

Medición y análisis del clima organizacional en la empresa MAQUITODO S.A.S

Sebastian Arias Henao

Estefanía Marín Castro

Universidad tecnológica de Pereira

Facultad de Ciencias empresariales - Ingeniería Industrial

Pereira, Risaralda

Noviembre de 2020

Medición y análisis del clima organizacional en la empresa MAQUITODO S.A.S

Proyecto grado para optar
Título de ingeniero industrial

Sebastián arias Henao

CC. 1088280653

Estefanía Marín Castro

CC.1088321492

Director

Jaime Alberto Restrepo Maya

Psicólogo

Universidad tecnológica de Pereira

Facultad de Ciencias empresariales - Ingeniería industrial

Pereira, Risaralda

Noviembre de 2020

Dedicamos este trabajo de grado a nuestros padres por su incondicional apoyo, esfuerzo, motivación y dedicación en todo momento.

A Dios por sus bendiciones, por darnos salud y habernos permitido alcanzar este logro.

A todos aquellos familiares y amigos que estuvieron presentes a lo largo de este camino.

- Sebastian y Estefanía -

Agradecimientos

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a nuestros padres, familiares y amigos quienes a lo largo de este camino nos han mostrado su apoyo y nos han motivado a seguir esforzándonos para alcanzar este logro.

También queremos agradecerle al Psicólogo y director de este trabajo de grado, Jaime Alberto Restrepo Maya que gracias a sus conocimientos y apoyo, nos guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados propuestos.

También, agradecemos a la empresa MAQUITODO S.A.S por habernos abierto sus puertas y permitirnos realizar este proyecto.

Finalmente, a la Universidad Tecnológica de Pereira, al programa de Ingeniería Industrial y a cada uno de los profesores, por brindarnos su conocimiento, espacios, recursos y herramientas que fueron necesarias para alcanzar este título.

Índice

1.	Introducción	10
2.	Planteamiento del problema y formulación del problema	12
2.1.	Pregunta de investigación	13
3.	Objetivos	14
3.1.	Objetivo general	14
3.2.	Objetivos específicos	14
4.	Justificación	15
5.	Marco de referencia	18
5.1.	Marco teórico.....	18
5.1.1.	Aproximación histórica.....	18
6.	Aspectos metodológicos	27
6.1.	Tipo de investigación.....	27
6.1.1.	Cuestionario IMCOC	28
6.1.2.	Variables de medición.....	29
6.2.	Universo, población y muestra	34
6.3.	Técnicas de recolección y organización de datos	34
6.3.1.	Técnicas de recolección	34
6.3.2.	Organización de datos	35
7.	Aspectos administrativos en el desarrollo de la investigación.....	36
7.1.	Cronograma (Diagrama de Gantt)	36

7.2.	Recursos humanos, físicos y financieros.....	36
7.2.1.	Recursos humanos.....	36
7.2.2.	Recursos físicos.....	37
7.2.3.	Recursos financieros	37
7.3.	Presupuesto.....	38
8.	Resultados.....	39
8.1.	Interpretación de los datos – Cuestionario IMCOC	39
8.1.1.	Comportamiento.....	39
8.1.2.	Calidad	39
8.1.3.	Actitudes y creencias.....	39
8.1.4.	Satisfacción	39
8.1.5.	De información.....	40
8.2.	Análisis de los resultados	45
8.2.1.	Análisis de los datos sociodemográficos.....	45
8.2.2.	Análisis de las variables medidas.....	50
8.2.3.	Resultado final.....	56
9.	Conclusiones.....	58
10.	Recomendaciones	61
11.	Bibliografía	63
12.	Anexos	66

12.1.	Anexo A – Cuestionario IMCOC	66
12.2.	Anexo B - Histogramas resultados encuesta	83

Índice de Figuras

Figura 1. Cronograma proyecto de investigación	36
Figura 2. Presupuesto proyecto de investigación.....	38
Figura 3. Género de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S	45
Figura 4. Edad de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S.....	46
Figura 5. Estado civil de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S.....	47
Figura 6. Nivel de escolaridad de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S	48
Figura 7. Antigüedad de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S	49
Figura 8. Ingresos mensuales de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S.....	49

Índice de Tablas

Tabla 1. Escala de calificación.....	40
Tabla 2 . Valoración de la pregunta	41
Tabla 3. Nivel de percepción	41
Tabla 4. Escala de percepción preguntas del cuestionario.....	42
Tabla 5. Tabla de tabulación de resultado por pregunta	43
Tabla 6. Ejemplo calculo nivel de percepción de variable	43
Tabla 7. Relación de las variables y número de preguntas	44
Tabla 8. Ejemplo tabla general clima organizacional.....	44
Tabla 9. Percepción variable objetivo.....	50
Tabla 10. Percepción variable cooperación	51
Tabla 11. Percepción variable liderazgo.....	52
Tabla 12. Percepción variable toma de decisiones	53
Tabla 13. Percepción variable relaciones interpersonales	54
Tabla 14. Percepción variable motivación.....	55
Tabla 15. Percepción variable control	56
Tabla 16. Tabla general clima organizacional	57

Introducción

Durante largos años, las empresas han considerado a sus trabajadores como una de las tantas herramientas administrativas los cuales debían cumplir con función específica y bastaba con proporcionarles un salario, un espacio en el que podían desarrollar sus actividades. Pero en la actualidad se ha demostrado que las personas al interior de las organizaciones merecen ser cuidadas y deben ser mantenidas dentro de un ambiente confortable que les permita actuar de manera armónica con el espacio donde desarrollan sus actividades, mejorar su productividad y expresar sus emociones y sentimientos; todo esto enmarcado en un pilar importante dentro de las organizaciones: clima organizacional.

Conocer el clima organizacional permite establecer si el ambiente dentro de la organización es cómodo, si los trabajadores tienen el interés y las ganas de desarrollar las funciones asignadas, reconocer que tan satisfechos o infelices están, así mismo, identificar el potencial de cada uno para mejorar la productividad.

Los retos a los que se enfrentan constantemente las empresas con sus funcionarios buscan crear atmosferas favorables que mejoren la comunicación, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Es por esto que realizar el estudio y diagnóstico del estado del clima organizacional al interior de la empresa MAQUITODO S.A.S.; les permitirá identificar los niveles de satisfacción de los colaboradores, que tan felices, creativos, innovadores y productivos son, identificar la capacidad que tiene la organización para trabajar en equipo, ayudar a mejorar la forma como se toman decisiones, establecer acciones de mejora, innovar al interior de su

organización, proyectar una mejor imagen hacia sus trabajadores, tener capacidad de autoanálisis y atraer nuevos talentos.

Planteamiento del problema y formulación del problema

Toda empresa posee cualidades que definen un ambiente interno que lo forman las personas que la integran, de hecho, cada una de las organizaciones cuenta con características a veces únicas y exclusivas siendo esta la manera como se manifiesta el clima organizacional. Los sentimientos y emociones reflejan el funcionamiento al interior de la organización, por ejemplo: temor, enojo, desconfianza, felicidad, tristeza, entre otros; la manera como los colaboradores se comportan al interior de la organización no dependerá solamente de sus personalidades, sino también de la forma cómo perciben su clima laboral.

Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización. La teoría de Litwin y Stringer (1968) trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización. (Guerrero, 2017).

En ese orden de ideas, es importante para la empresa MAQUITODO S.A.S. establecer cuál es el clima organizacional que hay al interior de ella, por lo cual permitirá identificar los niveles de satisfacción de los colaboradores, que tan felices, creativos, innovadores y productivos son de igual forma si emplean el trabajo en equipo, con alto grado de inteligencia emocional y con capacidad de autoanálisis.

2.1. Pregunta de investigación

La medición y el análisis del clima organizacional en esta investigación surgen como iniciativa para evaluar y conocer el ambiente laboral al interior de la empresa MAQUITODO S.A.S. ubicada la ciudad de Cali. Por consiguiente:

¿Cuál es el clima organizacional de la empresa MAQUITODO S.A.S. ubicada en la ciudad de Cali, Colombia?

Objetivos

3.1. Objetivo general

- Realizar un diagnóstico del clima organizacional en la empresa MAQUITODO S.A.S. ubicada en la ciudad de ciudad de Cali, Colombia.

3.2. Objetivos específicos

- Determinar el tipo de encuesta que se aplicara a la empresa MAQUITODO S.A.S.
- Realizar una medición el clima organizacional en la empresa MAQUITODO S.A.S.
- Aplicar a todos los trabajadores de la empresa MAQUITODO S.A.S. la encuesta diseñada de clima organizacional.
- Conocer cuál es la percepción de los empleados entorno a los ítems medidos en esta investigación correspondientes al clima organizacional.
- Analizar los resultados de la encuesta aplicada a la empresa MAQUITODO S.A.S
- Proponer recomendaciones que se puedan implementar de acuerdo a los resultados obtenidos.

Justificación

La elaboración de este trabajo se basa en realizar un diagnóstico del clima organizacional que permite identificar cual es la percepción que tienen los trabajadores al interior de la organización, cuáles son esos factores que influyen en el bajo desempeño, sus actitudes, su compromiso y sentido pertenencia. Es fundamental contar con una buena gestión, de hecho, esto permite determinar la eficiencia de los trabajadores dentro de la organización y así mismo optimizar los procesos.

Para Chiavenato "el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. (Chiavenato, 2011), dado que la motivación es considerada uno de los factores esenciales para lograr un clima organizacional efectivo y que las organizaciones funcionan mediante tres recursos principales que son los recursos naturales, materiales y el capital humano se debe gestionar a través del talento humano, proporcionando satisfacción en las necesidades personales y la elevación moral de los mismos. Hay que tener en cuenta que al no lograr un clima organizacional adecuado afectará la eficiencia de cualquier organización.

Lograr un balance en el clima organizacional trabajando en conjunto la organización y los trabajadores beneficia directamente al cliente interno (trabajador) generando un buen desempeño de las funciones, mayor compromiso, sentimientos de satisfacción, mayor productividad, seguridad entre otros y a su vez a la empresa, mejora los procesos internos, la

comunicación, disminuye la rotación del personal, incrementa la rentabilidad, aumenta las utilidades y proyecta una mejor imagen al cliente externo (usuario).

Tal como lo menciona (RODRÍGUEZ, 2013) "una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los empleados), olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente".

Identificar, categorizar y analizar las características del entorno laboral partiendo de la percepción de los trabajadores, a través de la aplicación de un cuestionario como herramienta de medición, adicionalmente tomando como referencia las 7 variables de Litwin y Stringer permite determinar las percepciones que tienen los trabajadores con relación a las características de su entorno laboral, al interior de la empresa MAQUITODO S.A.S.

La empresa MAQUITODO S.A.S se encuentra ubicada en la Calle 25 Norte No.2CN-17 en la ciudad de Cali, Colombia; cuenta 42 trabajadores entre ingenieros y personal técnico capacitado.

MAQUITODO S.A.S es una empresa dedicada a la asesoría, venta, mantenimiento y reparación de herramientas electromecánicas, tales como taladros, pulidora, sierras, entre otros,

enfocadas al trabajo de la madera y la metalmecánica, además cuentan con una oferta completa de accesorios que se usan en los equipos, dispositivos especiales y los más utilizados en la industria.

Dos de sus grandes características son la asesoría técnica y el mantenimiento y reparación de equipos que consisten en la recomendación de equipos y herramientas a usar en un trabajo determinado, ensayos sobre los materiales a trabajar y recomendaciones en los procesos de producción.

Su filosofía es asesorar a los clientes para que adquieran los equipos y accesorios que cumplan con sus expectativas tanto en precio como en rendimiento.

Marco de referencia

5.1. Marco teórico

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización (Caraveo, 2004)

5.1.1. Aproximación histórica

Con el pasar de los años, diversos expertos han definido el clima organizacional de diferentes formas dependiendo del enfoque que tengan:

Lewin, Lippit y White (1939) fueron los pioneros en realizar las primeras aproximaciones al concepto de clima organizacional, mediante concepciones como atmósfera social, postulando la existencia de 6 dimensiones que dan cuenta del clima social: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional, y calor y apoyo.

Desde un enfoque subjetivo para Halpin y Crofts (1962) se plantea el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización. Mencionan como elemento importante del clima el “espirit” cuyo significado es la percepción que el

empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida.

Para Forehand y Gilmer (1964) desde un enfoque objetivo plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas. Se considera que el enfoque estructural es más objetivo porque se basa en variables que son constantes dentro de la organización y definidas por la dirección.

Litwin y Stringer (1968) desde un punto de vista estructural y subjetivo, para ellos el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

Para Dessler (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Sugiere que los empleados no operan en el vacío, llegan al trabajo con ideas preconcebidas, sobre sí mismos, quiénes son, qué se merecen, y qué son capaces de realizar. Dichas ideas reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo como el estilo de los jefes, la estructura organizacional, y la opinión del grupo de trabajo, para que el individuo

determine cómo ve su empleo y su ambiente, puesto que el desempeño de un empleado no solo está gobernado por su análisis objetivo.

Watters et al. (citado en Dessler, 1976) define el término como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. Watters y sus colaboradores identificaron cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado.

Según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Por su parte, Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Gonçalves (1997) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Goncalves (2000) expone que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito.

Rodríguez, (2001) citado por (García Ramírez & Ibarra Velázquez) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Por otra parte para Armenteros y Sánchez, el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo

desempeño (Iglesias Armenteros & Sánchez García, Generalidades del clima organizacional, 2015).

Según Hellrieger y Slocun (2009) citados por Carlos Manosalvas, Luis Manosalvas y Jorge nieves (2015) “el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente”. (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Quintero, 2015).

Por otra parte, Díaz Pincheira y Carrasco Garcés, citando a Reichers y Schneider, 1990 mencionan que “el clima laboral u organizacional es definido como las percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (Díaz Pincheira & Carrasco Garcés, 2018).

Las anteriores definiciones permiten establecer que el clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional. Por lo tanto, para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales. (García Solarte, 2009).

Por todo lo dicho, el clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones y el comportamiento y obviamente, suscita disímiles consecuencias a la organización. De ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un factor que refleja el acontecer de una organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral.

De acuerdo al autor Stringer en 2001, al tratar de medir el clima organizacional, se establecen dimensiones que destacarán aspectos significativos del mismo y permitirá obtener las conclusiones de dicho clima.

En 1992, los autores Álvarez y Toro, mencionaban inicialmente que eran 12 las dimensiones del clima organizacional que se consideran significativas siendo estas las siguientes:

- Valores colectivos
- Posibilidad de superación y desarrollo
- Recursos materiales y ambiente físico
- Retribución Material Y Moral
- Estilos De Liderazgo
- Sentimiento De Pertenencia
- Motivación Y Compromiso
- Resolución De Quejas Y Conflictos

- Relaciones Humanas
- Relaciones Jefes-Subalternos
- Control Y Regulaciones
- Estructura Organizativa Y Diseño Del Trabajo.

Para el año 2001, Stringer habla de que el clima organizacional es medido a través de dimensiones que muestren los aspectos significativos del mismo, facilitando las conclusiones acerca de dicho clima, definiendo tales dimensiones como:

- “Estructura: refleja el sentido de los empleados de estar bien organizados y de tener clara la definición de sus roles y responsabilidades.
- Estándares: mide el sentimiento de presión para mejorar el desempeño y el grado de orgullo en los empleados para trabajar bien.
- Responsabilidad: refleja los sentimientos de los empleados de ser sus propios jefes y de no tener decisiones que revisar con otros.
- Reconocimiento: indica el sentimiento de los empleados de ser recompensados por un trabajo bien hecho.
- Apoyo: refleja el sentimiento de confianza y apoyo mutuo que prevalece dentro del grupo de trabajo.
- Compromiso: refleja el sentido de orgullo de los empleados de pertenencia a la organización y su grado de compromiso para con las metas de la organización”.

En cambio, Rodríguez, Álvarez, Sosa, de vos, Bonet y van der Stuyft (2010) manifiestan que el análisis del clima organizacional se basa en 4 dimensiones: 1) el liderazgo, 2) el compromiso, 3) la participación, 4) la motivación. (Serrano Orellana & portalanza Ch, 2014).

Para evaluar las diferentes dimensiones del clima organizacional existe una gran variedad de cuestionarios que se han utilizado como instrumento de medida, cuya eficacia está en medir las variables que intervienen según cada organización. Estas encuestas han sido adaptadas y diseñadas acorde a los intereses de cada empresa.

Para Colombia, algunos de los instrumentos de medida más reconocidos que han sido estudiados y que cuentan con una validez y respaldo son:

El IMCOC, formulado en 1980 por el sociólogo y magister en administración Carlos Eduardo Méndez junto con estudiantes de la Universidad del Rosario, este cuestionario está conformado por 46 preguntas que permiten definir las variables: objetivos, cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, toma de decisiones y control. LA TECLA, desarrollada por John Sudarsky, Ingeniero industrial y Psicólogo en 1977, este instrumento de medición es un cuestionario de 90 preguntas de falso o verdadero que evalúa dimensiones como: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizaciones, calor y apoyo, seguridad, salario y varias preguntas de control y la encuesta ECO, desarrollada por el psicólogo y master en psicología de las organizaciones Fernando Toro, la cual fue validada en 1992 Se trata de un instrumento psicométrico factorial que, a través de 83 ítems, evalúa diez variables de clima organizacional : trato interpersonal, apoyo del jefe, sentido de pertenencia,

retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad organizacional, coherencia, trabajo en equipo y valores colectivos.

Aspectos metodológicos

6.1. Tipo de investigación

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) relatan que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Para este proyecto de investigación, se utilizará una metodología mixta en la cual se integran de forma sistemática los métodos cuantitativos a través de la construcción y aplicación de una encuesta y cualitativos con el análisis descriptivo de la información obtenida, en un mismo estudio lo que permite tener una perspectiva más amplia y profunda obteniendo resultados más variados en contextos diferentes y con mayores posibilidades de éxito; Además, hay que tener en cuenta que los dos paradigmas se complementan en el conocimiento, explicación y comprensión de la realidad social y así obtener de mejor manera la información relacionada con el clima laboral de la empresa MAQUITODO S.A.S.

6.1.1. Cuestionario IMCOC

El análisis del clima organizacional tiene como objetivo medir el índice de satisfacción de los trabajadores que hacen parte de la organización. Anteriormente se evidencia que los diferentes autores establecen variables que permiten dimensionar y exponer aspectos que reflejan el clima laboral al interior de la empresa.

Para fines de esta investigación se utilizará el cuestionario IMCOC de Carlos Eduardo Méndez, en su artículo (Méndez Álvarez, 2005) dice que El IMCOC es un instrumento diseñado y validado en el medio empresarial colombiano; en dos ocasiones se ha adaptado y extendido a empresas en otros países. A través de 25 años ha sido utilizado como referencia por consultores, estudiantes y empresas, en la medición de clima organizacional, confirmando su validez y alto nivel de confiabilidad en la información que suministra, para decisiones de la alta gerencia, que se orientan a la satisfacción y eficiencia de las personas de la organización.

6.1.1.1. Niveles de confiabilidad

Los niveles de confiabilidad de la prueba (0.89) y validez del instrumento se fundamentan en las pruebas de consistencia (índices de consistencia interna, ítem/variable e ítem/factor) y en la prueba de validez (por el método de análisis de factores efectuado a las variables y a los ítem), realizadas por expertos en validación de pruebas, como el Dr. Eduardo Ponce de León, en 1985, quien demostró la existencia de un factor general, validando de esta forma las siete variables del IMCOC y determinando niveles aceptables para que el instrumento pueda ser confiable, consistente y válido para medir el clima organizacional.

6.1.2. Variables de medición

De acuerdo a su autor, el IMCOC permite medir el clima de la organización, a partir de las variables definidas por Elton Mayo y demás representantes de las relaciones humanas y de comportamiento, que involucran los conceptos básicos que fundamentan la dirección del recurso humano en la administración moderna.

Las variables que se tienen en cuenta para realizar la medición son:

- Objetivos.
- Cooperación.
- Liderazgo.
- Toma de decisiones.
- Relaciones Interpersonales.
- Motivación.
- Control.

Los conceptos teóricos analizados permiten definir las variables así:

6.1.2.1. *Objetivos*

Los objetivos de la organización se refieren al conocimiento que tiene el trabajador sobre la razón de ser y fines hacia los que se orienta la empresa en la que trabaja. Las preguntas de la variable suministran información sobre el conocimiento de objetivos por parte del trabajador y la posibilidad de conocerlos e identificarse con los estos, a través de la satisfacción de sus necesidades y su pertenencia con la empresa. De igual forma, evalúa la frecuencia con la que el

individuo tiene la posibilidad de determinar tareas y resultados en su trabajo, que permitan el cumplimiento de los objetivos, al igual que la calidad y periodicidad de la comunicación sobre los objetivos y políticas de la empresa.

6.1.2.2. Cooperación

La posibilidad de establecer procesos asociativos entre los miembros de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, permite el logro de los objetivos organizacionales. Mayo señala que el hombre es más productivo cuanto más se integra a su grupo de trabajo y a la organización. La cooperación es un proceso social que puede constituirse en elemento integrador del individuo. Ésta se presenta a nivel formal (en las relaciones de trabajo) o a nivel informal (relaciones sociales fuera del trabajo). Las preguntas formuladas para esta variable toman procesos de cooperación a nivel formal, esto es, las que pueden presentarse directamente en la relación de trabajo.

6.1.2.3. Liderazgo

El líder ejerce su acción a través del uso de elementos y comportamientos que el marco de la teoría administrativa permite entender como su estilo de dirección. Las preguntas formuladas se refieren al ejercicio del “liderazgo formal” y la percepción que tiene el trabajador de su jefe; esto es, miden la relación que existe con el superior en la ejecución de trabajos. La confianza que el jefe inspira es un aspecto evaluado en las preguntas propuestas. fundamentalmente, permiten identificar la forma como se percibe el ejercicio del liderazgo, a partir de conductas y comportamientos del jefe. Las conductas del líder y las percepciones

evaluadas en el cuestionario, para esta variable, permiten identificar el estilo de liderazgo en los modelos teóricos propuestos.

Se busca medir no sólo actitudes, sino comportamientos específicos de colaboración, al igual que la forma como es proyectado el deseo de cooperar hacia los compañeros. Las respuestas a las preguntas formuladas permiten identificar condiciones para el desarrollo o no de actitudes de cooperación en la ejecución del trabajo, que al mismo tiempo influyen en el logro de los objetivos de la empresa.

6.1.2.4. Toma de decisiones

El proceso de toma de decisiones es un subproceso de la función de dirección; por tanto, está relacionado y depende del estilo de dirección que ejerza el líder en la organización. Las decisiones que se toman en la empresa definen lineamientos y cursos de acción, que deben seguirse para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Las preguntas para esta variable se refieren a la posibilidad que el trabajador tiene en el proceso de decisiones, como la imagen que proyecta el jefe en el ejercicio del liderazgo.

6.1.2.5. Relaciones interpersonales

El proceso de interacción social conduce al desarrollo de relaciones sociales, que se expresan en procesos de carácter asociativo, como la cooperación descrita anteriormente. Las preguntas formuladas para esta cooperación permiten conocer la frecuencia y forma como el individuo establece relaciones interpersonales de carácter informal con sus compañeros de

trabajo. La percepción que el individuo tiene sobre la positividad o no de sus relaciones sociales con sus compañeros de trabajo.

Las respuestas a las preguntas formuladas están planteadas en términos de comportamientos y actitudes frente al proceso de interacción. Es importante señalar que se ha orientado la información hacia medir la intensidad con que se participa en actividades de carácter informal, esto es, que no tienen relación directa con el cumplimiento de acciones de trabajo; éstas se han formulado en la variable “cooperación”.

Las actitudes y comportamientos de participación son elementos indicativos de un clima organizacional guiado por la confianza entre los diferentes niveles de la organización, por lo que sería posible llegar a la ausencia de conflictos de carácter interpersonal entre los niveles comprometidos en el proceso.

6.1.2.6. Motivación

El hombre, en la organización a la que pertenece, manifiesta comportamientos y actitudes en su trabajo que le llevan a cumplir con los objetivos personales y organizacionales. La motivación es ejercida por las personas que desempeñan funciones de dirección de una forma diferente, y según el tipo de liderazgo que les identifica. La motivación por estímulos salariales y económicos, al igual que las recompensas sociales simbólicos y no materiales, son elementos que motivan al hombre en su trabajo.

Las preguntas para esta variable suministran información con la que es posible medir actitudes que el individuo tiene, dada su pertenencia a la organización, y que se expresan en niveles de satisfacción que indican la motivación y condiciones existentes en la empresa; señalan comportamientos que, a través de los líderes, definen en el trabajador elementos motivacionales que los llevan al cumplimiento y eficacia en el trabajo asignado.

Las preguntas planteadas hacen posible identificar factores de motivación y actitudes de los trabajadores que producen condiciones para el clima organizacional.

6.1.2.7. Control

El control permite saber si el trabajo realizado, en un tiempo determinado, ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados para la empresa, y definidos por el proceso de planeación. Las preguntas planteadas para esta variable se refieren a la periodicidad con la que se realiza la función de control y señalan las actitudes que el individuo manifiesta debido a la percepción que tiene de la forma como se realiza el control de sus actividades; también permiten comprender actitudes favorables a la dimensión del control en la empresa: la forma como es ejercido el control en la función de liderazgo, por el jefe y/o supervisor.

Las anteriores variables involucran los conceptos básicos que fundamentan la dirección del recurso humano en la administración moderna, las cuales serán medidas al interior de la empresa MAQUITODO S.A.S y permite conocer el clima organizacional.

6.2. Universo, población y muestra

El trabajo se realizará en la empresa MAQUITODO S.A.S ubicada en la ciudad de Cali, valle del cauca, actualmente cuentan con un total de 42 trabajadores, por ser una población pequeña y finita accesible para el estudio, no es necesario determinar un tamaño de muestra, sino trabajar con toda la población. De acuerdo a (Hayes, 1999) existen tres métodos de muestreo: censal, con base en el criterio personal y estadístico.

Para fines de esta investigación el método utilizado es el censal, tal como lo define el Autor, el método censal es donde la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso.

6.3. Técnicas de recolección y organización de datos

6.3.1. Técnicas de recolección

De acuerdo a (Yuni & Urbano, 2014) la encuesta es definida como *“la técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar”*. El instrumento a través del cual se realiza esta indagación es el cuestionario que consiste en un proceso estructurado de recolección de información a través de la repuesta a una serie predeterminada de preguntas.

El cuestionario aplicado a la empresa MAQUITODO S.A.S consta de dos secciones, la primera parte contiene 6 preguntas de carácter sociodemográfico, estas preguntas permiten recolectar información y comprender mejor la identidad y algunas de las características generales

de los trabajadores a los cuales se les realizará la encuesta, lo que contribuirá al diseño de estrategias. Estas preguntas dan cuenta de los siguientes datos: género, edad, estado civil, nivel de escolaridad, antigüedad en la empresa e ingresos mensuales.

La segunda parte contiene las 46 preguntas de las variables a medir y se aplica a través del formulario de Google forms (Ver Anexo A) ya que las condiciones actuales por la emergencia mundial por el COVID-19 y las medidas restrictivas a causa de esto, limitan llevar a cabo esta encuesta de clima organizacional de manera presencial, el uso de las herramientas virtuales no afectara los resultados de la misma.

El hecho de que las preguntas del cuestionario estén predeterminadas posibilita que estas sean formuladas en igual forma y secuencia a los participantes del estudio.

La finalidad del cuestionario es obtener información de manera sistemática y ordenada, respecto de lo que las personas son, hacen, opinan, piensan, sienten, esperan, desean, aprueban o desaprueban respecto del tema objeto de investigación.

6.3.2. Organización de datos

El procedimiento para la organización de los datos se realiza de la siguiente manera: Primero se aplica el instrumento (cuestionario) siguiendo las indicaciones sugeridas en el mismo. Segundo, con los datos recolectados se elaboran las matrices e histogramas que transforman los valores de acuerdo a las escalas establecidas y por último se analiza los datos obtenidos con el fin de presentar las conclusiones y recomendaciones.

Aspectos administrativos en el desarrollo de la investigación

7.1. Cronograma (Diagrama de Gantt)

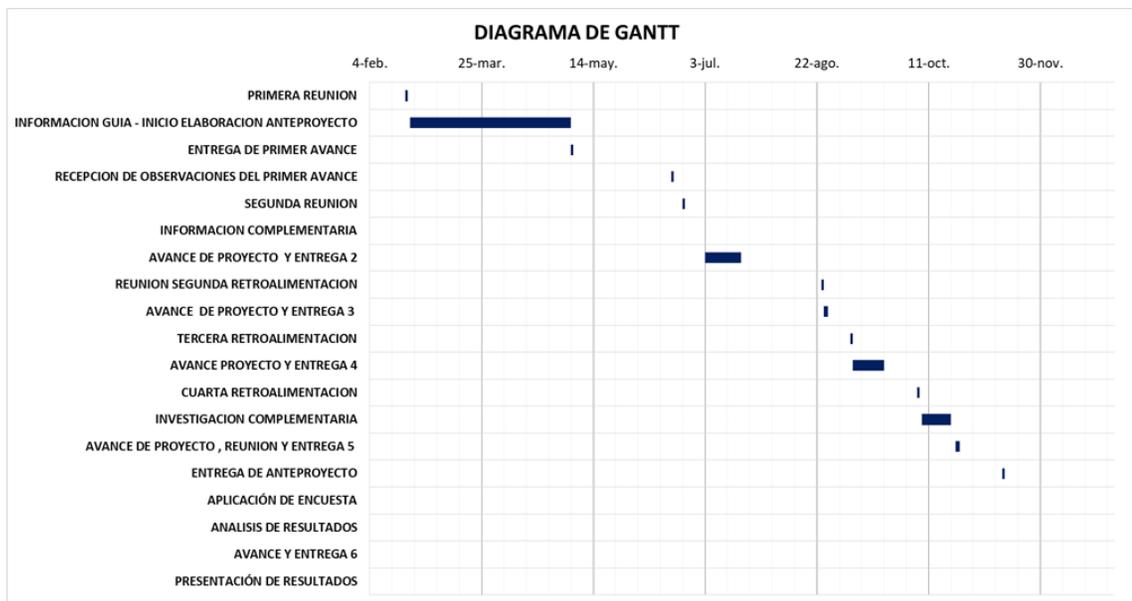


Figura 1. Cronograma proyecto de investigación

7.2. Recursos humanos, físicos y financieros.

7.2.1. Recursos humanos

Para el desarrollo de esta investigación se necesita de 3 personas que conforman el equipo de investigación al interior de la empresa MAQUITODO S.A.S:

- 2 estudiantes de Ingeniería industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- 1 profesor y asesor de proyectos de grado de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Adicionalmente se contará con la participación de 42 trabajadores de la empresa MAQUITODO S.A.S. que serán las personas que responderán a la encuesta, también se tendrá la colaboración de la persona encargada del área de Gestión humana de la misma empresa.

7.2.2. Recursos físicos

Con el fin de no afectar el entorno y la operación de la empresa adicionalmente, la situación de sanidad mundial actual a causa del virus COVID - 19 se dispondrá de una encuesta virtual para que todo el personal lo pueda desarrollar desde un dispositivo móvil, computador personal y en caso de no contar con los equipos anteriormente mencionados, se dispondrá de un equipo portátil suministrado por la empresa MAQUITODO S.A.S para que sea resuelto el cuestionario.

7.2.3. Recursos financieros

Se dispondrá de un presupuesto (ver sección 7.3) el cual será financiado por los 2 estudiantes integrantes del equipo de investigación. Estos recursos financieros serán destinados para los para los desplazamientos desde y hacia la empresa MAQUITODO S.A.S., además de los gastos relacionados con el uso de internet.

7.3. Presupuesto

Presupuesto Investigación Proyecto					
MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MAQUITODO S.A.S.					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	Visita a empresa				
1.1	Pasajes Pereira - Cali	UN	2	\$ 30.000	\$ 60.000
1.2	Alimentación	UN	2	\$ 25.000	\$ 50.000
1.3	Transporte	GB	1	\$ 70.000	\$ 70.000
1.4	Imprevistos	GB	1	\$ 100.000	\$ 100.000
2	Presentación resultado a la empresa				
2.1	Pasajes Pereira - Cali	UN	2	\$ 30.000	\$ 60.000
2.2	Alimentación	UN	2	\$ 25.000	\$ 50.000
2.3	Transporte	GB	1	\$ 70.000	\$ 70.000
2.4	Imprevistos	GB	1	\$ 50.000	\$ 50.000
3	Otros				
3.1	Consumo internet (Aproximación de las horas y días trabajados para todo el proyecto)	GB	1	\$ 125.000	\$ 125.000
Subtotal					\$ 635.000
Total					\$ 635.000

Figura 2. Presupuesto proyecto de investigación

Resultados

8.1. Interpretación de los datos – Cuestionario IMCOC

Las 46 preguntas del cuestionario están diseñadas con respuestas de opción múltiple utilizando diferentes categorías de acuerdo a la información que se quiere obtener en cada una de ellas, tal como lo describe su autor (Méndez Álvarez, 2005).

Las categorías evaluadas son:

8.1.1. Comportamiento

Relación a un evento, situación o persona, mediante la frecuencia que caracteriza a este mismo (siempre, con mucha frecuencia, periódicamente, algunas veces, muy de vez en cuando, casi nunca, nunca).

8.1.2. Calidad

Calificación que se da frente a la calidad de un evento, situación o comportamiento (excelente, bueno, aceptable, regular, malo, muy malo, pésimo).

8.1.3. Actitudes y creencias

Expresa la identidad o actitud frente a un evento, comportamiento de una persona o con una situación dada (total acuerdo, casi total acuerdo, parcial acuerdo, indeciso, parcial desacuerdo, casi total desacuerdo, total desacuerdo).

8.1.4. Satisfacción

En esta se manifiesta la satisfacción que la persona tiene frente a una situación (contento y satisfecho, contento, bien no le desagrada, indiferente, algo insatisfecho, insatisfecho, completamente insatisfecho).

8.1.5. De información

Evalúa la calidad y cantidad de la información que la empresa da a sus empleados (toda la información, suficiente, apenas la necesaria, alguna, muy poca, casi ninguna, ninguna).

Dentro de estas preguntas de opción múltiple se han utilizado escalas de calificación que van de 1 a 7. Así:

Categoría	Escala de calificación						
	7	6	5	4	3	2	1
De comportamiento	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi nunca	Nunca
De calidad	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	Muy malo	Pésimo
De actitudes y creencias	Total acuerdo	Casi total acuerdo	Parcial acuerdo	Indeciso	Parcial desacuerdo	Casi total desacuerdo	Total desacuerdo
De satisfacción	Contento y satisfecho	Contento	Bien no le desagrada	Indiferente	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
De información	Toda la información	Suficiente	Apenas la necesaria	Alguna	Muy poca	Casi ninguna	Ninguna

Tabla 1. Escala de calificación

Para la tabulación de los resultados de la encuesta se realizará un comparativo con los máximos y mínimos que se esperan. Para esto se realiza una multiplicación entre el número de personas que respondieron a una pregunta por la escala de calificación asignada, continuamente, los resultados obtenidos se comparan con los máximos y mínimos de cada pregunta.

Para hacer la valoración del nivel de percepción en la Tabla 2 muestra que ,la cantidad de encuestados fueron en total 42 trabajadores, el puntaje máximo de la escala de calificación es

de 7 puntos y el puntaje mínimo es de 1 punto como resultado, el puntaje máximo para cada pregunta es el resultado de la multiplicación del total del trabajadores por el puntaje máximo de la escala y el puntaje mínimo para cada pregunta es el resultado de la multiplicación del número total de trabajadores por el puntaje mínimo de la escala.

Cantidad de encuestados	Puntaje máximo de la escala	Puntaje mínimo de la escala	Puntaje máximo de la pregunta	Puntaje mínimo de la pregunta
42	7	1	294	42

Tabla 2 . Valoración de la pregunta

De acuerdo a lo anterior, el nivel de percepción para cada pregunta quedaría de la siguiente manera:

Percepción	Nivel de percepción
Altamente Positiva	Altamente Positiva
Positiva	Positiva
Parcialmente Positiva	
Neutral	Neutral
Parcialmente Negativa	Negativa
Negativa	
Altamente Negativa	Altamente Negativa

Tabla 3. Nivel de percepción

En la Tabla 4, se muestra la escala de percepción de las preguntas del cuestionario, en ella, los rangos de puntaje para cada nivel de percepción se establecieron con base a la cantidad de trabajadores a los que se les aplico la encuesta (42 trabajadores), teniendo en cuenta que el

puntaje máximo que se puede obtener es de 294 y el puntaje mínimo 42, este método de clasificación con intervalos iguales garantiza que los rangos de tamaño sean equivalentes.

Percepción	Altamente Positiva	Positiva		Neutral	Negativa		Altamente Negativa
Puntaje	294 - 252	251-209		208 -166	165 - 123		Menos de 122
Escala de calificacion	7 Puntos	6 Puntos	5 Puntos	4 Puntos	3 Puntos	2 Puntos	1 Puntos

Tabla 4. Escala de percepción preguntas del cuestionario

La Tabla 5, muestra la estructura de la tabulación de las preguntas del cuestionario, en la cual se relaciona en la segunda columna la cantidad total de respuestas por cada pregunta y al final de esta, el total que es el resultado de la suma de todas las respuestas el cual debe ser un valor fijo ya que corresponde al número de encuestados (42 trabajadores); luego en la columna 4 se encuentra la escala de percepción, posteriormente.

La columna del puntaje parcial la cual es el resultado de multiplicar la cantidad de respuestas obtenidas por el puntaje de la escala de percepción, por consiguiente, el total obtenido luego de sumar los puntajes parciales arroja el resultado que es comparado con el puntaje de escala de percepción (Tabla 4).

Adicionalmente, en la columna denominada porcentaje parcial se encuentran los porcentajes que salen de dividir la cantidad de respuestas obtenidas por cada opción de respuesta entre el número total de personas encuestadas (42 trabajadores); consecuentemente se muestra la columna 8 de porcentaje total, para obtener estos resultados se sumaron los porcentajes parciales

de acuerdo a la tabla 3, estos se pueden relacionar visualmente con los colores de las casillas de la tabla.

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)	Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Contento y satisfecho	#	7	Altamente Positiva	#	%	Altamente Positiva	%
contento	#	6	Positiva	#	%	Positiva	%
Bien	#	5	Parcialmente Positiva	#	%	Neutral	%
Indiferente	#	4	Neutral	#	%	Negativa	%
Algo insatisfecho	#	3	Parcialmente Negativa	#	%	Altamente Negativa	%
Insatisfecho	#	2	Negativa	#	%		%
Completamente insatisfecho	#	1	Altamente Negativa	#	%		
Total	#			#	%		

Tabla 5. Tabla de tabulación de resultado por pregunta

Con el fin de conocer la percepción de cada variable evaluada el procedimiento para obtener este resultado es sacar el promedio de cada variable a partir de la suma de los puntajes que se obtuvieron en cada pregunta y se dividieron entre el número de preguntas pertenecientes a cada variable, como se muestra en las siguientes tablas:

Numero de pregunta	Preguntas variable control	Percepción por pregunta	Puntaje total	Puntaje promedio	Percepción
#	Pregunta	Positiva	#	# / Cantidad de preguntas de la variable	Nivel de percepción
#	Pregunta	Neutral	#		
#	Pregunta	Negativa	#		
#	Pregunta	Altamente Positiva	#		

Tabla 6. Ejemplo calculo nivel de percepción de variable

Variable	Rango de preguntas	Cantidad de preguntas
Variable Objetivo	1 - 11	11
Variable Cooperación	12 - 19	8
Variable Liderazgo	20 - 27	8
Variable toma de decisiones	28 - 32	5
Variable relaciones interpersonales	33 - 36	4
Variable motivación	37 - 42	6
Variable control	43 - 46	4

Tabla 7. Relación de las variables y número de preguntas

Para conocer la percepción general del clima organizacional en la empresa MAQUITODO S.A.S. se diseñó una tabla en la cual se reunieron los puntajes promedios de cada variable, se realizó una sumatoria de esos puntajes y se dividió entre el número de variables medidas (7) y el resultado obtenido se comparó con la escala de percepción (Tabla 4).

Variable	Puntaje promedio	Percepción por variable	Puntaje promedio global	Percepción
Variable Objetivo	#	Positiva	#/ Numero de variables	Positiva
Variable Cooperación	#	Altamente Positiva		
Variable Liderazgo	#	Positiva		
Variable toma de decisiones	#	Neutral		
Variable relaciones interpersonales	#	Neutral		
Variable motivación	#	Positiva		
Variable control	#	Positiva		

Tabla 8. Ejemplo tabla general clima organizacional

8.2. Análisis de los resultados

8.2.1. Análisis de los datos sociodemográficos

Como se ha mencionado anteriormente, la aplicación del estudio se les realizó a los 42 trabajadores de la empresa MAQUITODO S.A.S de la ciudad de Cali, los resultados obtenidos de las preguntas sociodemográficas fueron los siguientes:

De los 42 trabajadores de la empresa 50% son hombres, 48% son mujeres y el 2% prefirió no decirlo. Este resultado da una imagen positiva de la empresa, ya que la participación equilibrada entre mujeres y hombres dentro de la organización, garantiza que cuentan con las mismas oportunidades de participación, acceso al trabajo y pertenencia dentro de la misma.

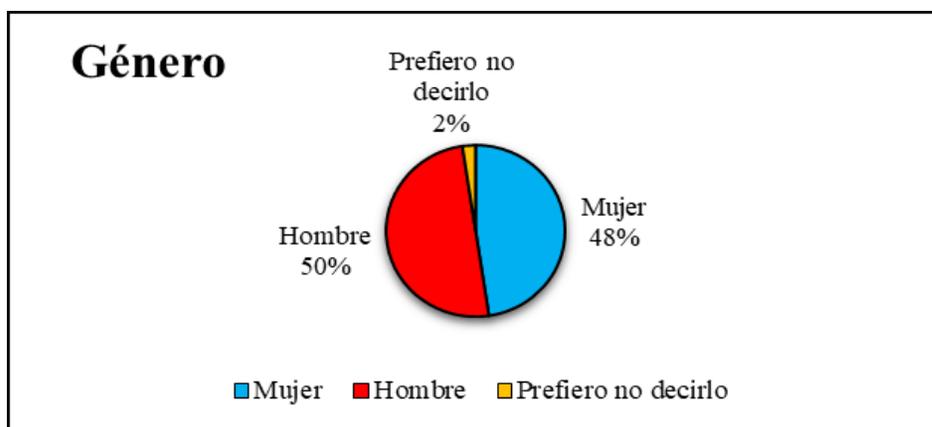


Figura 3. Género de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S

En cuanto a las edades de los trabajadores, se observa que el 34% están entre los 25 a 34 años, el 33% entre los 35 a 44 años, el 14% de los 18 a 24 años y otro 14% se encuentra entre los 45 a 54 años y el 5% restante están entre los 55 años o más.

Estos resultados muestran que en la actualidad la empresa cuenta con personas de diferentes generaciones que trabajan juntas, esta variedad combina las habilidades y conductas de los más jóvenes y la experiencia y conocimientos de los más veteranos esto implica políticas que se adapten a las diferentes edades y genere retos al interior de la misma.

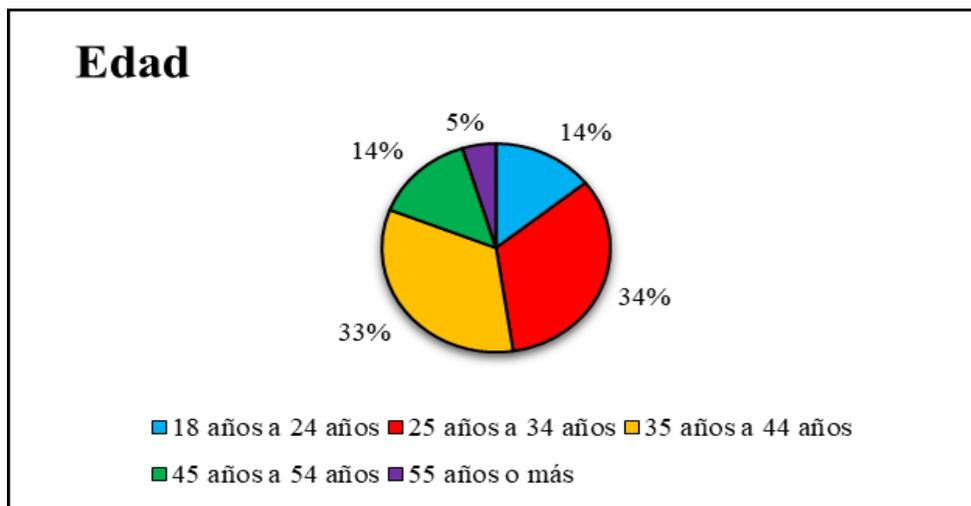


Figura 4. Edad de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S

Respecto al estado civil de los trabajadores, el 52% de estos son solteros, el 26% se encuentran en unión libre, el 19% están casados y el 3% son divorciados.

De acuerdo a estos resultados, la mayoría de los trabajadores son solteros lo que puede ser positivo para la empresa en cuanto a la flexibilidad en los horarios, capacidad de adaptarse a las necesidades de la misma y finalmente asumir más riesgos. No obstante, es representativo las personas que se encuentran en unión libre y casados, esto indicaría que los trabajadores cuentan con una estabilidad personal y familiar.

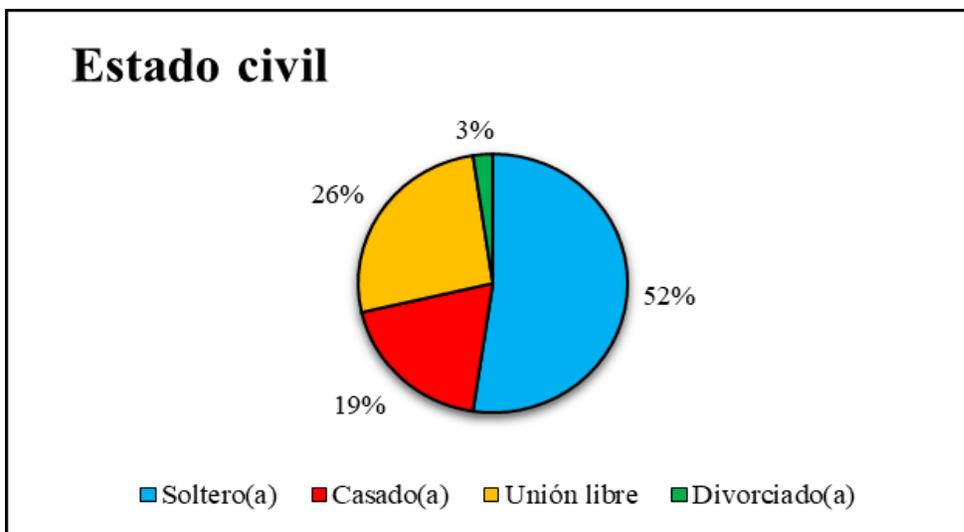


Figura 5. Estado civil de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S

El nivel de escolaridad de los trabajadores, se tiene que el 29% son tecnólogos, otro 29% son profesionales, el 21% son bachilleres, el 14% tienen estudios técnicos y el 7% solo alcanzaron estudios primarios.

Los resultados obtenidos muestran que al interior de la empresa la formación académica es muy diversa, esto indica que cuentan con trabajadores calificados para sus necesidades y las del mercado al cual apunta; sin embargo el tener dentro de la organización personas con un nivel de escolaridad primario o secundario indica que esta ofrece oportunidades de empleo a personas con ciertas habilidades que contribuyan y aporten a la razón de ser de la empresa.

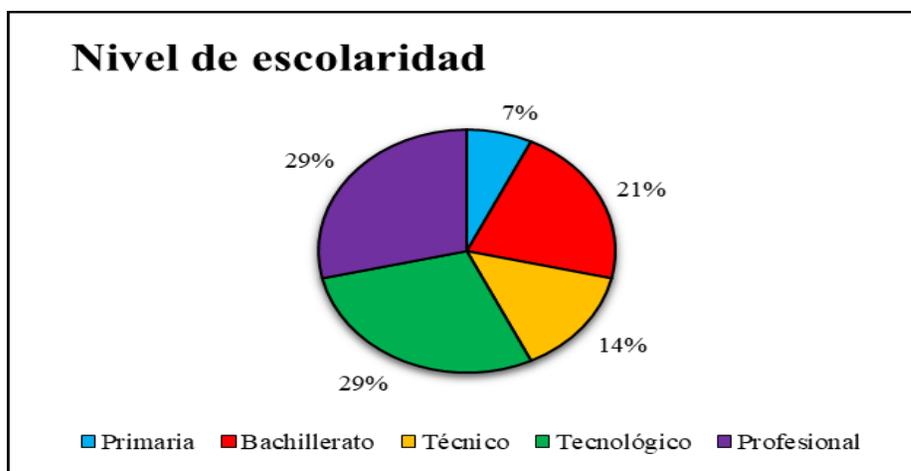


Figura 6. Nivel de escolaridad de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S

La mayoría de los trabajadores tienen más de 5 años de estar vinculados a la empresa, lo que representa el 53%, el 19% llevan entre 1 y 3 años de vinculación, 14% llevan entre 3 a 5 años y el 14% restante llevan menos de 6 meses en la empresa.

De acuerdo a estos resultados se puede observar que la mayoría de los trabajadores tienen más de 5 años en ella, esto puede indicar que la empresa cuenta con una estabilidad en el mercado y una gestión administrativa al interior de la empresa que contribuye a la retención de los talentos y minimiza la rotación de personal.

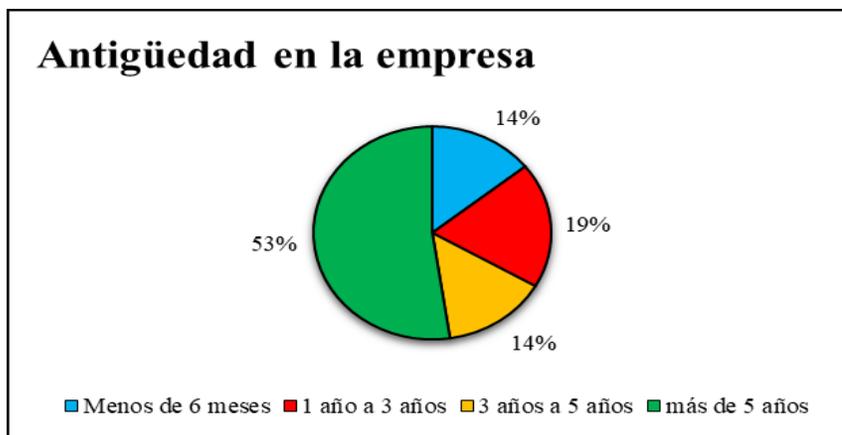


Figura 7. Antigüedad de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S

Finalmente, el 79% de los trabajadores tienen un ingreso mensual entre 1 y 2 SMMLV, el 14% entre 2 y 3 SMMLV, el 5% tiene un ingreso entre 3 y 4 SMMLV y el 2% restante más de 5 SMMLV.

De acuerdo a estos resultados la empresa garantiza a la mayoría de sus trabajadores una calidad de vida digna. Además, indica que la organización cuenta en mayor parte con trabajadores operativos.

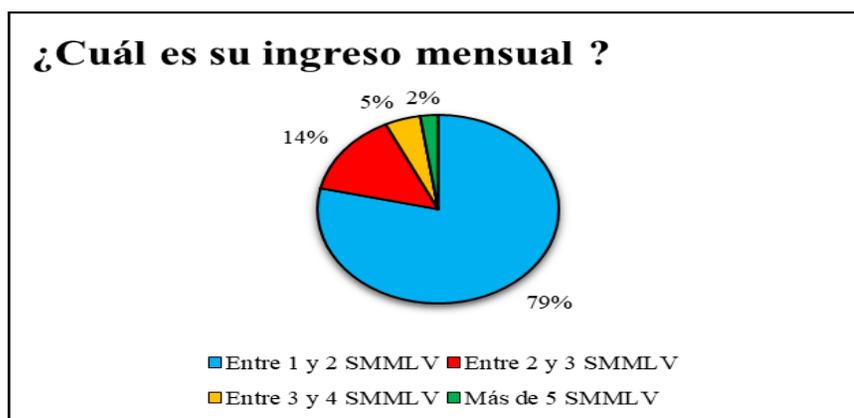


Figura 8. Ingresos mensuales de los trabajadores empresa MAQUITODO S.A.S

8.2.2. Análisis de las variables medidas

Con base a los resultados obtenidos en la encuesta, se realiza un análisis para cada variable medida y se muestra una tabla donde se resumen los puntajes obtenidos en cada pregunta y se determina la percepción para cada una de las variables.

8.2.2.1. Resultados variable objetivo

Numero de pregunta	Preguntas variable Objetivo	Percepción por pregunta	Puntaje total	Puntaje promedio	Percepción
1	Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es:	Positiva	242	231,09	Positiva
2	Considera que su conocimiento acerca de los valores de la empresa es:	Positiva	247		
3	Considera que su conocimiento acerca de los objetivos de la empresa es:	Positiva	249		
4	Usted percibe que la información recibida por usted sobre los objetivos y políticas de la empresa en el momento en que ingresó a trabajar en ella fue:	Positiva	237		
5	Considera usted que la información que recibe periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de la empresa es:	Positiva	230		
6	La cantidad de información que recibió al ingresar a la empresa sobre las responsabilidades de su cargo fue:	Altamente Positiva	255		
7	La información que recibe sobre las novedades o acontecimientos que suceden en su área de trabajo es:	Positiva	240		
8	Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al salario que percibe:	Neutral	208		
9	Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al reconocimiento que recibe:	Neutral	205		
10	Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto a las posibilidades de ascenso:	Positiva	211		
11	En esta empresa las personas tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo:	Positiva	218		

Tabla 9. Percepción variable objetivo

En primera instancia la variable objetivo fue medida mediante las primeras 11 preguntas del cuestionario IMCOC, el puntaje promedio obtenido fue de 231.09 puntos, que comparado con la escala de percepción preguntas del cuestionario (Tabla 4) corresponde a una percepción

positiva, lo que indica que los trabajadores tienen conocimientos acerca de la razón de ser y los objetivos de la empresa.

Sin embargo, los trabajadores sienten que no están siendo bien reconocidos y remunerados en cuanto a los logros de los objetivos de la empresa, esto se evidencia en los resultados obtenidos en las preguntas 8 y 9 donde la percepción fue neutral.

Por otro lado, es necesario que la empresa mejore respecto a los planes de carrera de los trabajadores para dar mayores posibilidades de ascender dentro de la misma y reforzar el direccionamiento estratégico para potencializar el conocimiento de los trabajadores con respecto a la razón de ser de la empresa para que la percepción de esta variable medida mejore.

8.2.2.2. Resultados variable cooperación

Numero de pregunta	Preguntas variable cooperación	Percepción por pregunta	Puntaje total	Puntaje promedio	Percepción
12	La ayuda y colaboración que le brindan sus compañeros es:	Altamente Positiva	270	249	Altamente Positiva
13	Usted le ayuda a sus compañeros en la ejecución de su labor:	Altamente Positiva	256		
14	Usted participa y se muestra activo en las reuniones de trabajo que se desarrollan en el área para la que trabaja:	Positiva	240		
15	Solicita apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo	Positiva	229		
16	Usted participa con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja.	Altamente Positiva	265		
17	El nivel de confianza que usted tiene con sus compañeros para confiarles inquietudes y problemas personales es:	Positiva	220		
18	Las relaciones de amistad, compañerismo y apoyo con sus compañeros de trabajo son:	Altamente Positiva	257		
19	Siente usted que con el apoyo de los compañeros de su área se solucionan los problemas de trabajo:	Altamente Positiva	255		

Tabla 10. Percepción variable cooperación

En cuanto a la variable cooperación, la cual se midió con las preguntas de la 12 a la 19, obteniendo un resultado de 249 puntos, que la ubica en la escala de percepción preguntas del cuestionario (Tabla 4) en la percepción *altamente positiva*, lo que indica que entre los trabajadores de la empresa han logrado establecer buenas relaciones personales lo que facilita el logro de los objetivos organizacionales.

La capacidad de favorecerse mutuamente entre compañeros de trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa se evidencia en los resultados obtenidos para esta variable; la facilidad de interactuar y de entenderse entre ellos ha permitido que tengan una percepción altamente positiva.

8.2.2.3. Resultados variable liderazgo

Numero de pregunta	Preguntas variable liderazgo	Percepción por pregunta	Puntaje total	Puntaje promedio	Percepción
20	Cuando tiene inquietudes y problemas relacionados con su trabajo se las plantea a su jefe inmediato:	Positiva	245	239,125	Positiva
21	Su jefe inmediato es justo y equitativo cuando asigna un trabajo o toma decisiones:	Positiva	230		
22	Está de acuerdo con su jefe inmediato cuando le asigna un trabajo:	Positiva	249		
23	Su jefe inmediato lo apoya para que pueda hacer el trabajo que le corresponde:	Altamente Positiva	263		
24	Comenta con su jefe inmediato problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo:	Neutral	175		
25	La comunicación y el trato que tiene con su jefe inmediato es:	Altamente Positiva	259		
26	La confianza que tiene usted y sus compañeros de sección con el jefe inmediato es:	Altamente Positiva	254		
27	Su jefe inmediato le permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados:	Positiva	238		

Tabla 11. Percepción variable liderazgo

La puntuación obtenida para la variable liderazgo fue de 239.125 puntos evaluada con las preguntas de la 20 a la 27, que la ubica en la escala de percepción como *positiva*, lo que muestra el efecto liderazgo del jefe inmediato.

Los resultados obtenidos muestran una tendencia a ser altamente positiva la percepción que tienen los trabajadores con relación a esta variable, sin embargo, se evidencia que algunos de los trabajadores no se sienten con la confianza suficiente para hablar con su jefe inmediato acerca de los problemas personales que pueden afectar su rendimiento en el trabajo.

8.2.2.4. Resultados variable toma de decisiones

Numero de pregunta	Preguntas variable toma de decisiones	Percepción por pregunta	Puntaje total	Puntaje promedio	Percepción
28	Su jefe inmediato le brinda la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo, sin consultarle:	Positiva	240	205,2	Neutral
29	En el área los empleados participan en decisiones de trabajo que les dan más responsabilidad de la que tienen:	Neutral	207		
30	Participa de las decisiones que se toman en la empresa, especialmente las que afectan su trabajo:	Neutral	179		
31	Las directivas de esta empresa me han consultado previamente cuando toman decisiones que afectan mi trabajo:	Neutral	176		
32	Las personas que trabajan en su área pueden tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas:	Positiva	224		

Tabla 12. Percepción variable toma de decisiones

La variable toma de decisiones fue medida mediante las preguntas 28 a la 32 del cuestionario IMCOC, el puntaje promedio obtenido fue de 205.2 puntos, que comparado con la escala de percepción corresponde a una percepción *neutral*, lo que refleja el sentir de los trabajadores en la toma de decisiones dentro de la empresa.

Se evidencia que los trabajadores sienten que en ocasiones la empresa toma decisiones que afectan su trabajo y muestran un deseo de ser partícipes de estas decisiones para lo cual se considera que la empresa puede tomar acciones que mejoren la percepción de los trabajadores de acuerdo a los mencionado anteriormente.

8.2.2.5. Resultados variable relaciones interpersonales

Numero de pregunta	Preguntas variable relaciones interpersonales	Percepción por pregunta	Puntaje total	Puntaje promedio	Percepción
33	Participa en fiestas, paseos y otros eventos que organizan los compañeros de sección o de otras áreas.	Neutral	173	189,75	Neutral
34	Es muy importante que la empresa organice eventos deportivos, sociales o culturales afuera o en horas de trabajo.	Altamente Positiva	254		
35	Participa en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, por fuera de la compañía, con amigos de su sección o de otras áreas.	Negativa	162		
36	En sus tiempos libres o descansos dentro de la compañía, participa en actividades de esparcimiento con compañeros de sección o de otras áreas.	Neutral	170		

Tabla 13. Percepción variable relaciones interpersonales

En cuanto a la variable relaciones interpersonales, la cual se midió con las preguntas de la 33 a la 36, obteniendo un resultado de 189.75 puntos, que la ubica en la escala de percepción *Neutral*, lo que indica la impresión que tienen los trabajadores con respecto a las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Los resultados obtenidos para esta variable muestran que no hay una tendencia generalizada pues las respuestas son divididas y no permiten tener una perspectiva clara de la percepción que tiene los trabajadores con respecto a las relaciones interpersonales; Cabe resaltar que es importante que la empresa se enfoque en realizar actividades de esparcimiento que integren a sus trabajadores dentro y fuera de la empresa.

8.2.2.6. Resultados variable motivación

Numero de pregunta	Preguntas variable motivación	Percepción por pregunta	Puntaje total	Puntaje promedio	Percepción
37	El trabajo que realiza le hace sentir:	Altamente Positiva	257	225,5	Positiva
38	El salario que recibe es el adecuado para el esfuerzo y la responsabilidad del cargo que desempeña:	Positiva	199		
39	Cómo se siente al trabajar para esta empresa:	Altamente Positiva	262		
40	Cuando me asignan un trabajo o proyecto puedo hacerlo bien porque cuento con el tiempo y los recursos necesarios.	Altamente Positiva	259		
41	Cuando cumple con éxito su labor recibe el reconocimiento y es felicitado por su jefe inmediato:	Neutral	190		
42	Cuando revisan y evalúan su trabajo, su jefe inmediato u otros jefes le comunican su concepto sobre los resultados:	Neutral	186		

Tabla 14. Percepción variable motivación

La puntuación obtenida para la variable motivación es de 225.5 puntos evaluada con las preguntas de la 37 a la 42, que la ubica en la escala de percepción como *positiva*, lo que se representa la motivación de los trabajadores dentro de la empresa.

De acuerdo a los resultados se evidencia una percepción neutral de los trabajadores con respecto al reconocimiento recibido y la comunicación con relación al buen cumplimiento de sus funciones por lo tanto se considera que la empresa debe fortalecer sus esfuerzos para mejorar estos aspectos y en consecuencia la percepción que tienen los trabajadores respecto a esta variable.

8.2.2.7. Resultados variable control

Numero de pregunta	Preguntas variable control	Percepción por pregunta	Puntaje total	Puntaje promedio	Percepción
43	Su jefe hace seguimiento y control al trabajo que realiza.	Positiva	247	240,75	Positiva
44	El jefe inmediato u otros jefes revisan el cumplimiento y la calidad del trabajo que usted realiza.	Positiva	233		
45	La forma y el estilo que su jefe tiene para controlar y evaluar el trabajo es:	Positiva	240		
46	El control al trabajo debe ser realizado:	Positiva	243		

Tabla 15. Percepción variable control

Finalmente, para la variable control, la cual fue medida con las preguntas 43 a 46 del cuestionario, el puntaje promedio obtenido fue de 240.75 puntos, que comparado con la escala de percepción corresponde a una percepción *positiva*, lo que da una idea acerca del control que realiza la empresa a sus trabajadores en la ejecución de sus actividades, evidenciando una tendencia a ser altamente positiva por lo que es de gran importancia que la empresa siga trabajando fuertemente en los controles de los procesos que mantenga estos resultados.

8.2.3. Resultado final

Luego del análisis de los resultados obtenidos para cada variable medida, en la tabla 16 se muestra la percepción general que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional de la empresa, dando como resultado un puntaje promedio global de 225.77 puntos que la ubica en la escala de percepción (Tabla 4) como **POSITIVA**.

Variable	Puntaje promedio	Percepción por variable	Puntaje promedio global	Percepción
Variable Objetivo	231,09	Positiva	225,77	Positiva
Variable Cooperacion	249	Altamente Positiva		
Variable Liderazgo	239,125	Positiva		
Variable toma de decisiones	205,2	Neutral		
Variable relaciones interpersonales	189,75	Neutral		
Variable motivacion	225,5	Positiva		
Variable control	240,75	Positiva		

Tabla 16. Tabla general clima organizacional

Conclusiones

A través de los resultados obtenidos por medio de las preguntas sociodemográficas, se puede concluir que la empresa MAQUITODO S.A.S, cuenta con una participación equilibrada de mujeres y hombres, con una variedad de edades que mezcla jóvenes y personas mayores lo que la enriquece tanto en habilidades y conocimientos como en experiencia.

Contar con un personal que en su mayoría sean solteros, le proporciona a las empresas que dentro de sus políticas de reclutamiento de personal esta característica sea relevante, un beneficio, pues esto facilita que ellos puedan adaptarse a diferentes horarios, desplazarse a otros lugares y demás necesidades, así como asumir más riesgos.

Es evidente que dentro de la empresa MAQUITODO S.A.S, parte de sus trabajadores no cuentan con un nivel de escolaridad superior al bachillerato, lo que indica que esta les brinda oportunidades laborales a personas con un conocimiento empírico o en proceso de formación contribuyendo a la consecución de experiencia y aportando a su desarrollo personal.

Es importante resaltar, que en la empresa MAQUITODO S.A.S un poco más de la mitad de los trabajadores se encuentren vinculados desde hace más de 5 años, esto muestra que la empresa se ha mantenido en el mercado lo que para el empleado representa estabilidad laboral.

De las variables medidas se puede observar que los trabajadores tienen buenas relaciones personales entre sí, lo que ha facilitado que el alcance de los objetivos organizacionales se logre. Así mismo, tienen conocimientos acerca de la razón de ser de la empresa, sus objetivos y lo que

la empresa quiere lograr a futuro. Se puede resaltar que estos resultados positivos son consecuencia del liderazgo, la comunicación y la confianza que se maneja dentro de la empresa.

Como se mencionó anteriormente el liderazgo dentro de la empresa MAQUITODO S.A.S. tiene una percepción positiva por parte de los trabajadores, permitiendo que se le dé una solución a tiempo a los problemas que se presenten, además, de que se percibe que el apoyo, la confianza, el trato y la equidad en la asignación de trabajos son resaltados por los trabajadores.

La motivación de los trabajadores es buena reflejando una satisfacción favorable en el desarrollo de sus funciones en la empresa. Hay que mencionar, además que el control que realiza la empresa a sus trabajadores en la ejecución de sus actividades es adecuado.

No obstante, existe una percepción neutra frente a las decisiones que toma la empresa, lo que ha desencadenado que entre los trabajadores haya un desacuerdo. En cuanto a las relaciones interpersonales, se concluye que los trabajadores sienten la necesidad de que la empresa brinde espacios de esparcimiento dentro y fuera de la misma, lo que contribuye a cambiar esta percepción neutral que se tiene frente a las relaciones interpersonales.

La cooperación de los trabajadores de la empresa MAQUITODO S.A.S contribuye a que las actividades sean desarrolladas de manera rápida y efectiva, logrando trabajar en conjunto para alcanzar las metas y objetivos propuestos, compartiendo ideas y habilidades que son factores que contribuyen al éxito de la empresa, todo lo anterior se ve reflejado en la percepción altamente positiva que se obtuvo en esta variable medida.

Es fundamental resaltar que dada la emergencia sanitaria mundial actual por el COVID-19 y las medidas restrictivas a causa de esto, que limitaron llevar a cabo este estudio de clima organizacional de manera presencial se hizo uso de las herramientas virtuales para que se ejecutara este proyecto de investigación de manera exitosa y que no afectara los resultados de la misma.

Como se puede evidenciar en los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa MAQUITODO S.A.S, y luego del análisis hecho a cada una de las variables medidas así como los a los datos sociodemográficos obtenidos en este proyecto de investigación se concluye que la percepción del clima organizacional es positiva.

Recomendaciones

Con el fin de dar cumplimiento a uno de los objetivos específicos de este proyecto de investigación, y de acuerdo a los resultados obtenidos se realizan las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar el clima organizacional de la empresa MAQUITOSO S.A.S:

- Debido a la variedad en las edades de los trabajadores vinculados a la empresa en la que hacen parte tanto jóvenes como personas mayores, se recomienda implementar estrategias o en caso de tenerlas ya establecidas adaptarlas a este atributo, que permitan integrar las preferencias y gustos incrementando las relaciones interpersonales.
- Implementación de estrategias dirigidas a la manera como se les comunica o divulga a los trabajadores las decisiones que se toman y que involucran su trabajo, con el fin de hacerlos sentir parte en cuanto a la toma de decisiones, esto a su vez enriquecerá la comunicación, la retroalimentación de los procesos y el trabajo en equipo.
- Establecer una política empresarial de reconocimientos en la cual se designe un porcentaje de las utilidades anuales de la empresa para la financiación de actividades de integración, culturales, deportivas, recreacionales, lúdicas, además, bonos y/o aumentos salariales, días extras de vacaciones, flexibilidad horaria y oportunidades de ascender. A través de los líderes el reconocer el buen trabajo realizado por los trabajadores de la empresa y la contribución en el alcance de los

objetivos incrementa la motivación, mejora el nivel de percepción en las personas acerca de la retribución que reciben, mejorar las relaciones interpersonales al igual que mejora el nivel de cooperación entre los trabajadores.

- Fortalecer el conocimiento acerca del direccionamiento estratégico a través de planes de capacitación que a su vez mejoren el liderazgo la motivación y la toma de decisiones.
- Evaluar la implementación de una política de nivelación de salarios por medio de un estudio de curva salarial, que busque la equidad en los sueldos asignados a los cargos, con el fin de ser más competitivos, recompensar el desempeño y atraer nuevos talentos.
- Promover métodos de evaluación por medio de indicadores anuales en cuanto al desempeño de los trabajadores y el clima organizacional con el fin de establecer un control que a su vez se llegue a una mejora continua.
- Implementar una formación de habilidades blandas como comunicación asertiva, inteligencia emocional, gestión de conflictos y productividad personal.

Bibliografía

- Caraveo, M. d. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico administrativas*, 83-87.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Díaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (17 de Septiembre de 2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Concepción, Chile.
- García Ramírez, M. G., & Ibarra Velazquez, L. A. (s.f.). DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, núm. 42, 43-61.
- Guerrero, B. F. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda”; 2017. PERU.
- Gutiérrez Pulido, H., & Salazar, R. (2009). Control estadístico de la calidad y seis sigma. En H. Gutiérrez Pulido, & R. d. Salazar, *Control estadístico de la calidad y seis sigma* (pág. 24). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hayes, B. (1999). Como medir la satisfaccion del cliente: Diseño De Encuestas, Uso Y Metodos De Analisis Estadistico. En B. Hayes, *Como medir la satisfaccion del cliente: Diseño De Encuestas, Uso Y Metodos De Analisis Estadistico* (pág. 24). OXFORD.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Herrera, J. E. (2012). *Gestión estratégica Organizacional*. Bogota.
- Iglesias Armenteros, A. L., & Sánchez García, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur vol.13 no.3*, 455 - 457.
- Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional . *Cubana de Enfermería*, 34.
- Jaramillo Monsalve, C. (2015). Diagnostico de clima organizacional aplicado al area de telas de la empresa DOGAMA S.A.S. Bello, Antioquia, Colombia.
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Quintero, J. N. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un analisis cuantitativo riguroso de su relacion*.
- Méndez Álvarez, C. E. (12 de 2005). Clima organizacion en empresas Colombianas 1980 - 2004. *Clima organizacion en empresas Colombianas 1980 - 2004*. Bogota, Colombia.
- Rodríguez, L. V. (Febrero de 2013). ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA. *ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA*. Monterrey, Nuevo León, Mexico.
- RODRÍGUEZ, L. V. (Febrero de 2013). ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA. *ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA*. Monterrey, Nuevo León, Mexico.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cuba de Salud Pública*, 385-393.
- Serrano Orellana, B. J., & portalanza Ch, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*, 117-125.

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). Técnicas para investigar. En J. A. Yuni, & C. A. Urbano, *Técnicas para investigar recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (pág. 65). Cordoba: Brujas.

Anexos

12.1. Anexo A – Cuestionario IMCOC



Universidad Tecnológica
de Pereira



Medición y análisis del clima organizacional en la empresa MAQUITODO S.A.S

Cuestionario IMCOC

Este cuestionario ha sido diseñado para estudiar las condiciones del Clima Laboral de su Organización y se desea conocer de forma directa la percepción que usted como trabajador tiene acerca del mismo.

Recuerde que esto no es un examen, y es totalmente confidencial, por lo tanto no existen respuestas correctas o incorrectas.

Usted dispondrá de aproximadamente 20 minutos para contestar este cuestionario.

Le agradecemos de antemano su colaboración. De su sinceridad dependerá que la Empresa pueda realizar las mejoras que se requieran en el Clima Laboral.

Por favor responda marcando cada una de las preguntas del cuestionario, no deje ninguna sin contestar.

Datos generales

Género *

Mujer

Hombre

Prefiero no decirlo

Otros: _____

Edad *

18 años a 24 años

25 años a 34 años

34 años a 44 años

45 años a 54 años

Más de 54 Años

Estado civil *

- Soltero(a)
- Casado(a)
- Unión libre
- Divorciado(a)
- Viudo(a)

Nivel de escolaridad *

- Primaria
- Bachillerato
- Técnico
- Tecnológico
- Profesional
- Postgrado

Antigüedad en la empresa *

- Menos de 6 meses
- 6 meses a 1 año
- 1 año a 3 años
- 3 años a 5 años
- más de 5 años

¿Cuál es su ingreso mensual ? *

- Entre 1 y 2 SMMLV
- Entre 2 y 3 SMMLV
- Entre 3 y 4 SMMLV
- Entre 4 y 5 SMMLV
- Más de 5 SMMLV

Variables objetivo

Se refiere al conocimiento que tiene el trabajador sobre la razón de ser y fines hacia los que se orienta la empresa en la que trabaja.

1. Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es: *

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo
- Muy Malo
- Pésimo

2. Considera que su conocimiento acerca de los valores de la empresa es: *

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo
- Muy Malo
- Pésimo

3. Considera que su conocimiento acerca de los objetivos de la empresa es: *

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo
- Muy Malo
- Pésimo

4. Usted percibe que la información recibida por usted sobre los objetivos y políticas de la empresa en el momento en que ingresó a trabajar en ella fue: *

- Toda la información
- La suficiente
- Apenas la necesaria
- Alguna
- Muy poca
- Casi ninguna
- Ninguna

5. Considera usted que la información que recibe periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de la empresa es: *

- Toda la información
- La suficiente
- Apenas la necesaria
- Alguna
- Muy poca
- Casi ninguna
- Ninguna

6. La cantidad de información que recibió al ingresar a la empresa sobre las responsabilidades de su cargo fue: *

- Toda la información
- La suficiente
- Apenas la necesaria
- Alguna
- Muy poca
- Casi ninguna
- Ninguna

7. La información que recibe sobre las novedades o acontecimientos que suceden en su área de trabajo es: *

- Toda la información
- La suficiente
- Apenas la necesaria
- Alguna
- Muy poca
- Casi ninguna
- Ninguna

8. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al salario que percibe *

- Contento y satisfecho
- Contento
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

9. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al reconocimiento que recibe *

- Contento y satisfecho
- Contento
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

10. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto a las posibilidades de ascenso *

- Contento y satisfecho
- Contento
- Bien
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

11. En esta empresa las personas tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo: *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Variable Cooperación

Establece los procesos asociativos entre los miembros de la empresa, en el ejercicio de sus funciones y que permiten el logro de los objetivos organizacionales.

12. La ayuda y colaboración que le brindan sus compañeros es: *

- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Regular
- Mala
- Muy mala
- Pésima

13. Usted le ayuda a sus compañeros en la ejecución de su labor: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

14. Usted participa y se muestra activo en las reuniones de trabajo que se desarrollan en el área para la que trabaja: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

15. Solicita apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

16. Usted participa con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja. *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. El nivel de confianza que usted tiene con sus compañeros para confiarles inquietudes y problemas personales es: *

- Toda la confianza
- La suficiente
- Apenas la necesaria
- Alguna
- Muy Poca
- Casi ninguna
- Ninguna

18. Las relaciones de amistad, compañerismo y apoyo con sus compañeros de trabajo son: *

- Excelentes
- Buenas
- Aceptables
- Regulares
- Malas
- Muy malas
- Pésimas

19. Siente usted que con el apoyo de los compañeros de su área se solucionan los problemas de trabajo: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

Variable Liderazgo

Permite identificar las acciones de los líderes en el uso de elementos y comportamientos que da a entender su estilo de dirección, permitiendo la percepción que tiene el trabajador de su jefe.

20. Cuando tiene inquietudes y problemas relacionados con su trabajo se las plantea a su jefe inmediato: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

21. Su jefe inmediato es justo y equitativo cuando asigna un trabajo o toma decisiones: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

22. Está de acuerdo con su jefe inmediato cuando le asigna un trabajo: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

23. Su jefe inmediato lo apoya para que pueda hacer el trabajo que le corresponde: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

24. Comenta con su jefe inmediato problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

25. La comunicación y el trato que tiene con su jefe inmediato es: *

- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Regular
- Mala
- Muy mala
- Pésima

26. La confianza que tiene usted y sus compañeros de sección con el jefe inmediato es: *

- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Regular
- Mala
- Muy mala
- Pésima

27. Su jefe inmediato le permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados: *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

Variable Toma de decisiones

Esta relacionado y depende del estilo de dirección que ejerza el líder en la organización, las decisiones que se toman en la empresa, los lineamientos y cursos de acción para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

28. Su jefe inmediato le brinda la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo, sin consultarle: *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

29. En el área los empleados participan en decisiones de trabajo que les dan más responsabilidad de la que tienen *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

30. Participa de las decisiones que se toman en la empresa, especialmente las que afectan su trabajo. *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

31. Las directivas de esta empresa me han consultado previamente cuando toman decisiones que afectan mi trabajo *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

32. Las personas que trabajan en su área pueden tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas. *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

Variable Relaciones interpersonales

Se refiere al proceso de interacción social que conduce al desarrollo de las relaciones sociales, permite conocer la frecuencia y la forma como el individuo establece relaciones interpersonales de carácter informal con sus compañeros de trabajo.

33. Participa en fiestas, paseos y otros eventos que organizan los compañeros de sección o de otras áreas. *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

34. Es muy importante que la empresa organice eventos deportivos, sociales o culturales afuera o en horas de trabajo. *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

35. Participa en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, por fuera de la compañía, con amigos de su sección o de otras áreas. *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

36. En sus tiempos libres o descansos dentro de la compañía, participa en actividades de esparcimiento con compañeros de sección o de otras áreas. *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

Variable motivación

Suministra información con la que es posible medir actitudes que el trabajador tiene dada su pertenencia en la organización. Se hace posible identificar los factores motivacionales que produce las condiciones para el clima organizacional.

37. El trabajo que realiza le hace sentir: *

- Contento y satisfecho
- Contento
- Bien y le agrada
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

38. El salario que recibe es el adecuado para el esfuerzo y la responsabilidad del cargo que desempeña *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

39. Cómo se siente al trabajar para esta empresa *

- Contento y satisfecho
- Contento
- Bien y le agrada
- Indiferente
- Algo insatisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

40. Cuando me asignan un trabajo o proyecto puedo hacerlo bien porque cuento con el tiempo y los recursos necesarios. *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

41. Cuando cumple con éxito su labor recibe el reconocimiento y es felicitado por su jefe inmediato *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

42. Cuando revisan y evalúan su trabajo, su jefe inmediato u otros jefes le comunican su concepto sobre los resultados. *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

Variables Control

Permite identificar si el trabajo realizado en un tiempo determinado, ha permitido cumplir los objetivos planteados por la empresa; también permite señalar las actitudes que el individuo manifiesta a la percepción que tiene de la forma como se realiza el control de las actividades que desarrolla.

43. Su jefe hace seguimiento y control al trabajo que realiza. *

- Totalmente de acuerdo
- Casi de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indeciso
- Parcialmente en desacuerdo
- Casi en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

44. El jefe inmediato u otros jefes revisan el cumplimiento y la calidad del trabajo que usted realiza. *

- Siempre
- Con mucha frecuencia
- Periódicamente
- Algunas veces
- Muy de vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

45. La forma y el estilo que su jefe tiene para controlar y evaluar el trabajo es: *

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo
- Muy malo
- Pésimo

46. El control al trabajo debe ser realizado: *

Siempre

Con mucha frecuencia

Periódicamente

Algunas veces

Muy de vez en cuando

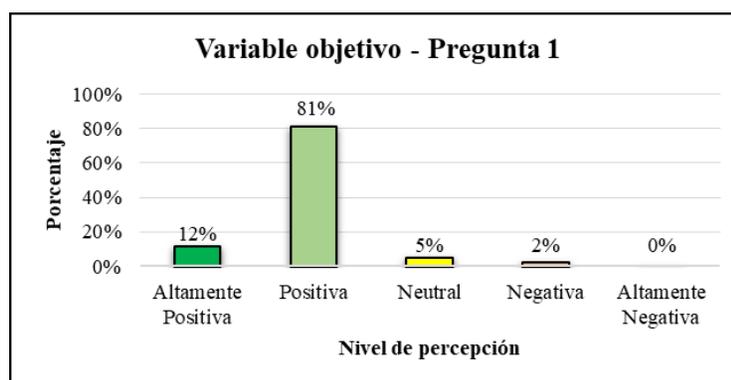
Casi nunca

Nunca

12.2. Anexo B - Histogramas resultados encuesta

1. Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Excelente	5	7	Altamente Positiva	35	12%
Bueno	26	6	Positiva	156	62%
Aceptable	8	5	Parcialmente Positiva	40	19%
Regular	2	4	Neutral	8	5%
Malo	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Muy malo	0	2	Negativa	0	0%
Pésimo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			242	100%

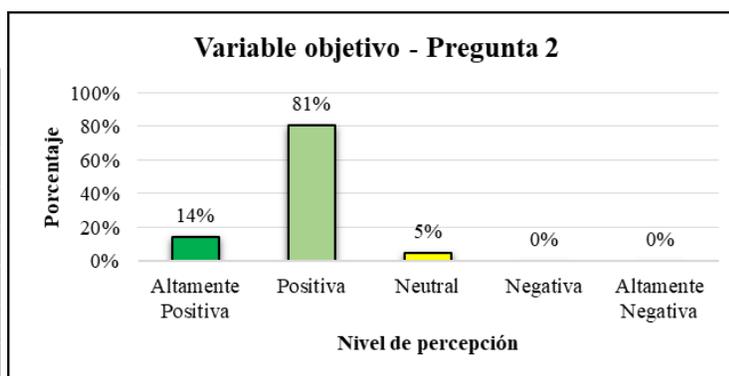
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	12%
Positiva	81%
Neutral	5%
Negativa	2%
Altamente Negativa	0%
	100%



2. Considera que su conocimiento acerca de los valores de la empresa es:

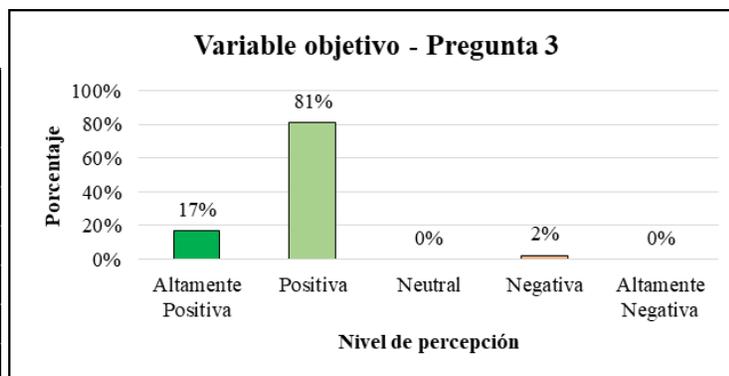
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Excelente	6	7	Altamente Positiva	42	14%
Bueno	27	6	Positiva	162	64%
Aceptable	7	5	Parcialmente Positiva	35	17%
Regular	2	4	Neutral	8	5%
Malo	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Muy malo	0	2	Negativa	0	0%
Pésimo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			247	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	14%
Positiva	81%
Neutral	5%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%


3. Considera que su conocimiento acerca de los objetivos de la empresa es:

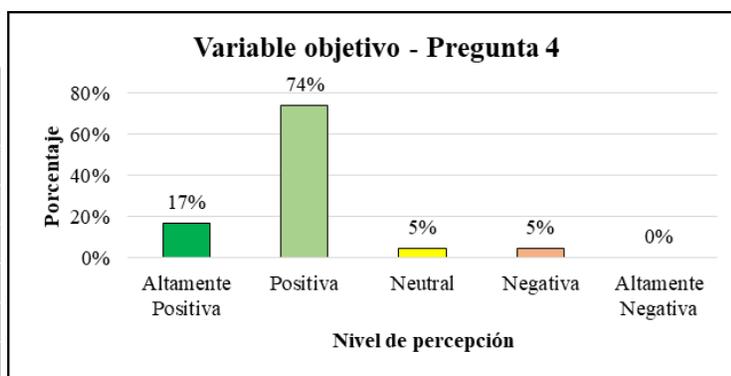
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Excelente	7	7	Altamente Positiva	49	17%
Bueno	27	6	Positiva	162	64%
Aceptable	7	5	Parcialmente Positiva	35	17%
Regular	0	4	Neutral	0	0%
Malo	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Muy malo	0	2	Negativa	0	0%
Pésimo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			249	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	17%
Positiva	81%
Neutral	0%
Negativa	2%
Altamente Negativa	0%
	100%



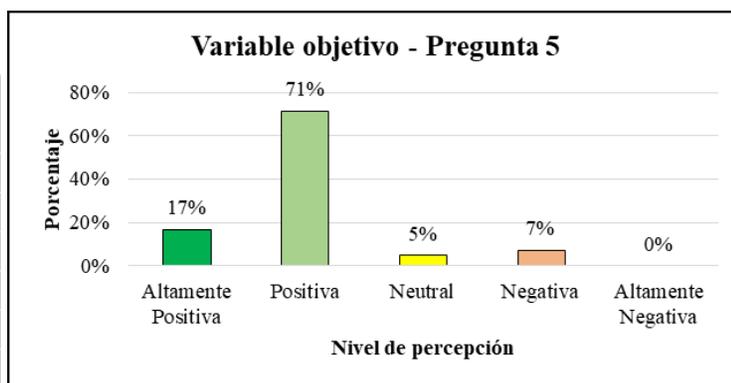
4. Usted percibe que la información recibida por usted sobre los objetivos y políticas de la empresa en el momento en que ingresó a trabajar en ella fue:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Toda la información	7	7	Altamente Positiva	49	17%
La suficiente	19	6	Positiva	114	45%
Apenas la necesaria	12	5	Parcialmente Positiva	60	29%
Alguna	2	4	Neutral	8	5%
Muy poca	2	3	Parcialmente Negativa	6	5%
Casi ninguna	0	2	Negativa	0	0%
Ninguna	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			237	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	17%
Positiva	74%
Neutral	5%
Negativa	5%
Altamente Negativa	0%
	100%



5. Considera usted que la información que recibe periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de la empresa es:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Toda la información	7	7	Altamente Positiva	49	17%
La suficiente	14	6	Positiva	84	33%
Apenas la necesaria	16	5	Parcialmente Positiva	80	38%
Alguna	2	4	Neutral	8	5%
Muy poca	3	3	Parcialmente Negativa	9	7%
Casi ninguna	0	2	Negativa	0	0%
Ninguna	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			230	100%

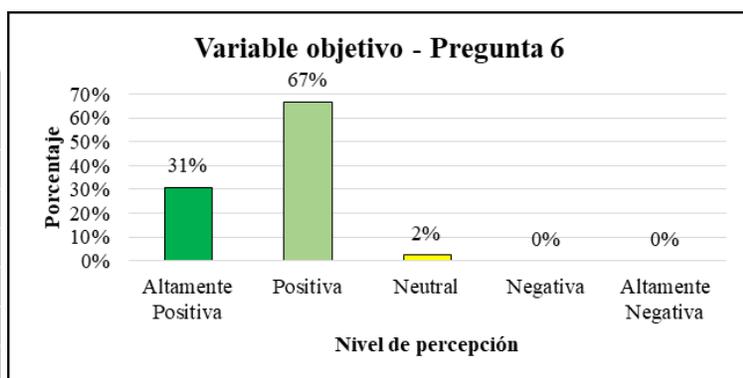
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	17%
Positiva	71%
Neutral	5%
Negativa	7%
Altamente Negativa	0%
	100%



6. La cantidad de información que recibió al ingresar a la empresa sobre las responsabilidades de su cargo fue:

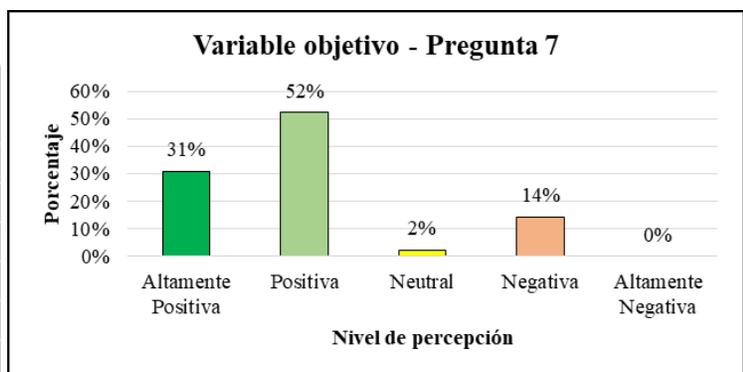
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Toda la información	13	7	Altamente Positiva	91	31%
La suficiente	20	6	Positiva	120	48%
Apenas la necesaria	8	5	Parcialmente Positiva	40	19%
Alguna	1	4	Neutral	4	2%
Muy poca	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Casi ninguna	0	2	Negativa	0	0%
Ninguna	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			255	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	31%
Positiva	67%
Neutral	2%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%

**7. La información que recibe sobre las novedades o acontecimientos que suceden en su área de trabajo es:**

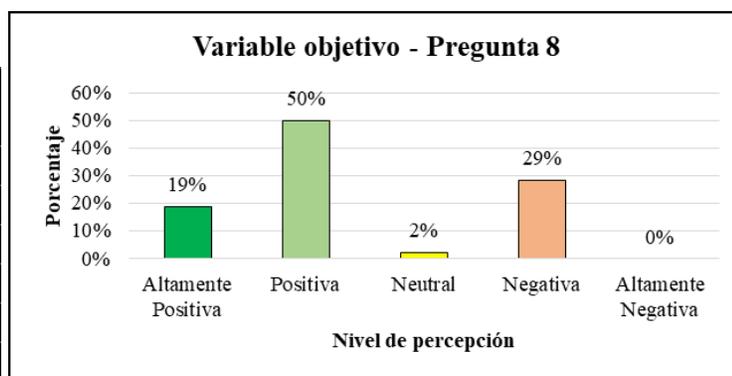
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Toda la información	13	7	Altamente Positiva	91	31%
La suficiente	17	6	Positiva	102	40%
Apenas la necesaria	5	5	Parcialmente Positiva	25	12%
Alguna	1	4	Neutral	4	2%
Muy poca	6	3	Parcialmente Negativa	18	14%
Casi ninguna	0	2	Negativa	0	0%
Ninguna	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			240	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	31%
Positiva	52%
Neutral	2%
Negativa	14%
Altamente Negativa	0%
	100%



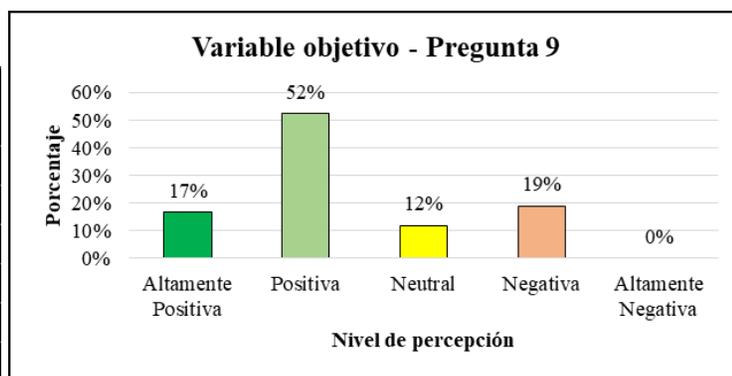
8. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al salario que percibe:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Contento y satisfecho	8	7	Altamente Positiva	56	19%
contento	11	6	Positiva	66	26%
Bien	10	5	Parcialmente Positiva	50	24%
Indiferente	1	4	Neutral	4	2%
Algo insatisfecho	8	3	Parcialmente Negativa	24	19%
Insatisfecho	4	2	Negativa	8	10%
Completamente insatisfecho	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			208	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	19%
Positiva	50%
Neutral	2%
Negativa	29%
Altamente Negativa	0%
	100%



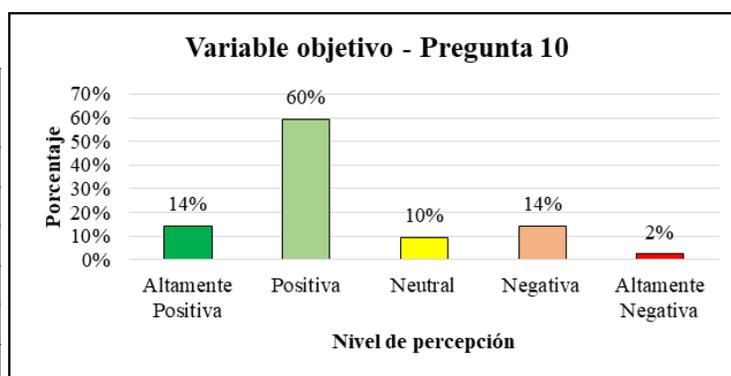
9. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al reconocimiento que recibe:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Contento y satisfecho	7	7	Altamente Positiva	49	17%
contento	8	6	Positiva	48	19%
Bien	14	5	Parcialmente Positiva	70	33%
Indiferente	5	4	Neutral	20	12%
Algo insatisfecho	2	3	Parcialmente Negativa	6	5%
Insatisfecho	6	2	Negativa	12	14%
Completamente insatisfecho	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			205	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	17%
Positiva	52%
Neutral	12%
Negativa	19%
Altamente Negativa	0%
	100%



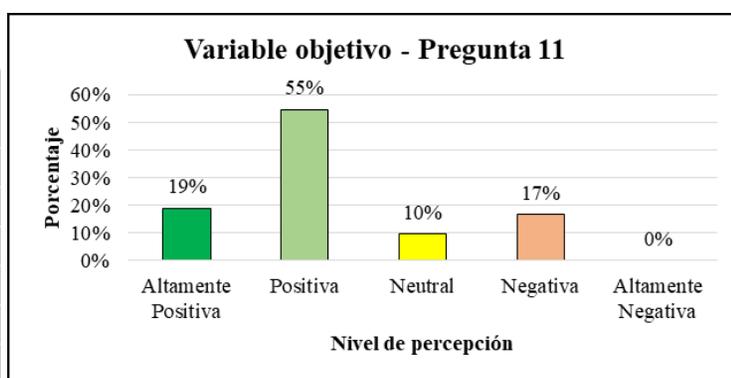
10. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto a las posibilidades de ascenso:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Contento y satisfecho	6	7	Altamente Positiva	42	14%
contento	10	6	Positiva	60	24%
Bien	15	5	Parcialmente Positiva	75	36%
Indiferente	4	4	Neutral	16	10%
Algo insatisfecho	5	3	Parcialmente Negativa	15	12%
Insatisfecho	1	2	Negativa	2	2%
Completamente insatisfecho	1	1	Altamente Negativa	1	2%
Total	42			211	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	14%
Positiva	60%
Neutral	10%
Negativa	14%
Altamente Negativa	2%
	100%



11. En esta empresa las personas tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Totalmente de acuerdo	8	7	Altamente Positiva	56	19%
Casi de acuerdo	14	6	Positiva	84	33%
Parcialmente de acuerdo	9	5	Parcialmente Positiva	45	21%
Indeciso	4	4	Neutral	16	10%
Parcialmente en desacuerdo	3	3	Parcialmente Negativa	9	7%
Casi en desacuerdo	4	2	Negativa	8	10%
Totalmente en desacuerdo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			218	100%

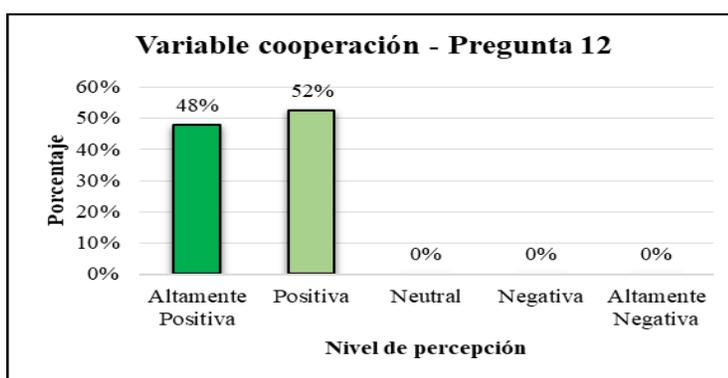
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	19%
Positiva	55%
Neutral	10%
Negativa	17%
Altamente Negativa	0%
	100%



12. La ayuda y colaboración que le brindan sus compañeros es:

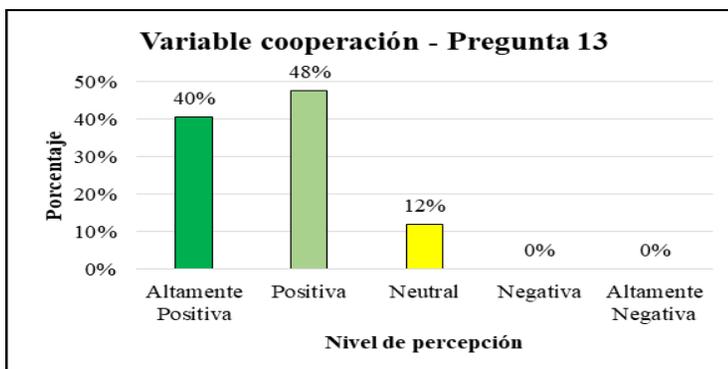
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Excelente	20	7	Altamente Positiva	140	48%
Buena	20	6	Positiva	120	48%
Aceptable	2	5	Parcialmente Positiva	10	5%
Regular	0	4	Neutral	0	0%
Mala	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Muy Mala	0	2	Negativa	0	0%
Pésima	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			270	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	48%
Positiva	52%
Neutral	0%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%

**13. Usted le ayuda a sus compañeros en la ejecución de su labor:**

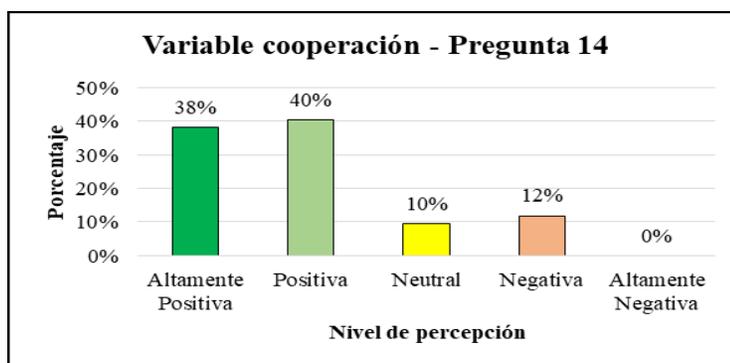
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	17	7	Altamente Positiva	119	40%
Con mucha frecuencia	17	6	Positiva	102	40%
Periódicamente	3	5	Parcialmente Positiva	15	7%
Algunas veces	5	4	Neutral	20	12%
Muy de vez en cuando	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			256	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	40%
Positiva	48%
Neutral	12%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%



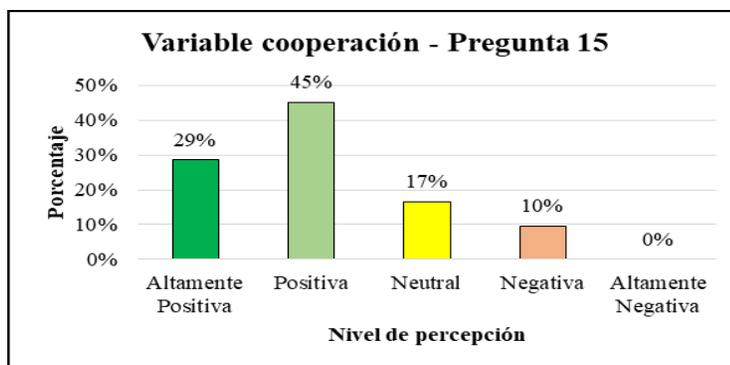
14. Usted participa y se muestra activo en las reuniones de trabajo que se desarrollan en el área para la que trabaja:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	16	7	Altamente Positiva	112	38%
Con mucha frecuencia	13	6	Positiva	78	31%
Periódicamente	4	5	Parcialmente Positiva	20	10%
Algunas veces	4	4	Neutral	16	10%
Muy de vez en cuando	4	3	Parcialmente Negativa	12	10%
Casi nunca	1	2	Negativa	2	2%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			240	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	38%
Positiva	40%
Neutral	10%
Negativa	12%
Altamente Negativa	0%
	100%



15. Solicita apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	12	7	Altamente Positiva	84	29%
Con mucha frecuencia	11	6	Positiva	66	26%
Periódicamente	8	5	Parcialmente Positiva	40	19%
Algunas veces	7	4	Neutral	28	17%
Muy de vez en cuando	3	3	Parcialmente Negativa	9	7%
Casi nunca	1	2	Negativa	2	2%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			229	100%

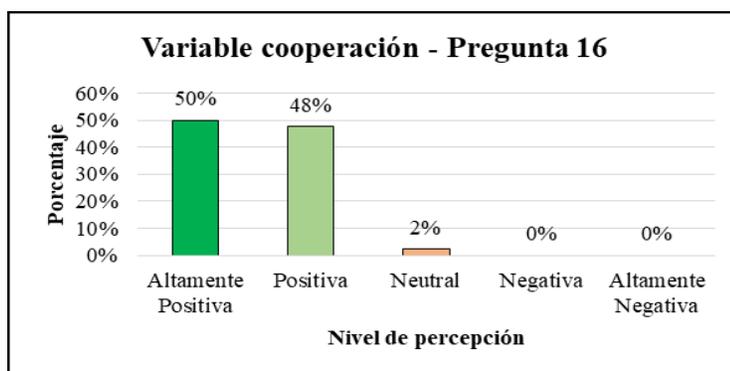
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	29%
Positiva	45%
Neutral	17%
Negativa	10%
Altamente Negativa	0%
	100%



16. Usted participa con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja.

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Totalmente de acuerdo	21	7	Altamente Positiva	147	50%
Casi de acuerdo	14	6	Positiva	84	33%
Parcialmente de acuerdo	6	5	Parcialmente Positiva	30	14%
Indeciso	1	4	Neutral	4	2%
Parcialmente en desacuerdo	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Casi en desacuerdo	0	2	Negativa	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			265	100%

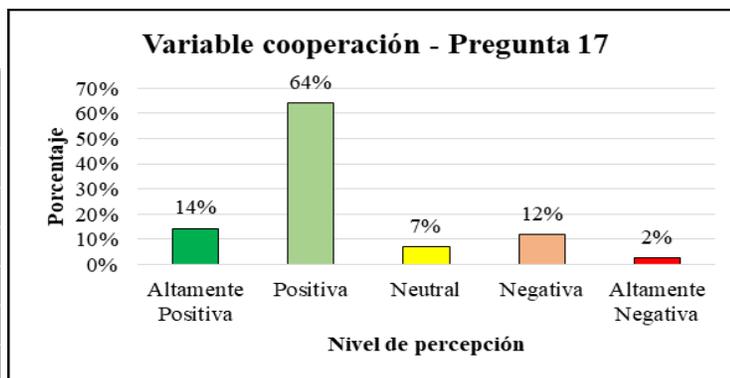
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	50%
Positiva	48%
Neutral	2%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%



17. El nivel de confianza que usted tiene con sus compañeros para confiarles inquietudes y problemas personales es:

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Toda la confianza	6	7	Altamente Positiva	42	14%
La suficiente confianza	16	6	Positiva	96	38%
Apenas la necesaria	11	5	Parcialmente Positiva	55	26%
Alguna	3	4	Neutral	12	7%
Muy poca	4	3	Parcialmente Negativa	12	10%
Casi ninguna	1	2	Negativa	2	2%
Ninguna	1	1	Altamente Negativa	1	2%
Total	42			220	100%

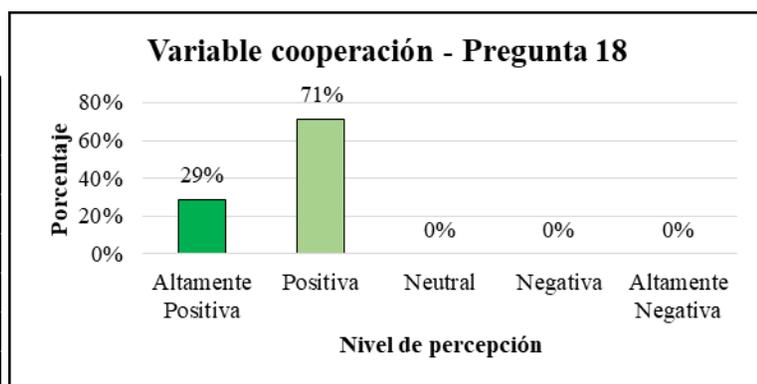
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	14%
Positiva	64%
Neutral	7%
Negativa	12%
Altamente Negativa	2%
	100%



18. Las relaciones de amistad, compañerismo y apoyo con sus compañeros de trabajo son:

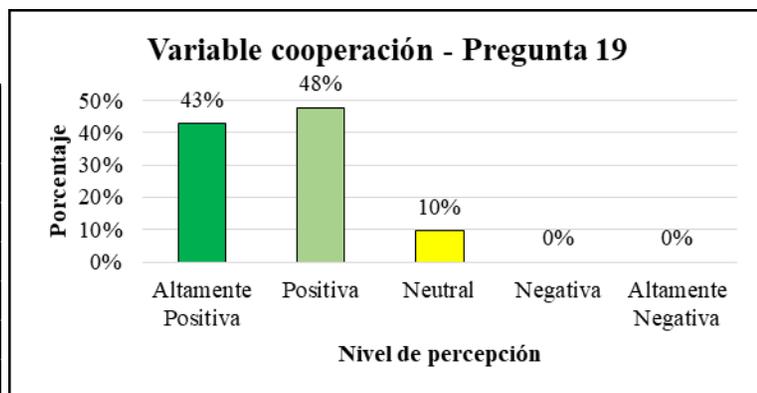
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Excelentes	12	7	Altamente Positiva	84	29%
Buenas	23	6	Positiva	138	55%
Aceptables	7	5	Parcialmente Positiva	35	17%
Regulares	0	4	Neutral	0	0%
Malas	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Muy Malas	0	2	Negativa	0	0%
Pésimas	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			257	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	29%
Positiva	71%
Neutral	0%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%

**19. Siente usted que con el apoyo de los compañeros de su área se solucionan los problemas de trabajo:**

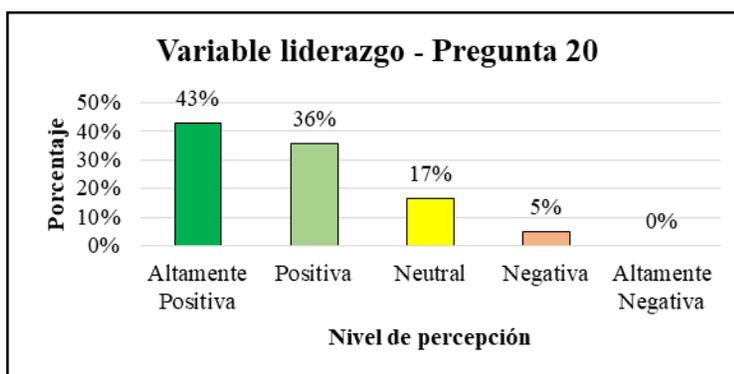
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	18	7	Altamente Positiva	126	43%
Con mucha frecuencia	13	6	Positiva	78	31%
Periódicamente	7	5	Parcialmente Positiva	35	17%
Algunas veces	4	4	Neutral	16	10%
Muy de vez en cuando	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			255	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	43%
Positiva	48%
Neutral	10%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%



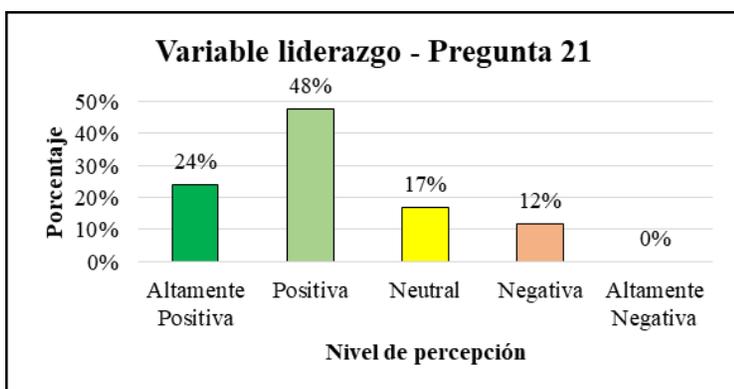
20. Cuando tiene inquietudes y problemas relacionados con su trabajo se las plantea a su jefe inmediato:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	18	7	Altamente Positiva	126	43%
Con mucha frecuencia	11	6	Positiva	66	26%
Periódicamente	4	5	Parcialmente Positiva	20	10%
Algunas veces	7	4	Neutral	28	17%
Muy de vez en cuando	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Casi nunca	1	2	Negativa	2	2%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			245	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	43%
Positiva	36%
Neutral	17%
Negativa	5%
Altamente Negativa	0%
	100%



21. Su jefe inmediato es justo y equitativo cuando asigna un trabajo o toma decisiones:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	10	7	Altamente Positiva	70	24%
Con mucha frecuencia	17	6	Positiva	102	40%
Periódicamente	3	5	Parcialmente Positiva	15	7%
Algunas veces	7	4	Neutral	28	17%
Muy de vez cuando	5	3	Parcialmente Negativa	15	12%
Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			230	100%

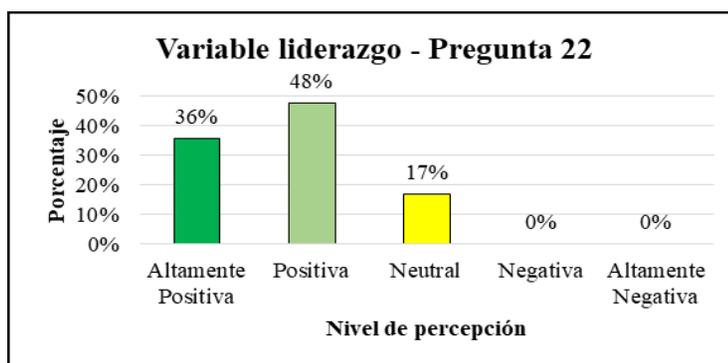
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	24%
Positiva	48%
Neutral	17%
Negativa	12%
Altamente Negativa	0%
	100%



22. Está de acuerdo con su jefe inmediato cuando le asigna un trabajo:

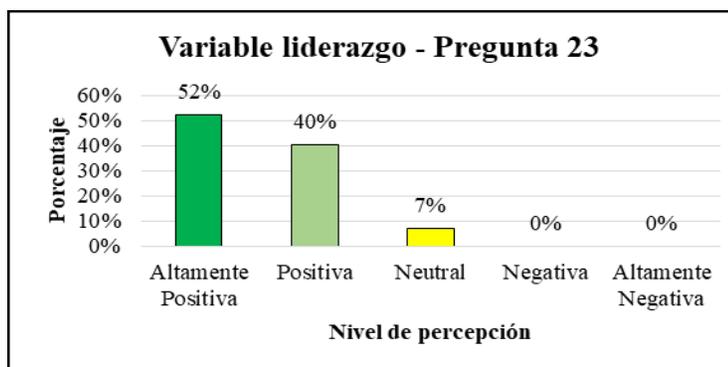
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	15	7	Altamente Positiva	105	36%
Con mucha frecuencia	16	6	Positiva	96	38%
Periódicamente	4	5	Parcialmente Positiva	20	10%
Algunas veces	7	4	Neutral	28	17%
Muy de vez cuando	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			249	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	36%
Positiva	48%
Neutral	17%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%

**23. Su jefe inmediato lo apoya para que pueda hacer el trabajo que le corresponde:**

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	22	7	Altamente Positiva	154	52%
Con mucha frecuencia	12	6	Positiva	72	29%
Periódicamente	5	5	Parcialmente Positiva	25	12%
Algunas veces	3	4	Neutral	12	7%
Muy de vez cuando	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			263	100%

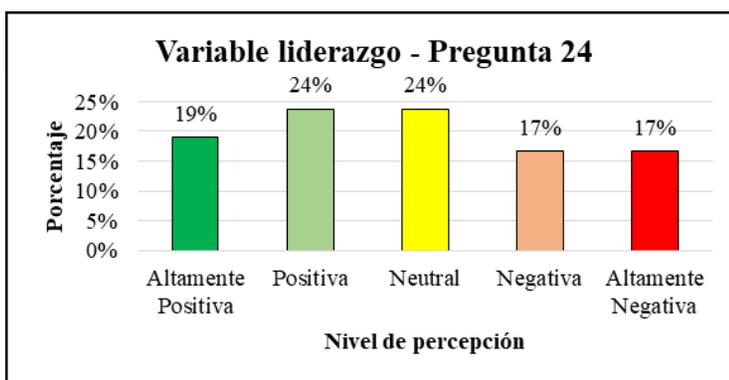
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	52%
Positiva	40%
Neutral	7%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%



24. Comenta con su jefe inmediato problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo:

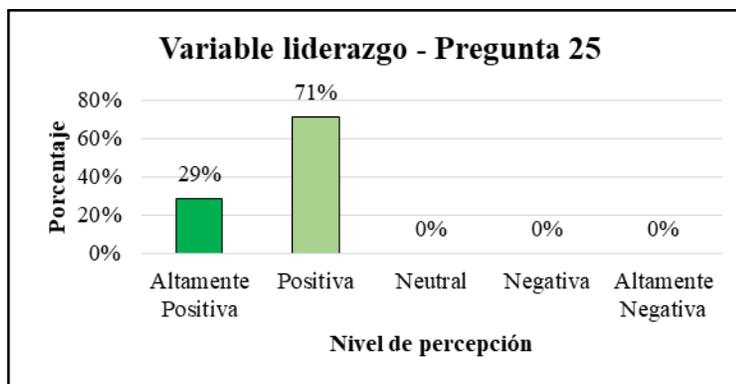
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	8	7	Altamente Positiva	56	19%
Con mucha frecuencia	7	6	Positiva	42	17%
Periódicamente	3	5	Parcialmente Positiva	15	7%
Algunas veces	10	4	Neutral	40	24%
Muy de vez cuando	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Casi nunca	6	2	Negativa	12	14%
Nunca	7	1	Altamente Negativa	7	17%
Total	42			175	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	19%
Positiva	24%
Neutral	24%
Negativa	17%
Altamente Negativa	17%
	100%

**25. La comunicación y el trato que tiene con su jefe inmediato es:**

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Excelente	12	7	Altamente Positiva	84	29%
Buena	25	6	Positiva	150	60%
Aceptable	5	5	Parcialmente Positiva	25	12%
Regular	0	4	Neutral	0	0%
Mala	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Muy mala	0	2	Negativa	0	0%
Pésima	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			259	100%

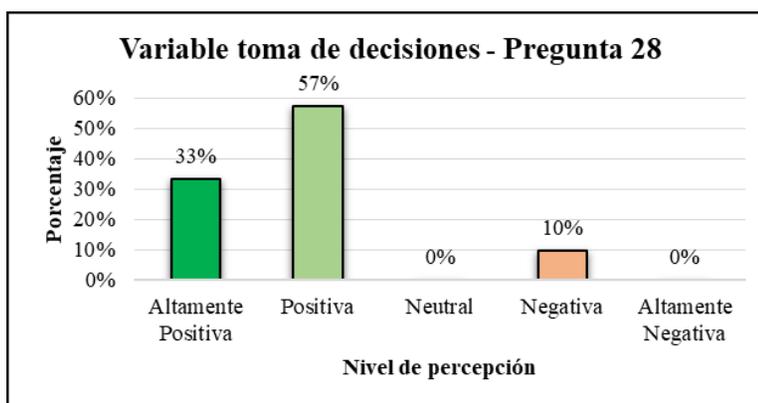
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	29%
Positiva	71%
Neutral	0%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%



28. Su jefe inmediato le brinda la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo, sin consultarle:

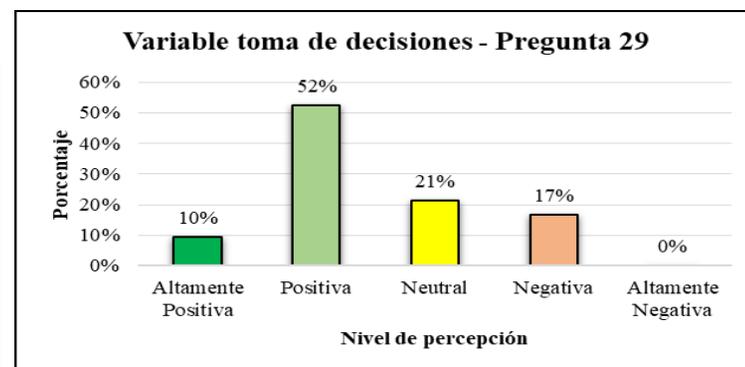
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Totalmente de acuerdo	14	7	Altamente Positiva	98	33%
Casi de acuerdo	13	6	Positiva	78	31%
Parcialmente de acuerdo	11	5	Parcialmente Positiva	55	26%
Indeciso	0	4	Neutral	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Casi en desacuerdo	3	2	Negativa	6	7%
Totalmente en desacuerdo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			240	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	33%
Positiva	57%
Neutral	0%
Negativa	10%
Altamente Negativa	0%
	100%

**29. En el área los empleados participan en decisiones de trabajo que les dan más responsabilidad de la que tienen:**

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Totalmente de acuerdo	4	7	Altamente Positiva	28	10%
Casi de acuerdo	13	6	Positiva	78	31%
Parcialmente de acuerdo	9	5	Parcialmente Positiva	45	21%
Indeciso	9	4	Neutral	36	21%
Parcialmente en desacuerdo	6	3	Parcialmente Negativa	18	14%
Casi en desacuerdo	1	2	Negativa	2	2%
Totalmente en desacuerdo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			207	100%

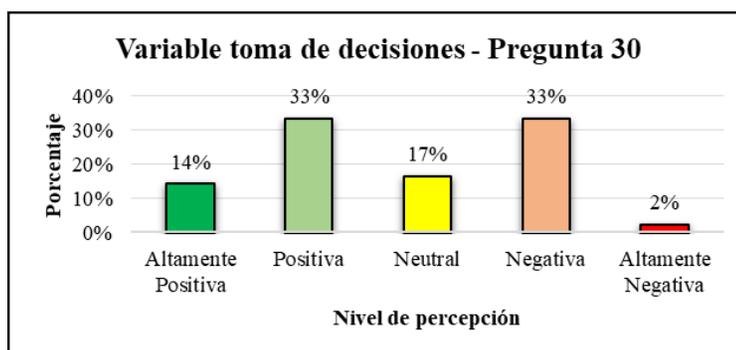
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	10%
Positiva	52%
Neutral	21%
Negativa	17%
Altamente Negativa	0%
	100%



30. Participa de las decisiones que se toman en la empresa, especialmente las que afectan su trabajo:

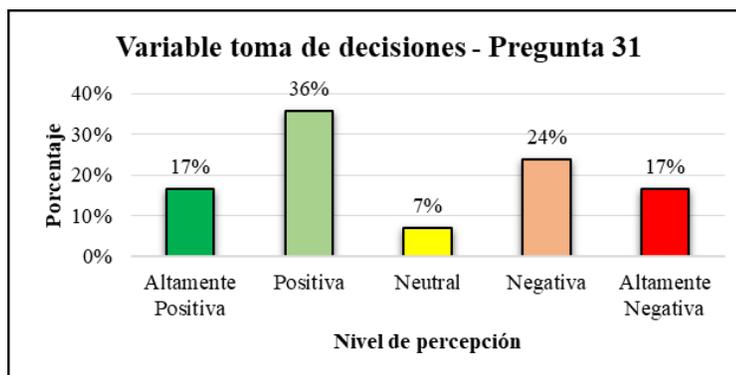
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	6	7	Altamente Positiva	42	14%
Con mucha frecuencia	6	6	Positiva	36	14%
Periódicamente	8	5	Parcialmente Positiva	40	19%
Algunas veces	7	4	Neutral	28	17%
Muy de vez en cuando	4	3	Parcialmente Negativa	12	10%
Casi nunca	10	2	Negativa	20	24%
Nunca	1	1	Altamente Negativa	1	2%
Total	42			179	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	14%
Positiva	33%
Neutral	17%
Negativa	33%
Altamente Negativa	2%
	100%

**31. Las directivas de esta empresa me han consultado previamente cuando toman decisiones que afectan mi trabajo:**

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	7	7	Altamente Positiva	49	17%
Con mucha frecuencia	8	6	Positiva	48	19%
Periódicamente	7	5	Parcialmente Positiva	35	17%
Algunas veces	3	4	Neutral	12	7%
Muy de vez en cuando	5	3	Parcialmente Negativa	15	12%
Casi nunca	5	2	Negativa	10	12%
Nunca	7	1	Altamente Negativa	7	17%
Total	42			176	100%

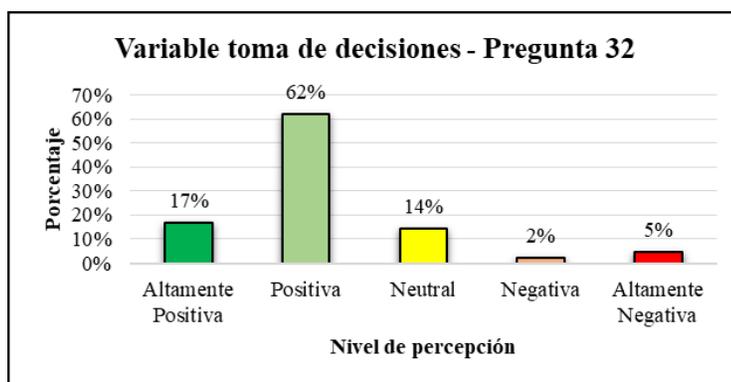
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	17%
Positiva	36%
Neutral	7%
Negativa	24%
Altamente Negativa	17%
	100%



32. Las personas que trabajan en su área pueden tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas:

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	7	7	Altamente Positiva	49	17%
Con mucha frecuencia	16	6	Positiva	96	38%
Periódicamente	10	5	Parcialmente Positiva	50	24%
Algunas veces	6	4	Neutral	24	14%
Muy de vez en cuando	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%
Nunca	2	1	Altamente Negativa	2	5%
Total	42			224	100%

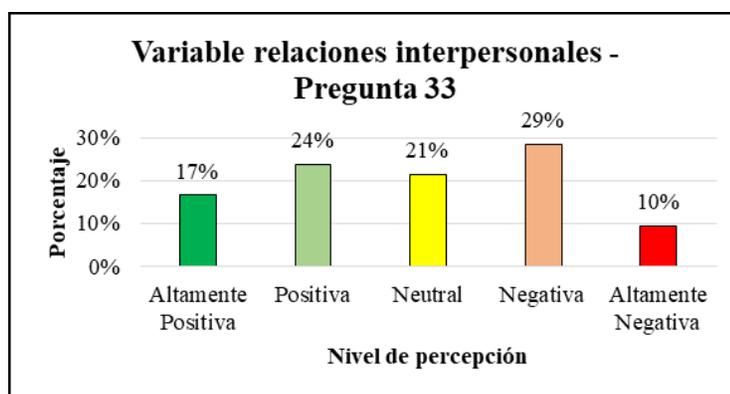
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	17%
Positiva	62%
Neutral	14%
Negativa	2%
Altamente Negativa	5%
	100%



33. Participa en fiestas, paseos y otros eventos que organizan los compañeros de sección o de otras áreas.

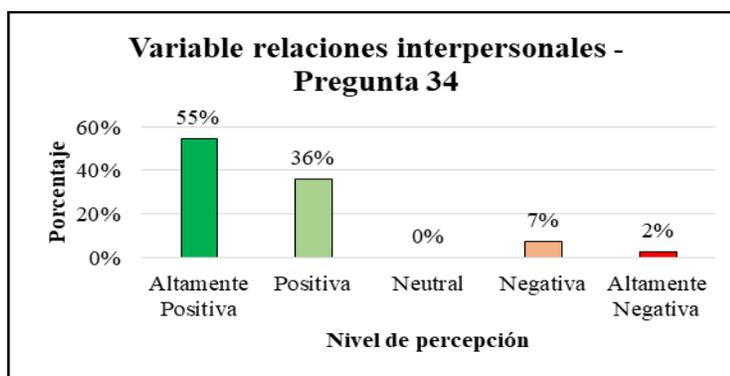
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	7	7	Altamente Positiva	49	17%
Con mucha frecuencia	6	6	Positiva	36	14%
Periódicamente	4	5	Parcialmente Positiva	20	10%
Algunas Veces	9	4	Neutral	36	21%
Muy de vez en cuando	4	3	Parcialmente Negativa	12	10%
Casi nunca	8	2	Negativa	16	19%
Nunca	4	1	Altamente Negativa	4	10%
Total	42			173	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	17%
Positiva	24%
Neutral	21%
Negativa	29%
Altamente Negativa	10%
	100%



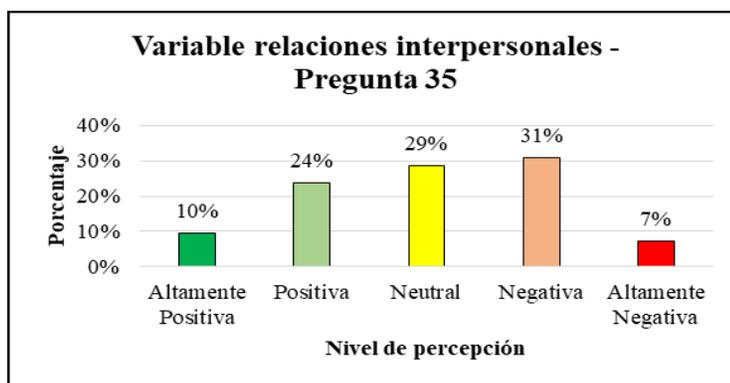
34. Es muy importante que la empresa organice eventos deportivos, sociales o culturales afuera o en horas de trabajo.					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Totalmente de acuerdo	23	7	Altamente Positiva	161	55%
Casi de acuerdo	11	6	Positiva	66	26%
Parcialmente de acuerdo	4	5	Parcialmente Positiva	20	10%
Indeciso	0	4	Neutral	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Casi en desacuerdo	3	2	Negativa	6	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1	Altamente Negativa	1	2%
Total	42			254	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	55%
Positiva	36%
Neutral	0%
Negativa	7%
Altamente Negativa	2%
	100%



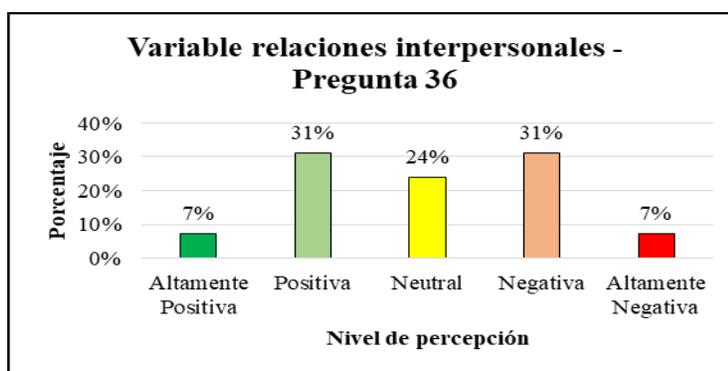
35. Participa en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, por fuera de la compañía, con amigos de su sección o de otras áreas.					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	4	7	Altamente Positiva	28	10%
Con mucha frecuencia	4	6	Positiva	24	10%
Periódicamente	6	5	Parcialmente Positiva	30	14%
Algunas Veces	12	4	Neutral	48	29%
Muy de vez en cuando	3	3	Parcialmente Negativa	9	7%
Casi nunca	10	2	Negativa	20	24%
Nunca	3	1	Altamente Negativa	3	7%
Total	42			162	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	10%
Positiva	24%
Neutral	29%
Negativa	31%
Altamente Negativa	7%
	100%



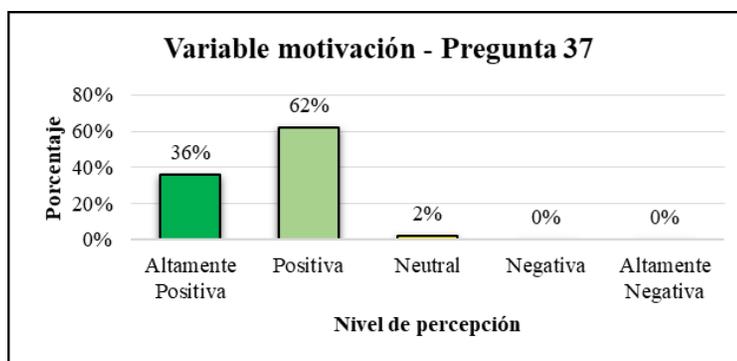
36. En sus tiempos libres o descansos dentro de la compañía, participa en actividades de esparcimiento con compañeros de sección o de otras áreas.					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	3	7	Altamente Positiva	21	7%
Con mucha frecuencia	10	6	Positiva	60	24%
Periódicamente	3	5	Parcialmente Positiva	15	7%
Algunas Veces	10	4	Neutral	40	24%
Muy de vez en cuando	5	3	Parcialmente Negativa	15	12%
Casi nunca	8	2	Negativa	16	19%
Nunca	3	1	Altamente Negativa	3	7%
Total	42			170	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	7%
Positiva	31%
Neutral	24%
Negativa	31%
Altamente Negativa	7%
	100%



37. El trabajo que realiza le hace sentir:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Contento y satisfecho	15	7	Altamente Positiva	105	36%
Contento	18	6	Positiva	108	43%
Bien y le agrada	8	5	Parcialmente Positiva	40	19%
Indiferente	1	4	Neutral	4	2%
Algo insatisfecho	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Insatisfecho	0	2	Negativa	0	0%
Completamente insatisfecho	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			257	100%

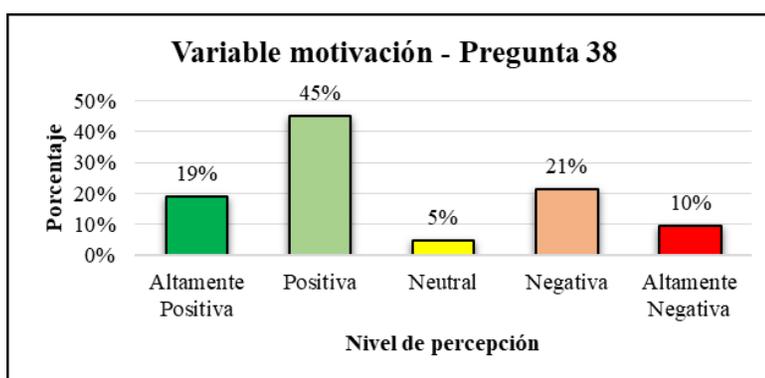
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	36%
Positiva	62%
Neutral	2%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%



38. El salario que recibe es el adecuado para el esfuerzo y la responsabilidad del cargo que desempeña:

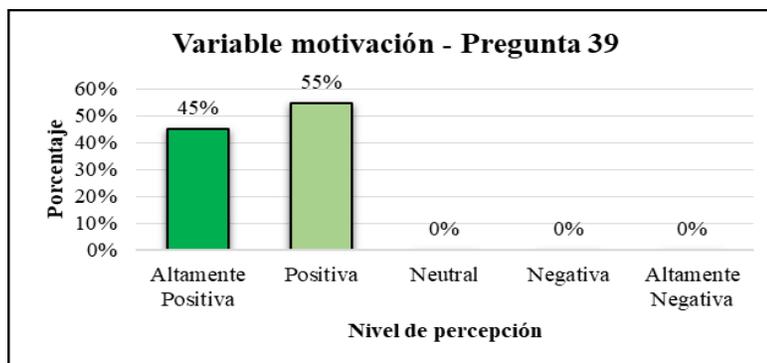
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Totalmente de acuerdo	8	7	Altamente Positiva	56	19%
Casi de acuerdo	13	6	Positiva	78	31%
Parcialmente de acuerdo	6	5	Parcialmente Positiva	30	14%
Indeciso	2	4	Neutral	8	5%
Parcialmente en desacuerdo	5	3	Parcialmente Negativa	15	12%
Casi en desacuerdo	4	2	Negativa	8	10%
Totalmente en desacuerdo	4	1	Altamente Negativa	4	10%
Total	42			199	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	19%
Positiva	45%
Neutral	5%
Negativa	21%
Altamente Negativa	10%
	100%

**39. Cómo se siente al trabajar para esta empresa:**

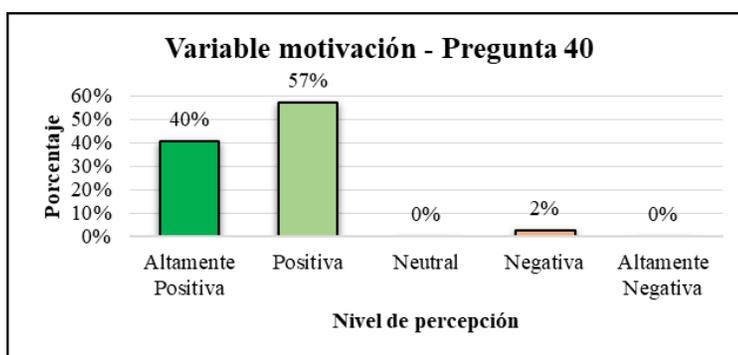
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Contento y satisfecho	19	7	Altamente Positiva	133	45%
Contento	14	6	Positiva	84	33%
Bien y le agrada	9	5	Parcialmente Positiva	45	21%
Indiferente	0	4	Neutral	0	0%
Algo insatisfecho	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Insatisfecho	0	2	Negativa	0	0%
Completamente insatisfecho	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			262	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	45%
Positiva	55%
Neutral	0%
Negativa	0%
Altamente Negativa	0%
	100%



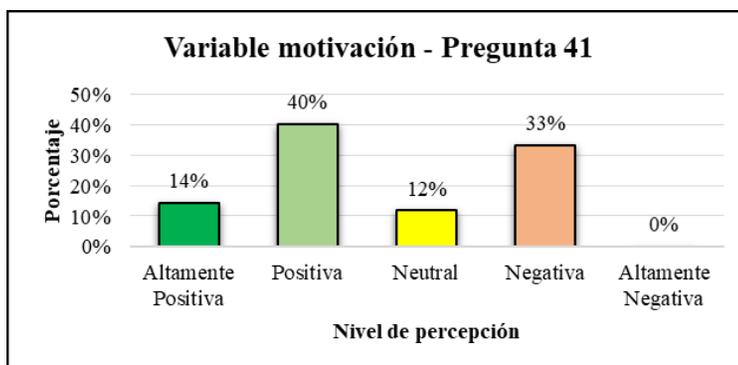
40. Cuando me asignan un trabajo o proyecto puedo hacerlo bien porque cuento con el tiempo y los recursos necesarios.					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Totalmente de acuerdo	17	7	Altamente Positiva	119	40%
Casi de acuerdo	17	6	Positiva	102	40%
Parcialmente de acuerdo	7	5	Parcialmente Positiva	35	17%
Indeciso	0	4	Neutral	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Casi en desacuerdo	0	2	Negativa	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			259	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	40%
Positiva	57%
Neutral	0%
Negativa	2%
Altamente Negativa	0%
	100%



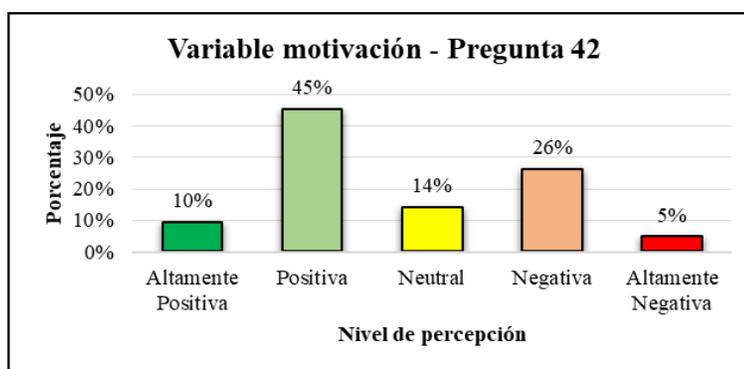
41. Cuando cumple con éxito su labor recibe el reconocimiento y es felicitado por su jefe inmediato:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	6	7	Altamente Positiva	42	14%
Con mucha frecuencia	11	6	Positiva	66	26%
Periódicamente	6	5	Parcialmente Positiva	30	14%
Algunas veces	5	4	Neutral	20	12%
Muy de vez en cuando	4	3	Parcialmente Negativa	12	10%
Casi nunca	10	2	Negativa	20	24%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			190	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	14%
Positiva	40%
Neutral	12%
Negativa	33%
Altamente Negativa	0%
	100%



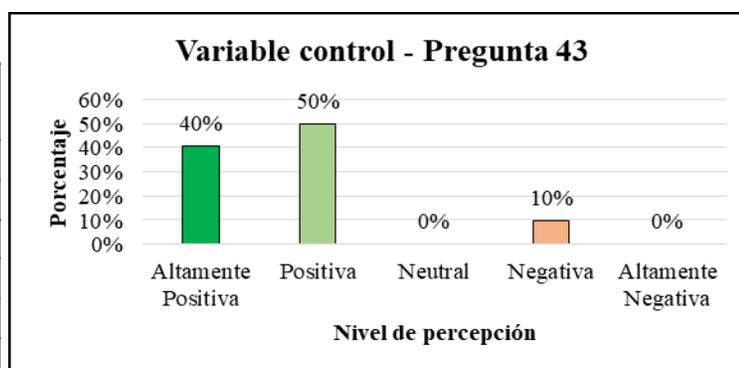
42. Cuando revisan y evalúan su trabajo, su jefe inmediato u otros jefes le comunican su concepto sobre los resultados:					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	4	7	Altamente Positiva	28	10%
Con mucha frecuencia	14	6	Positiva	84	33%
Periódicamente	5	5	Parcialmente Positiva	25	12%
Algunas veces	6	4	Neutral	24	14%
Muy de vez en cuando	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Casi nunca	10	2	Negativa	20	24%
Nunca	2	1	Altamente Negativa	2	5%
Total	42			186	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	10%
Positiva	45%
Neutral	14%
Negativa	26%
Altamente Negativa	5%
	100%



43. Su jefe hace seguimiento y control al trabajo que realiza.					
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Totalmente de acuerdo	17	7	Altamente Positiva	119	40%
Casi de acuerdo	15	6	Positiva	90	36%
Parcialmente de acuerdo	6	5	Parcialmente Positiva	30	14%
Indeciso	0	4	Neutral	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	3	Parcialmente Negativa	0	0%
Casi en desacuerdo	4	2	Negativa	8	10%
Totalmente en desacuerdo	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			247	100%

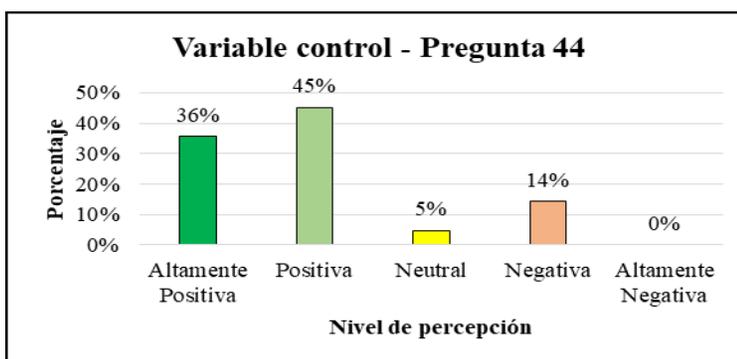
Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	40%
Positiva	50%
Neutral	0%
Negativa	10%
Altamente Negativa	0%
	100%



44. El jefe inmediato u otros jefes revisan el cumplimiento y la calidad del trabajo que usted realiza.

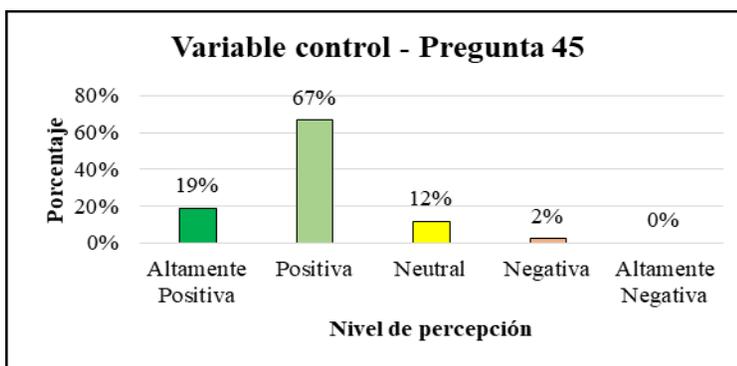
Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	15	7	Altamente Positiva	105	36%
Con mucha frecuencia	12	6	Positiva	72	29%
Periódicamente	7	5	Parcialmente Positiva	35	17%
Algunas veces	2	4	Neutral	8	5%
Muy de vez en cuando	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Casi nunca	5	2	Negativa	10	12%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			233	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	36%
Positiva	45%
Neutral	5%
Negativa	14%
Altamente Negativa	0%
	100%

**45. La forma y el estilo que su jefe tiene para controlar y evaluar el trabajo es:**

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Excelente	8	7	Altamente Positiva	56	19%
Buena	21	6	Positiva	126	50%
Aceptable	7	5	Parcialmente Positiva	35	17%
Regular	5	4	Neutral	20	12%
Mala	1	3	Parcialmente Negativa	3	2%
Muy mala	0	2	Negativa	0	0%
Pésima	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			240	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	19%
Positiva	67%
Neutral	12%
Negativa	2%
Altamente Negativa	0%
	100%



46. El control al trabajo debe ser realizado:

Respuesta	Cantidad de respuestas	Puntaje	Percepción	Puntaje parcial	Porcentaje parcial (%)
Siempre	12	7	Altamente Positiva	84	29%
Con mucha frecuencia	15	6	Positiva	90	36%
Periódicamente	12	5	Parcialmente Positiva	60	29%
Algunas veces	0	4	Neutral	0	0%
Muy de vez en cuando	3	3	Parcialmente Negativa	9	7%
Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%
Nunca	0	1	Altamente Negativa	0	0%
Total	42			243	100%

Nivel de percepción	Porcentaje total (%)
Altamente Positiva	29%
Positiva	64%
Neutral	0%
Negativa	7%
Altamente Negativa	0%
	100%

