos ha sido de vital importancia dentro de las organizaciones, dependencias, instituciones educativas y empresas, pues gracias al correcto empleo de esto se logran grandes objetivos obteniendo sinergia en el desarrollo de labores y cumplimiento de los objetivos propuestos, en la ilustración 4.27 trabajo en equipo seguimiento a ejes. El 78% de los encuestados están de acuerdo con la permuta de que hacen el seguimiento de los ejes estratégicos de la organización. De igual manera se hace la permuta dentro del tema en la Ilustración 4.27.1 trabajo en equipo integración y cooperación, de si existe la integración y cooperación entre los trabajadores, lo cual arroja un 82.5% que opinan que si existe esa índole.

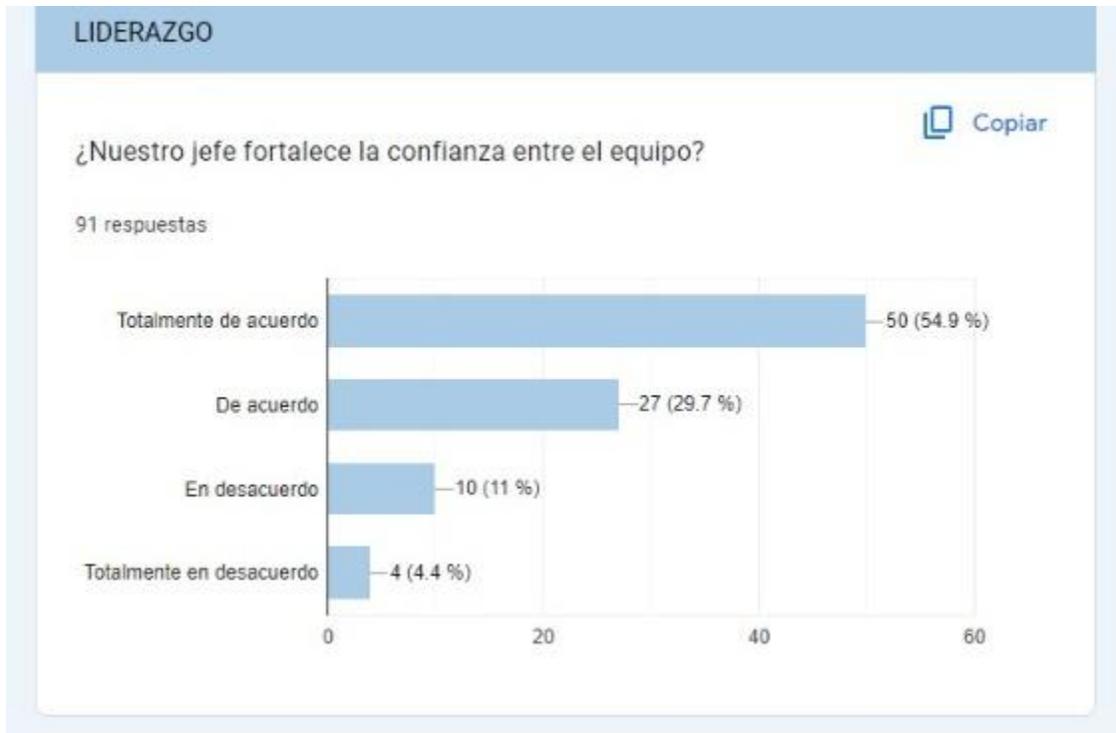


Ilustración 4.28 Liderazgo confianza trabajadores-jefe

El tema del liderazgo desempeñado de la manera correcta e implementando todas las estrategias que este conlleva, hace que las organizaciones funcionen de manera audaz y certera, en este apartado se evalúa al jefe, en el cual se pregunta si fortalece la confianza entre el equipo, a lo que arroja un 84.6% de personas que están de acuerdo, es decir que si les brinda la confianza que debe haber entre jefe-trabajador, lo que da muy buenas referencias del jefe, los demás porcentajes se muestran detalladamente en la ilustración 4.28 liderazgo confianza trabajadores-jefe

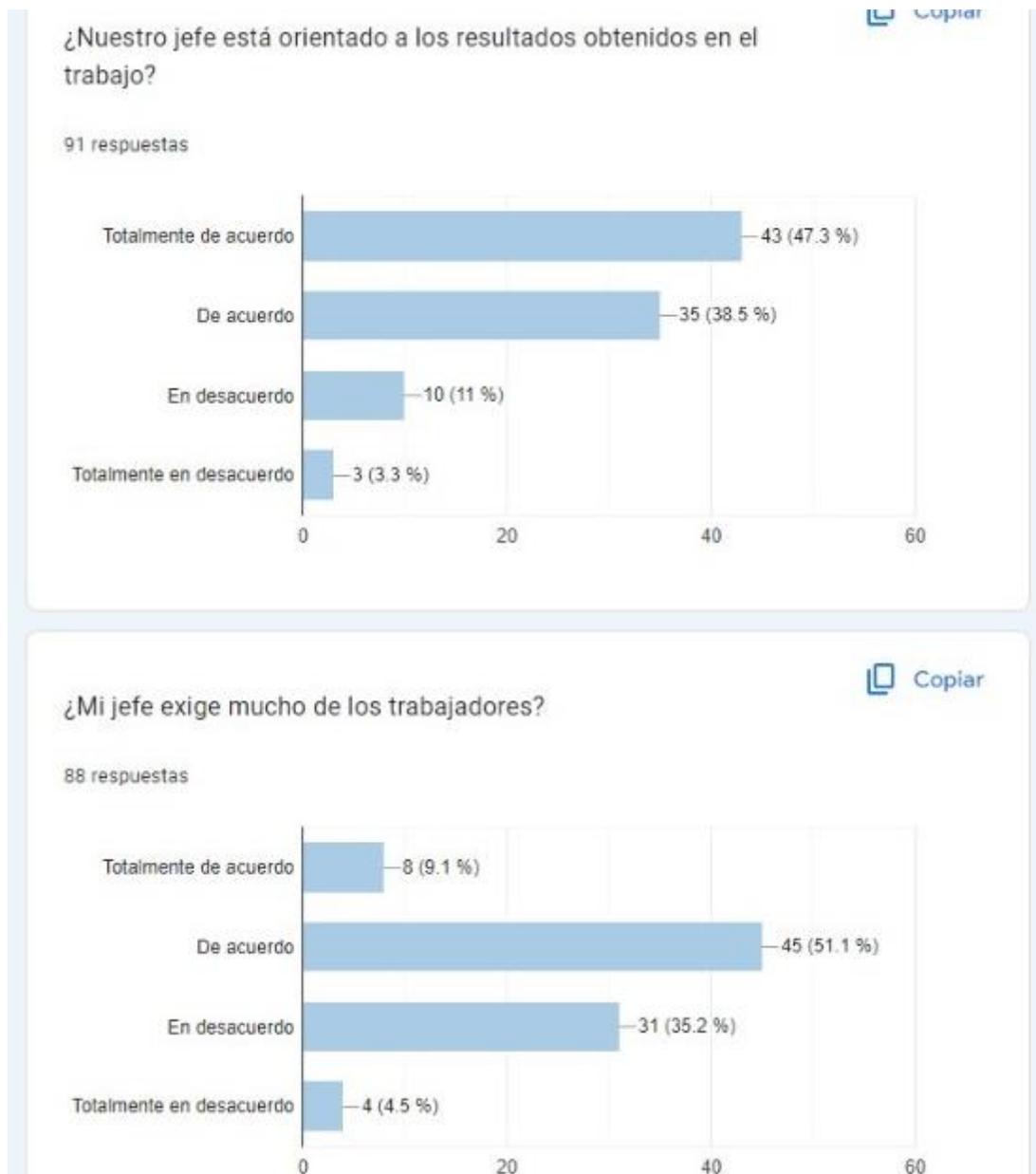


Ilustración 4.28.1 Liderazgo evaluación al jefe

Sobre el mismo tema del liderazgo se presentan dos permutas, una enfocada en la orientación de resultados de parte del jefe lo que no permite ver que un 85.8% que dice que así es, que el jefe los orienta los resultados obtenidos sobre el trabajo, y en la segunda pregunta se menciona si el jefe exige mucho a los trabajadores, lo que arroja que el 60.2% está de acuerdo con esto, como se muestra en la Ilustración 4.28.1 liderazgo evaluación al jefe.



Ilustración 4.29 Condición física necesidades y herramientas

El cubrir con las necesidades básicas del ser humano dentro del lugar donde se labora, representa un impacto positivo haciendo el cumplimiento de estas, el 83.5% está de acuerdo con que se le son provistas estas de manera satisfactoria; así como las necesidades básicas, es vital tener las herramientas para desenvolverse satisfactoriamente, es por eso que el 75.9% opina que está de acuerdo con que tiene

las herramientas necesarias, los porcentajes se presentan mediante la ilustración 4.29 condición física necesidades y herramientas.



Ilustración 4.30 Motivación sentimiento de pertenencia

EL incentivar, alentar y demostrar interés en los logros laborales es mejor conocido como motivación, dentro de la dependencia el 78.1% considera estar de acuerdo con hablar positivamente de su trabajo; y los que se sienten pertenecientes a la

organización representan el 87.9%, estos datos se muestran gráficamente en la ilustración 4.30 motivación sentimiento de pertenencia.

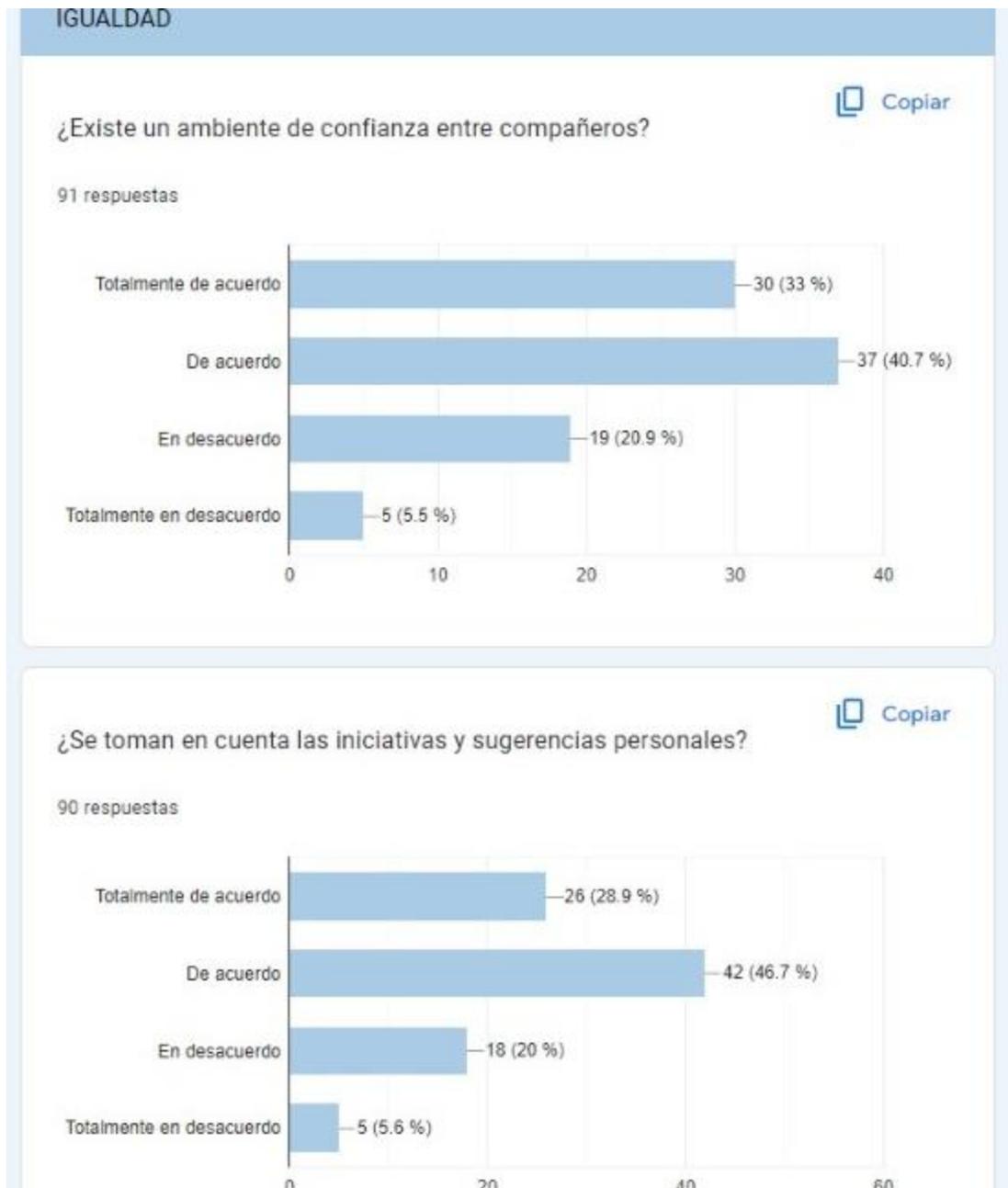


Ilustración 4.31 Igualdad confianza entre compañeros

La igualdad juega un papel de suma relevancia en todo ámbito, como laboral como personal, dentro de la dependencia creen que están en un ambiente de confianza un 73.7% lo que genera incertidumbre al porcentaje restante del porque no se sienten en

confianza; las iniciativas y sugerencias personales dentro de la dependencia se ve que un 75.6% están de acuerdo, como se visualiza en la ilustración 4.31 igualdad confianza entre compañeros.



Ilustración 4.31.1 Igualdad mejora de experiencia

En el planteamiento de mejorar la experiencia laboral están más votados el agregar cursos o capacitaciones, mejorar el equipamiento y otros, como se muestra en la Ilustración 4.31.1 igualdad mejora de experiencia, así como también se muestra dentro de la misma que la relación de trabajo es favorable con un 43.3%.

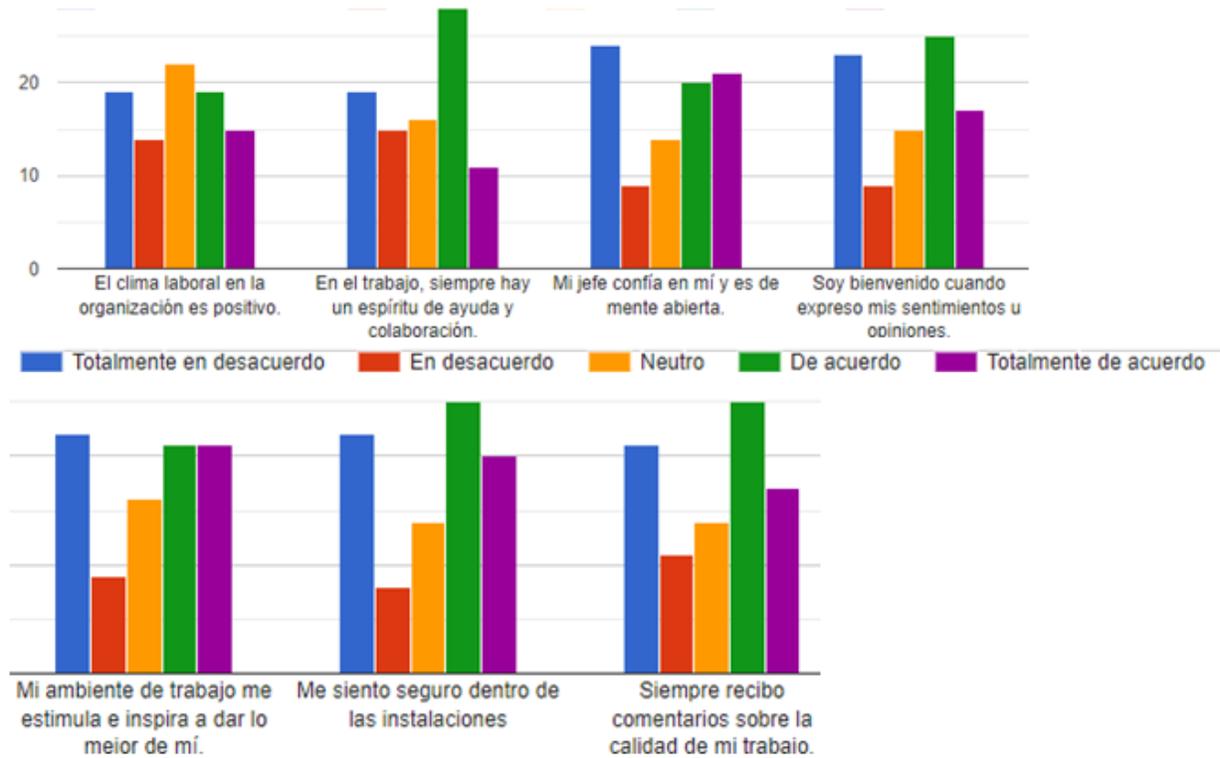


Ilustración 4.32 Ambiente laboral

Dentro de las cuestiones están en la alza la mayoría de ellas en el ambiente laboral como se muestra más específicamente en la ilustración 4.32 ambiente laboral. No obstante se presenta un pico de desacuerdo en los temas de espíritu de ayuda y colaboración, inteligencia emocional seguridad dentro del trabajo y comentarios de calidad sobre el trabajo entre compañeros.

Dentro de la metodología empleada se presenta debajo de este pequeño párrafo un FODA cruzado, en el que se analizan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así como las estrategias cruzadas para saber qué tipo de capacitaciones corresponden a cada cierto grupo de trabajadores, está basado en las encuestas empleadas que ya mencionamos anteriormente.

<p>FODA CRUZADO</p> <p>Proyecto de residencias.</p> <p>Creado por: Jenifer Areli Carrillo Ruiz.</p> <p>Fecha: 18 Nov 2023- 29 Nov 2023.</p>	<p>Fortalezas (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedicación y compromiso hacia el servicio público. • Capacidad de influir positivamente liderando correctamente. • Redes locales y conexiones que implementan y facilitan el aprendizaje. • Conocimientos varios por desarrollarse laboralmente en diferentes áreas. • Adaptación al cambio. 	<p>Debilidades (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de mejorar habilidades de liderazgo y gestión de equipos. • Comunicación interna insuficiente que afecta el acoplamiento entre áreas. • Falta de actualización de normatividades y regulaciones. • Deficiencias en el uso correcto de las tecnologías y sistemas digitales.
<p>Oportunidades (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación ciudadana y colaboración interdepartamental. • Fortalecimiento de habilidades tecnológicas y competencias para mejorar el rendimiento laboral. • Mejora en toma de decisiones informadas y basadas a. 	<p>Estrategias Ofensivas (FO)</p> <p>Capacitaciones de: Habilidades de comunicación efectiva. Como desarrollar y potenciar habilidades tecnológicas en los trabajadores.</p>	<p>Estrategias de Reorientación (DO)</p> <p>Capacitaciones de: Habilidades de liderazgo de equipo, personal, de contexto y organizacional.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Fomento de innovación y adaptación. • Mayor eficiencia en la prestación de servicios y asignación de recursos. 		
<p>Amenazas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incompetencia operativa y baja calidad de prestación de servicios. • Inconformidad ciudadana debido a una comunicación defectuosa y servicios insatisfactorios. • Riesgo de incumplimiento de regulaciones legales y reglamentos. • Pérdida de competitividad en la gestión municipal. • Limitaciones en la adaptación a cambios tecnológicos, lo que afecta la sostenibilidad a futuro. 	<p>Estrategias Defensivas (FA)</p> <p>Capacitaciones de: Actualización de normativas y regulaciones.</p>	<p>Estrategias de Supervivencia (DA)</p> <p>Capacitaciones de: Competencias de planificación estratégica y gestión de proyectos.</p>

Tabla 2 "FODA CRUZADO"

Después de realizar el FODA (Tabla 2. "FODA CRUZADO") se tiene que entonces las capacitaciones que deben hacerse son las mencionadas debajo:

1. Habilidades de comunicación efectiva.
2. Como desarrollar y potenciar habilidades tecnológicas en los trabajadores.
3. Habilidades de liderazgo de equipo, personal, de contexto y organizacional
4. Actualización de normativas y regulaciones.
5. Competencias de planificación estratégica y gestión de proyectos.

Para llevarlas a cabo no hubo el tiempo, sin embargo se hace la sugerencia de buscar organizaciones especializadas en los temas para que sean capacitaciones nutridas y eleven favorablemente las respuestas positivas de los ciudadanos hacia la administración.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

En este capítulo se presentan de manera breve y concisa los resultados obtenidos del proyecto titulado “diseñar cursos de capacitación para medir el impacto laboral en una empresa mediante su impartición, evaluación y capacitación al personal”, que por la premura del desarrollo e inconvenientes se vio un poco mermado el resultado, algunos objetivos si se cumplieron y se desarrollaron de manera correcta dentro de la dependencia.

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Con las capacitaciones impartidas se pretende fomentar el autodesarrollo de los colaboradores, es decir hacer que tengan sed de aprender más para mejorar sus aspectos no tan fuertes laboralmente hablando.	Las capacitaciones solo se propusieron pero no se llevaron a cabo, sin embargo con los cuestionamientos dentro de las encuestas se prevé tengan la iniciativa de generar mejor trato hacia los ciudadanos.
Afianzar la información documentada y basada sobre las encuestas que se realizarán, para dar solución a los problemas y necesidades.	Con el desarrollo de las encuestas se detectó la importancia de tener todo documentado en el área de recursos humanos.
Lograr tener un método de revisión sobre el impacto laboral mediante la impartición, evaluación y capacitación continua.	Se logró tener gran número de respuestas en las encuestas aunque en unas el numero era poco se respondió y se logró que se comprometieran en hacer este tipo de evaluaciones de manera periódica.

<p>Verificar mediante un instrumento de medición el rendimiento de los empleados.</p>	<p>Se realizó mediante la encuesta llamada Evaluación del desempeño, que se encuentra desde la imagen 4.10 “Instrucciones”, a la imagen 4.22 “Cuestión 14. Iniciativa y creatividad”.</p>
<p>Obtener buenos resultados después de las capacitaciones para fortalecer al cuerpo de trabajo, y así se generen mejores conductas.</p>	<p>No hubo capacitaciones sobre los temas ya derivados del análisis, se logró el compromiso del jefe llevar a cabo en el futuro las capacitaciones correspondientes a los temas relevantes identificados en las en la investigación.</p>

Tabla 3 Resultados

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

En la presidencia municipal de pabellón de Arteaga se mostró en este proyecto como una dependencia gubernamental en la que por pandemia y errores de administraciones pasadas, se visualizaran varios problemas latentes.

El desarrollo de este proyecto denoto todos mis conocimientos y habilidades en los temas empleados durante todo su desarrollo, sin embargo presento limitaciones, que fueron de índole para el desarrollo, como la feria regional de la revolución que presento ser un tiempo de espera en información muy amplio, lo cual no permitió generar las capacitaciones previstas.

Este proyecto de residencias se enfoca en el servicio a los ciudadanos y el ímpetu de crecimiento de los mismos, ya que con las capacitaciones se preveía obtener resultados potenciales de crecimiento personal para trabajos futuros.

La información mostrada en este proyecto fue alguna recabada de los formularios de google y otra la mayoría en cuestión de análisis propia, ya que el desarrollar un proyecto de titulación conlleva el poner todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

- Diseñé la generación de un método de evaluación de desempeño laboral mediante una encuesta.
- Apliqué métodos cuantitativos y cualitativos en el análisis e interpretación de datos.
- Apliqué métodos de investigación para desarrollar el modelo de interpretación de datos recabados de encuestas mediante un CAME.
- Analiza las variables estadísticas para facilitar la toma estratégica de decisiones en la organización, mediante la evaluación de desempeño.
- Aplica métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

- *¿Qué es un análisis DAFO? (s/f). Lucidchart. Recuperado el 6 de octubre de 2023, de <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-analisis-dafo>*
- *Formulario de Google (S/f). Recuperado el 25 de noviembre de 2023, de <http://file:///C:/Users/Areli%20CR/Downloads/CUESTIONARIO%20DE%20CLIMA%20LABORAL.html>*
- *Arce, E. (2020). Liderazgo: Aprenda como motivar, influir, liderar y aumentar la productividad de su equipo a través de una (Aprender a motivar, influencia, plomo e impulsar... equipo de manera correcta) (págs. 52-78). Editorial Daniel Heath.*
- *Suarez Pena, W. (2023). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral. Editorial Académica Española.*
- *Coens, T. (2002). Evaluaciones de Desempeño?: Por Que No Funcionan y Como Reemplazarlas. Grupo Editorial Norma.*
- *Herrera Velázquez, M. del R., Córdova Castro, A. E., Lucio Pillasagua, A. del J., Baque Sánchez, E. R., Álvarez Vásquez, C. A., Romero Castro, R. M., Conforme Cedeño, G. M., & Rivera Vera, H. F. (2022). Manual metodológico para el desarrollo de capacitaciones a asociaciones productivas y pequeños emprendimientos. Mawil Publicaciones de Ecuador, 2022.*

CAPÍTULO 9: ANEXOS

17. Anexos

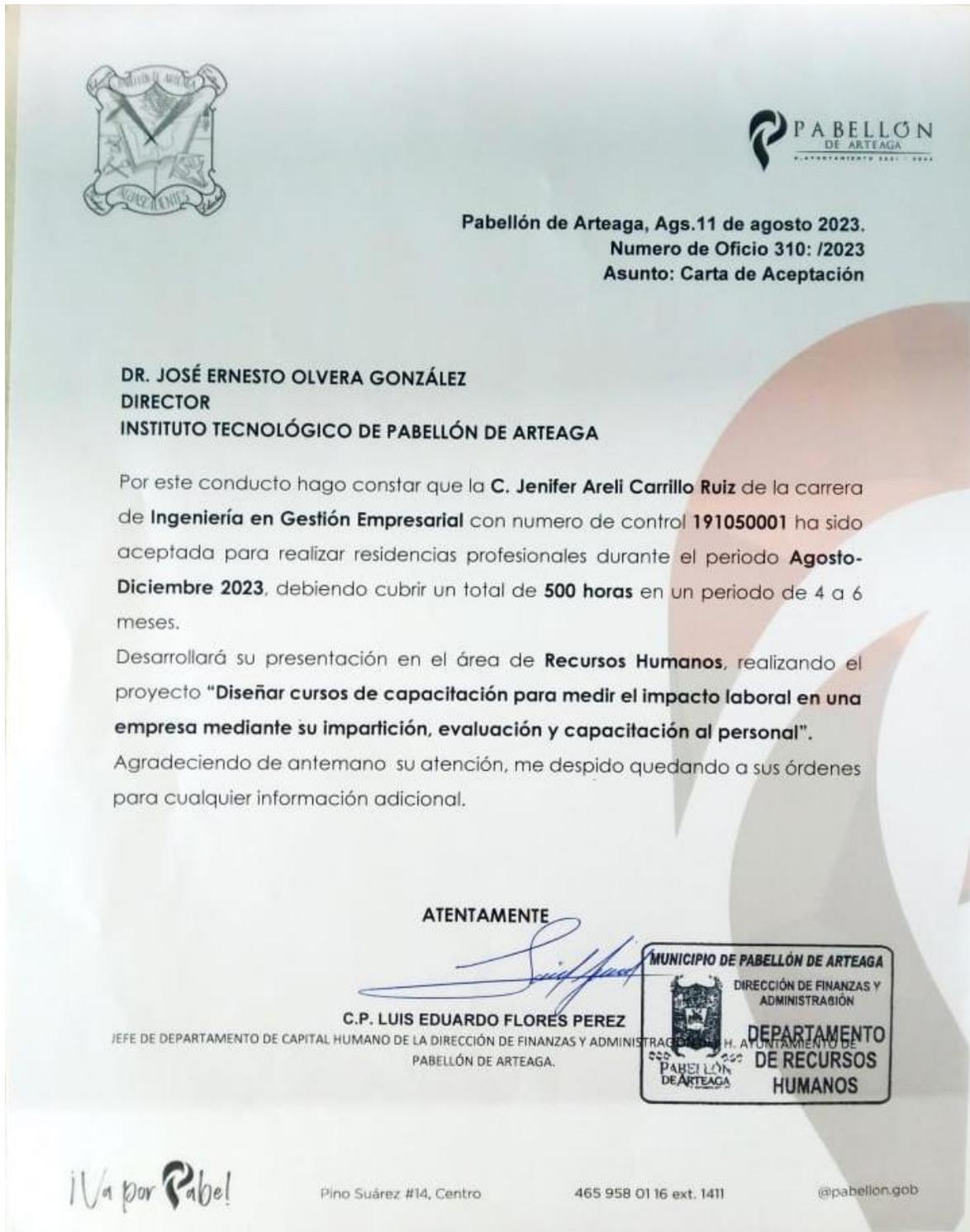


Ilustración 9.1 Carta de aceptación