

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.

ESTUDIO DE SATISFACCION LABORAL APLICADO A UNA AGENCIA DE
ADUANAS

Autor

FELIPE ALEJANDRO GONZALEZ ARANCIBIA.

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES.

PROFESOR GUIA: GALO LOPEZ



**Universidad
de Valparaíso
CHILE**

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.

ESTUDIO DE SATISFACCION LABORAL APLICADO A UNA AGENCIA DE
ADUANAS

Autor

FELIPE ALEJANDRO GONZALEZ ARANCIBIA.

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES.

PROFESOR GUIA: GALO LOPEZ

Agradecimientos

A mis padres, Raúl y Verónica. A mi hermano Edgardo. Y a todos los que formaron parte en este proceso.

Muchas gracias.

Índice

Introducción

1. Introducción.....	1
2. Objetivos.....	3
2.1)Objetivos generales.....	3
2.2)Objetivos específicos.....	3
2.3)Metodología.....	4
2.4)Motivación personal.....	5
3. Marco teórico.....	8
3.1)Conceptos fundamentales.....	8
3.2)Estudios de clima organizacional.....	14
3.3)Técnicas de investigación de climas.....	16
3.3.1). Encuesta de clima laboral.....	17
3.3.2). Cuerpo de la encuesta.....	18
3.3.2.1) Factores higiénicos.....	18
3.3.2.2) Factores motivacionales.....	20
3.3.2.3) Compromiso.....	22
4. Antecedentes de la practica.....	24
4.1)Descripción.....	24
4.2)Misión.....	27
4.3)Visión.....	28
4.4)Historia.....	28

4.5) Organigrama.....	29
4.6) Servicios.....	29
4.6.1). Asesoramiento.....	30
4.6.2). Tecnología.....	30
4.6.3). Transporte.....	30
4.7) Mercados.....	31
4.7.1). Principales clientes.....	32
4.8) Principales políticas.....	33
4.8.1). Objetivos de calidad.....	33
4.9) Descripción de las funciones realizadas.....	33
5. Diseño y aplicación del instrumento.....	34
5.1) Encuesta de clima.....	34
5.2) Áreas a medir.....	34
5.3) Variables y escalas de medición.....	35
5.3.1). Escala de Likert.....	36
5.4) Validación.....	37
5.5) Aplicación del instrumento.....	37
6. Tabulación de datos.....	38
6.1) Factores higiénicos	
6.1.1). Factores económicos.....	38
6.1.2). Condiciones laborales.....	39
6.1.3). Seguridad.....	41
6.1.4). Factores sociales.....	44
6.1.5). Categoría.....	44

6.2) Factores motivacionales	
6.2.1). Trabajo estimulante.....	49
6.2.2). Autorrealización.....	50
6.2.3). Reconocimiento	52
6.2.4). Logro o cumplimiento.....	53
6.2.5). Responsabilidad.....	55
6.3) Medición del compromiso.....	57
6.4) Preguntas claves.....	65
6.5) Análisis de datos.	
6.5.1). Factores higiénicos.....	66
6.5.2). Factores motivacionales.....	67
6.5.3). Medición del compromiso.....	68
7. Conclusiones.....	71
8. Bibliografía	73
9. Fin.....	74
10. Anexo 1	
Encuesta de clima laboral.	

Introducción

“Los trabajadores felices son productivos”. Esta afirmación de Elton Mayo fue producto de sus experimentos en Hawthorne entre 1930 y 1940 y, fue el inicio de muchas investigaciones que a la postre terminaron confirmando una parte de esta afirmación. 300¹ estudios corroboran la relación que tiene el desempeño laboral con la satisfacción del trabajador.

Para crear un ambiente donde el trabajador se encuentre satisfecho es necesario elaborar una política de administración de recursos humanos que sea coherente con los recursos, necesidades y objetivos de cada empresa. Se deben considerar factores como autonomía, independencia, oportunidades de avance profesional, sueldo ético, relaciones interpersonales, reconocimiento, ect. Todos estos factores son necesarios para crear un ambiente grato, factores que están incluidos en una de las teorías de Frederick Herzberg en la cual describe factores que motivan o desmotivan a un trabajador. Teoría en la cual esta basada este estudio para crear una encuesta de satisfacción laboral.

Situándonos en este contexto y para realizar un mejor estudio, el siguiente informe se divide en 6 capítulos.

En el capítulo 1 se dan a conocer los objetivos generales y específicos, así también como la metodología y lo que impulsa al autor del estudio a realizarlo. En el capítulo 2 se definen los conceptos principales para comprender mejor el estudio, también se agrega un pequeño esquema conceptual para conocer el funcionamiento y la dirección que se

¹ Comportamiento organizacional Stephens P.Robbins. Cap 3. Pag 346.

busca. Además se explica la importancia que tienen los estudios de clima organizacional, se muestra la técnica del estudio presente y el cuerpo de la encuesta que se aplicara. En el capítulo 3 se contextualiza la información del estudio, con los datos de la empresa en la que se aplicara la encuesta, aquí se muestran datos tales como historia, políticas principales, organigrama, mercados ect. En el capítulo 4 se definen las variables para la aplicación de la encuesta. El ¿Qué medir?; ¿Como y Cuando medir? ¿Cuales son las escalas de medición? Son algunas de las preguntas que se responden. En el capítulo 5 se dan a conocer los datos que arrojaron las encuestas, pregunta por pregunta se miden y se hace un pequeño análisis de los resultados obtenidos. en este capítulo también luego de conocer los datos se procesan para obtener la información completa de la encuesta. Por ultimo en el capítulo 6 se hacen las conclusiones que arrojo el estudio.

Al finalizar de este estudio se pretende conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores, medido por medio de una encuesta la cual mide factores motivacionales y de compromiso.

Por ultimo conocer la realidad de una de las agencias de aduanas mas reconocidas en el país.

2) Objetivo y metodología

2.1) Objetivos generales.

El objetivo general de la investigación es conocer y evaluar el clima laboral al interior de la agencia de aduana Juan Carlos Stephens para esto se confeccionara un instrumento que permita medir el clima laboral en la agencia, de esta manera conoceremos el nivel de satisfacción de los empleados. Una vez confeccionado el instrumento de medición se procederá a aplicarlo y posterior a la aplicación, a obtener la información necesaria para la medición del clima laboral.

La información obtenida del informe permitirá a la agencia conocer su clima laboral desde otro punto de vista, ya que si bien se aplica una encuesta anual esta puede que no recopile información verídica, principalmente por el miedo que generalmente tienen los trabajadores a estas encuestas.

Además se podrá generar un informe donde la agencia de aduanas podrá;

- Conocer los aspectos positivos y aspectos negativos que pueda haber en los respectivos departamentos.
- Replantear las políticas laborales en relación al clima laboral y la relación con los empleados.
- Cambiar la cultura organizacional

De esta manera la agencia podrá mejorar considerablemente su clima laboral y la satisfacción de sus empleados, obteniendo mejores resultados ya que tendrá

empleados más comprometidos, aumentando la calidad del servicio y su desempeño laboral, también podrían disminuir las malas prácticas de los trabajadores que se generan al tener trabajadores insatisfechos.

2.2) Objetivos específicos

- Crear una encuesta que mida la satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo
- Conocer las sensaciones y las percepciones de los trabajadores de la agencia, para poder determinar puntos fuertes y débiles del clima laboral.
- Medir el nivel de compromiso de los trabajadores.
- Conocer el grado de motivación de los empleados de la agencia.
- Elaborar un informe, con los datos que arroje la encuesta y que le permita a la agencia tomar decisiones.

2.3) Metodología

Para el desarrollo de la investigación, y el cumplimiento de los objetivos recién planteados, se elaborara una encuesta que permitirá la medición del clima laboral, se encuestara al mayor número de trabajadores posibles con el objetivo de obtener resultados generales.

Para la confección de la encuesta primero se definirá que se quiere medir, como se medirá y el porque y para que de la encuesta, luego de elegir y crear preguntas para la confección de la encuesta, esta será evaluada por un experto en encuestas* para comprobar que la encuesta medirá realmente lo que el autor del estudio quiere medir.

Una vez realizada la encuesta se aplicara a los trabajadores de la agencia de aduanas Juan Carlos Stephens, previa autorización de los jefes de cada departamento, para luego obtener datos que entreguen información que permita generar un informe con los resultados de la encuesta.

2.4) Motivación personal.

La motivación de hacer un estudio de clima laboral surge de la importancia que tiene la investigación de los recursos humanos en las organizaciones.

Se considera que en una agencia de aduanas, por entregar un servicio tangible, es fundamental entregar un servicio de calidad a los clientes. Como existe gran cantidad de agencias de aduanas, estas están, obligas a diferenciarse y a liderar el mercado, de manera de captar clientes nuevos y retener a los clientes antiguos.

Esto se logra mediante políticas de empresa donde lo fundamental es contar con trabajadores aptos para entregar un servicio de calidad con gran énfasis por una buena atención a los clientes, pero de nada sirve una política de personal, en la cual el principal valor es el buen trato a los clientes y el servicio de calidad, si no se tiene a empleados capacitados, comprometidos y motivados con la agencia.

Por esto la importancia de la investigación del clima laboral, ya que para brindar un servicio de calidad y en el que los clientes puedan confiar, se necesitan empleados comprometidos y motivados, pero por sobre todas las cosas satisfechos con su lugar de trabajo.

Para que los trabajadores se sientan satisfechos la empresa debe brindar comodidades y beneficios tales como:

- Un lugar de trabajo y áreas de higiene y recreación limpios y ventilados.
- Que sientan que pueden progresar y crecer profesionalmente en la agencia.
- Que se sientan motivados y comprometidos en su lugar de trabajo.
- Que tengan una buena comunicación con sus jefes y colegas de trabajo.

En definitiva que sientan que sus necesidades como empleados de una agencia de aduanas están satisfechas en su mayoría, de esta forma se puede mantener un personal capacitado, comprometido y motivado.

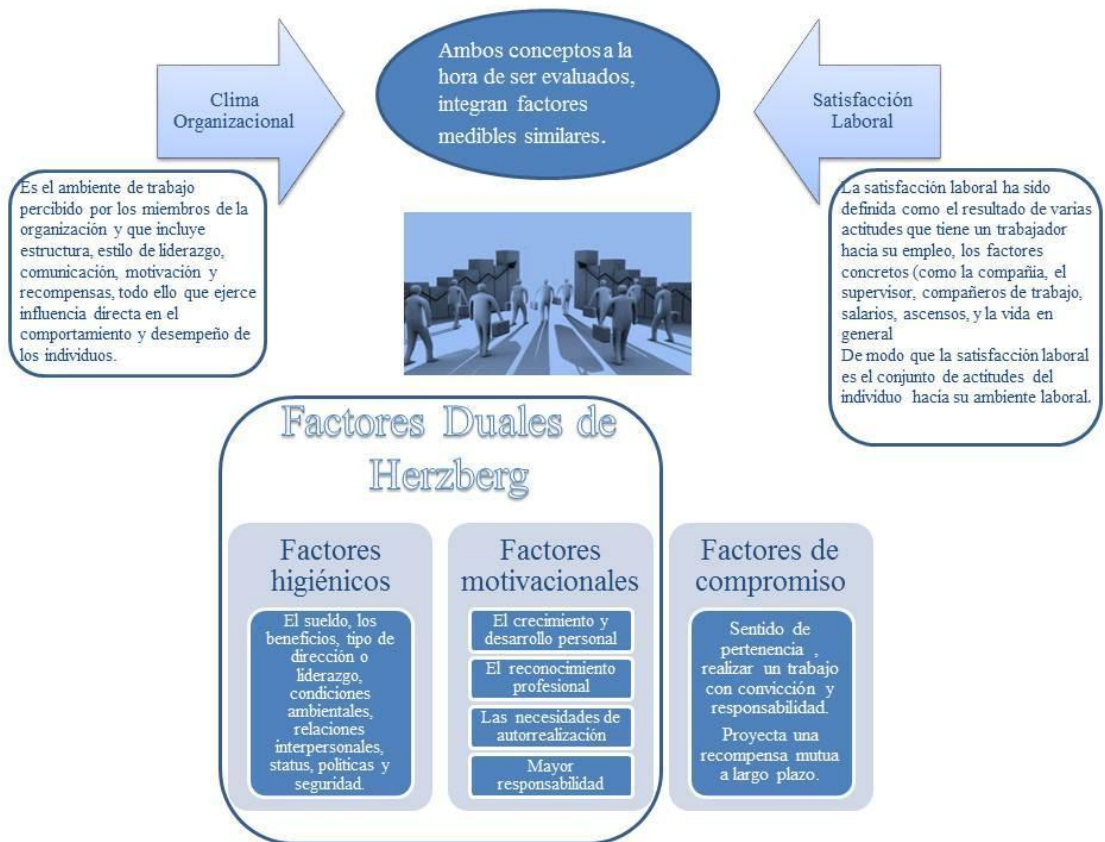
Por ultimo un mal clima laboral, puede afectar de forma negativa en los indicadores de rendimiento en la empresa, debido a que los trabajadores que no están comprometidos o motivados con su trabajo, disminuirán su productividad y manifestaran respuestas negativas en el trabajo, también pueden tener graves problemas de salud, ya que últimamente se ha demostrado que un mal clima laboral puede afectar en el personal, deteriorando la psicología del trabajador.

Además con un mal clima laboral los trabajadores comenzaran a responder de forma negativa, los primeros síntomas de un trabajador insatisfecho en su lugar de trabajo son: El ausentismo, la impuntualidad, el robo de artículos de oficina, desaprovechar las horas

de trabajo, lo que se conoce como “sacar la vuelta” en fin un numero de malas practicas que podrían acabar con una sindicalización de los trabajadores.

3) Marco teórico

3.1) Esquema Conceptual.



2

3.2) Conceptos fundamentales.

A. Teoría de los factores duales de Herzberg: Frederick Herzberg fue un psicólogo norteamericano. Dentro de sus trabajos se encuentra la teoría de los dos factores de Herzberg, en ella explica cómo los individuos que trabajan en una organización se caracterizan por tener dos tipos de necesidades que influyen en su comportamiento. La teoría describe los Factores Higiénicos y los Factores Motivacionales: Los Factores Higiénicos son aquellos que, al estar presentes generan una

² Esquema de Elaboración propia.

satisfacción en los individuos, estos factores por si mismos, no producen motivación alguna en los empleados, pero es de mucha importancia mantener estos factores en un altísimo nivel, ya que no de estar presentes o de estar mal administrados, se producirá en el trabajador un estado de desmotivación, afectando considerablemente su rendimiento.

Los Factores Higiénicos son principalmente:

- El sueldo
- Los beneficios
- El tipo de dirección o liderazgo
- Las condiciones físicas y ambientales de trabajo
- las políticas y directrices de la empresa
- El clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan
- El estatus y el prestigio
- La seguridad personal, etc.

Los Factores Motivacionales son aquellos que producen motivación en los individuos, y están en directa relación con las tareas que cada empleado realiza. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con:

- El crecimiento y desarrollo personal
- El reconocimiento profesional
- Las necesidades de autorrealización
- Mayor responsabilidad.

También son llamados factores de satisfacción, ya que de estar presentes, producen satisfacción en los sujetos, y de no estar presentes la evitan.

Definimos los factores motivacionales de Herzberg porque en función a su teoría de los Factores Duales, vamos a acotar nuestro estudio. Es decir que evaluaremos si la administración de los recursos humanos produce en los empleados insatisfacción o satisfacción en los empleados, esto según los Factores Higiénicos. O bien si los trabajadores de la Agencia se encuentran motivados o no motivados, estas actitudes en los trabajadores la determinaran la administración de los Factores Motivacionales de Herzberg.

B. Organización: Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, lograr determinados fines comunes, para los cuales pueden ser de lucro o no. Dicho de otra manera la organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.

C. Cambio organizacional: capacidad de adaptación de las organizaciones a las transformaciones, internos (estructurarles o de cultura) o externos (cambios en el mercado) y que a partir del aprendizaje derivara en un nuevo comportamiento organizacional.

- D. Cultura: sistema de valores, creencias y significados que son compartidos entre los integrantes de una empresa, y que las distingue de otras.
- E. Clima: Es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello que ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.
- F. Recursos humanos: Se designa como recursos humanos al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar variadas tareas específicas interdependientes, para el cumplimiento de objetivos. Los recursos humanos de una empresa son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma.
- G. Motivación: son impulsos, deseos anhelos; que hacen que un individuo se comporte de una determinada manera. En una situación determinada la motivación de un individuo determinara la fuerza con la que se actúa, y en que dirección se emplea dicha fuerza.
- H. Compromiso: Hacer propio, un agente externo. Apoyar en toda forma el trabajo para el logro de los objetivos de una empresa. En otras palabras seria defender con responsabilidad y convicción a la organización a la que se representa, aportando con la máxima capacidad personal.

- I. Satisfacción laboral: “La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general”³. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del individuo hacia su ambiente laboral.
- J. Necesidades: Según Philip Kotler y Gary Armstrong, la necesidad es "un estado de carencia percibida". Complementando ésta definición, los mencionados autores señalan que las necesidades humanas "incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión. Estas necesidades son un componente básico del ser humano, no la inventaron los mercadólogos".
- K. Percepción: La percepción es el conjunto de procesos y actividades que el individuo realiza, en los cuales se obtiene información del hábitat del individuo, las acciones que realizamos en él y nuestro estado de ánimo con respecto a este.

2-2) Estudios de clima organizacional

- ¿Por qué estudiar el clima?

Durante las últimas décadas, se ha incrementado la importancia que tiene el estudio de los recursos humanos en las organizaciones, es por esto que diversos escritores le han

³

Revista de Psicología – Pag 46 Año III N° 5 Setiembre 1999, Peru. Afirmación de Blum y Naylor 1988 citada en la revista recién mencionada.

otorgado a los recursos humanos bastantes investigaciones, sobre como hacer que el rendimiento de los empleados sea el máximo esperable. Los empleados de una organización están sensibles a muchos cambios, y agentes que pueden afectar su rendimiento, ya sea problemas familiares, económicos e incluso un “taco” en el camino a casa puede afectar su conducta diaria. Por esto y otros factores es que el lugar de trabajo puede volverse una “verdadera cárcel”, y es necesario tomar las medidas necesarias para que esto no ocurra. El trabajador de sentir que todas sus necesidades; desde las mas básicas hasta la mas profundas estén satisfechas. El lugar de trabajo debe ser un ambiente grato ya que el trabajador pasa a diario mas tiempo en su lugar de trabajo que en su propia casa.

Para que esto sea efectivo se necesita que la gerencia administre de forma correcta todo lo relacionado a los recursos humanos, es decir, lideres comprometidos, que puedan motivar a sus empleados; generar espacios físicos limpios, iluminados y con buena ventilación, respetando la privacidad de los trabajadores, y puedan realizar todas sus tareas cómodamente.

Además la gerencia se debe preocupar por promover las buenas relaciones en todos los niveles organizacionales y de resolver los posibles conflictos interpersonales. Los empleados también desean tener reconocimiento de sus jefes y que se les asigne responsabilidades para poder crecer profesionalmente. Con todo esto y más se tiene un buen ambiente laboral, pero a veces los empleados no cuentan con todos estos factores y tienden a desmotivarse constantemente, mas aun cuando no se crean las instancias

como para denunciar estos hechos y también a veces por miedo a perder el trabajo, los empleados no expresan su malestar.

Considerando todo esto es necesario un estudio de clima porque ayudara a obtener datos e información acerca de las percepciones que tienen sus propios trabajadores, en relación al clima laboral.

Conociendo factores positivos o negativos, se podrán tomar acciones que apunten a mejorar el clima laboral, lo que significaría también mejoras en el trabajo de equipo, mejorar la productividad individual, la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia e identificación con la empresa, y por ende una mejor atención al cliente y un servicio de mejor calidad.

Por ultimo está comprobado que a medida que el clima laboral mejora, el trabajador puede sentir que sus necesidades también lo hacen, y la satisfacción de los empleados es proporcionalmente directa con el aumento de la productividad al ejercer sus funciones.

3.3) Técnicas de investigación del clima.

Hay variados métodos para la investigación del clima, estos tienen distintos niveles de profundidad, puede que sean superficiales, profundos, aplicativos, o que relacionen datos para la asociación de conceptos.

Los superficiales son técnicas que buscan conocer el clima, su naturaleza y la posible relación que pueda tener con la cultura y la motivación de los empleados. Un estudio a este nivel sacara a la luz valores como los de la cultura, la comunicación y la

organización. También será posible conocer las percepciones de los empleados, las capacidades, habilidades, nivel de motivación, experiencia, conocimientos y formación. Por último también permitirá hacer relaciones entre los puntos anteriores y asociar elementos como los de la cultura y el organización al desempeño de la función de los distintos cargos, mediante cuadros de rendimientos, cuestionarios u otras herramientas.

3.3.1) Encuesta de clima laboral.

Herramienta que permite identificar la satisfacción laboral de los empleados, siempre y cuando se confeccione de la manera correcta, por esto es necesario que se realice un estudio de las variables que la encuesta medirá en relación a la satisfacción laboral. Esta herramienta permite a los empleados expresar su apoyo o rechazo a las políticas de la empresa en relación al sueldo, beneficios, estilos de liderazgo, oportunidad de promoción, ambiente laboral, cultura ect...

La encuesta de clima laboral nos ofrece ventajas como obtener gran cantidad de información ya que, es una herramienta cuantitativa que proporciona información cualitativa. También el anonimato ayuda a que el encuestado responda sin miedos a represarías por último la encuesta puede servir de parámetros para comparar departamentos entre si y comparar la encuesta con otras anteriores en relación al mismo tema.

Los puntos débiles de realizar una encuesta de clima laboral se deben a que por ser estandarizada, tiene poca flexibilidad de ser individualizada, y que los trabajadores aporten ideas y o sugerencias. Confeccionar una encuesta es un trabajo muy delicado ya

que implica mucho trabajo al estar pendiente de una infinidad de detalles que permitan que la encuesta mida lo que realmente se desea medir. Requiere de mucha cooperación del encuestado, debido a que el encuestado debe emplear de su tiempo y sinceridad para obtener mejores resultados, además la cantidad de encuestados también es importante para obtener más y mejor información.

Por último la extensión de la encuesta no debe ser muy alta ya que fatigara al encuestado, con respecto a este punto hay que agregar que la extensión de la encuesta determinara también la cantidad de temas que se desea medir.

3.3.2) Cuerpo de la encuesta.

Para medir la satisfacción del trabajador, utilizaremos dos variables; la motivación y el compromiso.

La variable de la motivación, será medida según la teoría de los factores de Herzberg. Esta teoría expone que existes factores de higiene y factores motivacionales. Los factores de higiene al estar presentes no motivan, pero si desmotivan al estar ausentes, en cambio los factores motivacionales motivan solo cuando están presentes.

3.3.2.1) Factores higiénicos.

A) Factores económicos.

- Los beneficios que entrega la empresa son razonables.
- Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.

- El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.
- Existen incentivos laborales para que realice mejor mi trabajo.
- Existe equidad en la remuneración.

B) Condiciones laborales.

- Mi jefe inmediato se preocupa de crear un ambiente grato.
- Cuento con espacio suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente.
- Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son buenas.
- Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo.
- Las aplicaciones informáticas facilitan y mejoran mi trabajo.
- Mi lugar de trabajo me permite realizarlo de forma cómoda, eficiente y ordenada.

C) Seguridad.

- Mi jefe esta disponible cuando se le necesita.
- Las decisiones se toman en los niveles correspondientes.
- Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.

- Existe un ambiente organizado.
- El/la Jefe/a me mantiene informado/a de los asuntos que afectan a mi trabajo.
- Las cargas de trabajo están bien repartidas.

D) Factores sociales.

- Existe una buena comunicación entre mis compañeros de departamento.
- Existe sana competencia entre mis compañeros de trabajo.
- Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.
- Recibo buen trato de mis superiores y compañeros.
- Me siento satisfecho con el ambiente en la empresa.
- Con el clima de trabajo que hay en mi unidad, estoy.

D) Categoría.

- Mi Jefe es un buen líder.
- Conozco las tareas y funciones que debo realizar en mi trabajo.
- Las tareas que realizo corresponden con las funciones de mi puesto.
- El/la Jefe/a dirige eficazmente el trabajo en equipo.
- El trabajo que realizo corresponde a mi función.

- Con mi superior/a inmediato/a, estoy.

3.3.2.2) Factores motivacionales.

A) Trabajo estimulante.

- El trabajo que realizo permite desarrollar mis capacidades.
- En la agencia me puedo desarrollar profesionalmente.
- Existe capacitación.
- Con la posibilidad de utilizar mis capacidades, estoy.

B) Autorrealización

- Mi trabajo contribuye directamente al logro de los objetivos de la empresa.
- Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo.

C) Reconocimiento.

- Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien mi trabajo.
- Mi jefe inmediato valora cuando realizo un buen trabajo.
- Recibo información de cómo desempeño mi trabajo.
- Con el reconocimiento que obtengo por el trabajo bien hecho, estoy.

D) Logro o Cumplimiento.

- Obtengo nuevas habilidades y conocimientos para mi trabajo.
- Puedo participar en las decisiones que afectan a mi trabajo.
- El/la Jefe/a toma decisiones con la participación del personal.

E) Responsabilidad.

- Con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo, estoy
- Con la responsabilidad que se me ha asignado, estoy.

3.2.3.3) Compromiso.

Para medir la satisfacción del empleado, mediremos la variable del compromiso, asumiendo que una persona satisfecha con su puesto de trabajo, genera un compromiso con la empresa, mejorando así su rendimiento. Las preguntas que utilizaremos para medir el compromiso en los empleados están en relación con las siguientes dimensiones.

- Dimensión relación: relación de un trabajador con la empresa en términos de; sueldos, beneficios sociales ect.
- Dimensión cultura: Los valores y la filosofía de la organización puede afectar el compromiso del individuo.
- Dimensión equipo: Ambiente de trabajo, comunicación y relaciones interpersonales
- Dimensión función: Cuando una persona es competente y está satisfecha con la labor que realiza, el compromiso aumenta.

- Dimensión jefe: el estilo de liderazgo influirá mucho en el compromiso del trabajador.

Además un estudio de 12 preguntas para medir el compromiso The Gallup Organisation, después de varios focus group, confecciono un cuestionario, que mide el compromiso y que está altamente relacionado con la productividad de los empleados. Estas 12 preguntas también tienen relación con las dimensiones mencionadas anteriormente.

- Me interesa el desarrollo de mi organización
- Estoy comprometido con mi organización
- Me siento a gusto de formar parte de mi organización
- Con mis posibilidades de promocionar, estoy.
- Con la atención que se presta a las sugerencias que hago, estoy.
- Con la organización del trabajo que actualmente tengo, estoy.
- Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy.
- En general, con mi puesto de trabajo estoy.
- Conozco la misión/visión de mi departamento.
- La agencia me da oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.
- Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo.

- Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta.
- En los últimos siete días ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado.
- Su supervisor, o alguien en el trabajo ¿parecen ocuparse de Ud. como persona?
- Hay alguien en el trabajo que aliente su desarrollo.
- Conozco los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo.
- En el trabajo mis opiniones cuentan.
- La misión o propósito de su empresa, hace que Ud. sienta su trabajo importante.
- Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad.
- En los últimos seis meses, alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso.
- En el último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo.
- Tiene un mejor amigo en el trabajo.

4) Antecedentes de la practica

4.1) Descripción

La Agencia de aduana Juan Carlos Stephens creada en 1978, a partir de la agencia de aduana Stephens, es una agencia del rubro de agencia de aduanas, valga la redundancia,

su apoderado general es la Sra. Jaqueline Sahuerie, y su casa matriz esta ubicada en Valparaíso calle blanco 1971 edificio costanera pacifico piso 21. También consta de varias sucursales ubicadas en Iquique, Antofagasta, Coquimbo, San Antonio, Los Andes, Santiago, y Talcahuano.

Cuenta con una gran infraestructura, un equipo de excelencia, altamente capacitado, con experiencia y calidad de servicio, lo que lo ha llevado a posicionarse como uno de las mejores agencias de aduana del país.

4.2) Misión

Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes mediante el mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios y con la capacitación permanente del personal.

4.3) Visión.

Convertirse en la agencia mas reconocida sobre todo por su profesionalismo e innovación, ser la agencia con menores errores del mercado.

4.4) Historia.

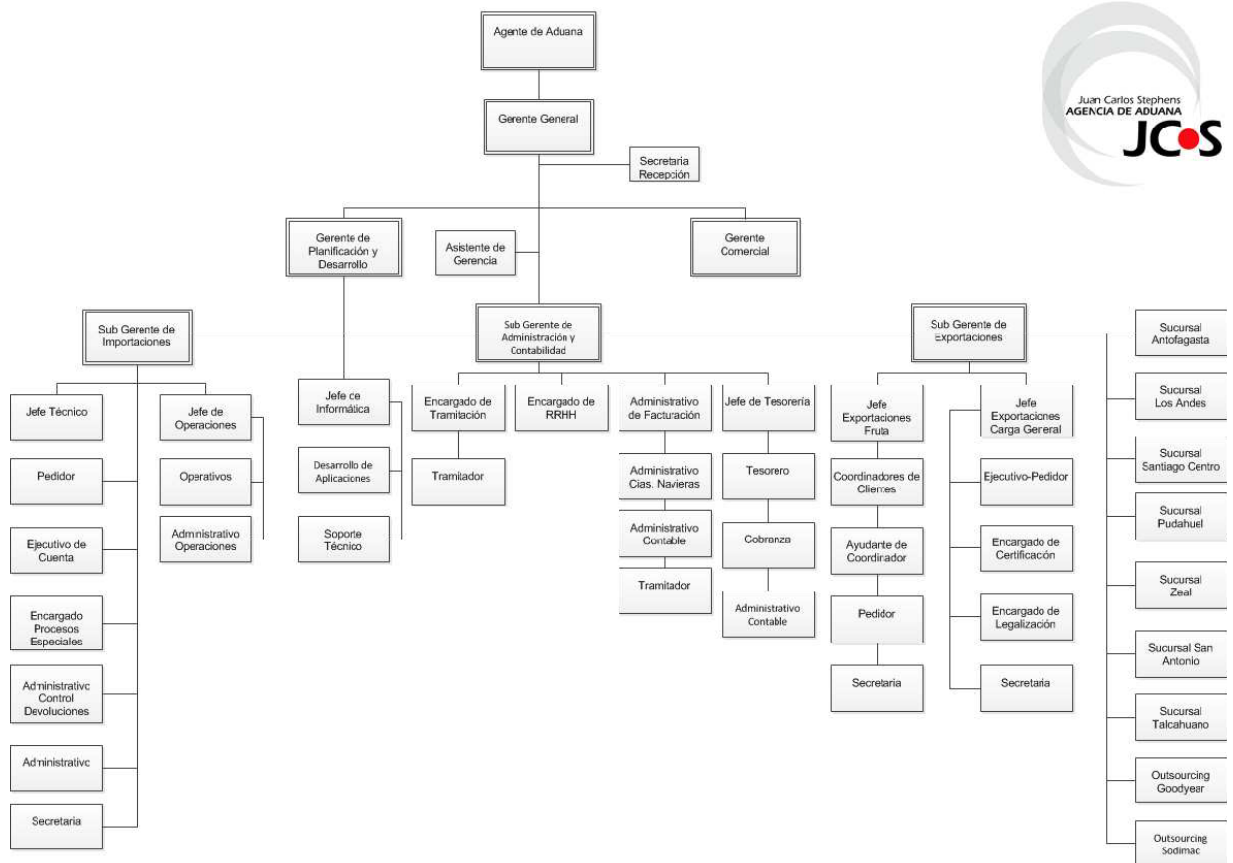
La agencia Stephens comienza a ejercer sus funciones en 1949, año en el cual don Jorge Stephens, es nombrado agente de aduana, por la junta general, dando inicio a un proceso de desarrollo empresarial exitoso, con un sello de distinción especial de seriedad,

transparencia, disposición de servicio y eficiencia, legado que ha posicionado a esta agencia como una de las mejores del rubro, acaparando un gran número de clientes importantes que forman parte del comercio exterior en Chile y el mundo.

En 1978 Juan Carlos Stephens, hijo de Jorge es nombrado agente de aduanas, dando continuidad al servicio aduanero, a partir de este año la agencia incorpora un desarrollo tecnológico a los procesos aduaneros, administrativos y financieros de la Agencia, en respuesta a las exigencias del mercado y enmarcado en una política de mejoramiento continuo, en función de lograr siempre un alto grado de satisfacción en sus clientes.

Luego en el 2005 se incorpora a la agencia Sebastián Stephens quien también es nombrado agente de aduana en el año 2008, esto aporta a la agencia un continuo proceso de desarrollo y crecimiento integral que ha experimentado la agencia en los últimos años, de esta forma se ha ampliado la visión de cobertura de servicio de amplio espectro, sistematizando la mayor cantidad de procesos, ampliando los alcances de nuestras prestaciones y agregando valor en forma continua a nuestra propuesta.

4.5) Organigrama.



4.6) Servicios

JCS ha sabido detectar lo complejo que se torna el comercio exterior, es por esto que se ha preocupado de brindar un servicio de calidad que le permita diferenciarse por sobre la gran cantidad de agencias existentes en el mercado, brindar un servicio y una atención integral, eficiente y a la medida de los clientes, a fin de permitirles simplificar sus procesos internos, reduciendo sus costos de operación y mejorando su competitividad. Los servicios que proporciona JCS son referentes a las gestiones aduaneras y bancarias que enmarcan a los clientes en las áreas operacionales, técnicas, importaciones y

exportaciones, recursos humanos, servicios al cliente, logística, almacenaje y distribución, destacan entre las principales funciones las siguientes:

- Clasificación de mercancías: clasificar las mercancías que se pretenden exportar e importar según el arancel aduanero.
- Valorización de mercancías: darle valor a las mercancías entrantes y salientes según el mercado de origen y pasar a valor local en caso de que las mercancías vengan del extranjero y a valor extranjero cuando las mercancías son para la exportación.
- Confección destinación aduanera: A partir de los documentos recibidos por los importadores y exportadores confeccionar todos los documentos validos para la tramitación de las mercancías
- Tramitación destinación aduanera: llevar los documentos que fueron confeccionados ante el servicio nacional de aduanas.
- Embarque de mercancías. A través de personal especializado y certificado en la aduanas colocar las mercancías en el buque que las transportara al destino final.
- Retiro de mercancías: retirar las mercancías en el puerto con gentes que trabajan para la agencia de aduanas y que están especializados para la tarea de retiro según la característica de la mercadería.

4.6.1) Asesoramiento

JCS brinda toda la asesoría relacionada con la legislación vigente en materia de comercio exterior, de esta forma los clientes están informados sobre los distintos beneficios fiscales a los que puedan acogerse; exenciones, reintegros y pagos diferidos de derechos aduaneros son algunos de los beneficios a los que puede acogerse una importación o exportación, dependiendo de los requisitos exigibles. Algunos beneficios que son gestionados por JCS son el estudio de factibilidad de la ley 18.480 que establece un sistema de reintegro simplificado para exportaciones no tradicionales, de un 3% del valor FOB exportado. Y también la ley 18.708 esta ley establece un sistema de reintegro de los derechos de importación de materias primas, partes y piezas y productos de media elaboración incorporados o consumidos en la elaboración del bien exportado.

4.6.2) Tecnología.

La tecnología presente en los procesos de JCS esta basada en el dinamismo del comercio internacional, estos procesos permiten entregar información de calidad y oportuna. Gracias al especial énfasis que JCS ha puesto en la tecnología, sus clientes pueden estar conectados desde Iquique hasta Puerto Montt los 7 días de la semana las 24 horas del día, obteniendo* respaldo periódico de información y seguridad informática de punta. Algunos de los servicios que los clientes pueden obtener mediante este gran servicio tecnológico son: información histórica de su movimiento, reportes personalizados de sus operaciones, tracking aduanero de sus despachos, información de su cuenta corriente con la Agencia, copias de las declaraciones generadas por la agencia, copias de las facturas

emitidas por la Agencia, copias de las Guías de despacho emitidas por la agencia y documentación digitalizada relacionada con cada una de sus operaciones.

4.6.3) Transporte

JCS tiene una asociación estratégica con T&C Logística Integral de Transporte y Comercio, empresa asociada, con veinte años de trayectoria en el rubro. Esta asociación permite crear logística integral de transporte terrestre de carga, que forman parte de la cadena comercial en las actividades de importación y exportación de mercancías de amplio espectro, proporcionando garantía total al cliente final.

4.7) Mercados

JCS atiende a importadores y exportadores del territorio nacional agilizando sus procesos y gestionando el correcto ingreso y egreso de las mercancías (o servicios).

En el sector de las exportaciones esta agencia tiene un gran número de clientes, debido a esto JCS optó por brindar un servicio más personalizado, dividiendo al sector de las exportaciones en tres sectores; el sector minero, la división de frutas frescas y la división vitivinícola; de esta forma los clientes reciben una atención más óptima, y especializada, ya que debido a los distintos procesos por los que tiene que pasar cada producto debido a su naturaleza y características del transporte y contenedores, además de los papeles respectivos y necesarios para la exportación e posterior internacionalización en el país de destino.

El sector dedicado a la importación tiene menor número de clientes que las exportaciones, pero no por esto deja de ser importante para la empresa, esta agencia se encarga de que los importadores reciban la mercancía que ellos negociaron, a tiempo y en perfecta concordancia con todo los papeles requeridos; facturas, bill of lading (BL), ect, para que el proceso sea completamente legal. Para esto es necesario que las personas encargadas del sector de las importaciones sean responsables, y conozcan la importancia de la entrega de mercancías en la fecha y hora acordada, lo que obliga a los operarios de JCA a no cometer errores en el proceso de internación de las mercancías ya que cualquier error, por mínimo que sea, será motivo de una multa económica, lo que producirá mal estar en los clientes, retraso de las mercancías y perdida del margen de utilidad del servicio, puesto que estas multas a veces son canceladas por parte de la agencia y no por el cliente, dependiendo de quien tenga la responsabilidad del error.

4.7.1) Principales clientes

- Molibdenos y metales S.A
- Goodyear
- Sodimac
- Dole Chile
- Pinturas Tricolor
- Exportadora Rio Blanco
- Petrobras Chile
- Comexport

- Viña Santa Rita
- Viña El Alamo
- Viña Luis Felipe Edwards
- Viña La Rosa
- Costabal y Echeñique
- Mitsui Chilena comercial
- Empresa de desarrollo pesquero de Chile S.A

4.8) Principales políticas

Las políticas de la agencia reflejan hacia donde se dirige la empresa y a los objetivos que se quieren llegar con el cumplimiento de las políticas. Lo principal en JCS es establecer unas políticas de calidad para la obtención de la certificación ISO 9001, de esta forma se mejora la calidad del servicio, se reducen errores y los reclamos de los clientes. La principal política de JCS es otorgar calidad en sus servicios, para esto cuenta con profesionales altamente especializados para otorgar un servicio integral y que cumpla con las expectativas del cliente.

Para realizar esta función la dirección de JCS se ha preocupado de establecer un manual de calidad dejando en claro sus políticas y sus objetivos de esta. También cuenta con indicadores de gestión que permite la retroalimentación interna, por último pone mucho énfasis en la capacitación, además de auditorías externas e internas.

Las políticas en la agencia son claras y tienen tres pilares fundamentales:

- Satisfacer los requerimientos de los clientes
- Gestionar recursos en un positivo ambiente laboral y mejora continua de sus procesos para el logro de los objetivo.
- Y la revisión periódica de estas políticas y sus cumplimientos, es decir, velar por que toda la organización cumpla con las políticas anteriormente expuestas.

4.8.1) Objetivos de calidad

- Velar por el fiel cumplimiento de la normativa aduanera vigente citada en la ordenanza de aduanas
- Brindar con un servicio que cumpla con los requerimientos exigidos por los clientes
- Contar con personal competente
- Infraestructura adecuada a los colaboradores
- Proveer un positivo clima laboral
- Mejora continua de sus servicios y procesos

Por su parte los trabajadores se encargan de entregar un trabajo limpio y ordenado, además se les ha inculcado tener una actitud positiva entre sus pares y hacia el cliente, al trabajo en equipo y a la colaboración, por ultimo los trabajadores JCS ponen en practica las capacitaciones recibidas y tienen el deber de comunicar de manera oportuna e inmediata cualquier problema que se presente.

4.9) Descripción de las funciones realizadas

En el tiempo que estuve haciendo la practica, realice diversas funciones y todas con un muy buen desempeño y muy bien evaluadas según mis colegas y superiores, las funciones principales que desempeñe son las siguientes:

- **Digitador:** Confección del libro circunstanciado para ser presentado en el servicio nacional de aduanas. Para esto debía buscar información en la pagina de la Aduana y encontrar la información correspondiente de los números de embarque y fecha de arribo de los distintos despachos que gestiono la agencia, luego, con la información recopilada ingresaba al SIGAD, (Sistema de Gestión Aduanera) y esta era almacenada en la base de datos de la agencia
- **Asistente de pedidor:** Ayuda a los pedidores con información sobre los despachos que vienen en dirección a Chile y tienen que ser tramitados ante la aduana, para esto verificaba y posteriormente ingresaba la SIGAD los datos que venían en los distintos documentos de importación tales como; Bill of Lading, Comercial Invoice, certificado de seguros y de origen. Estos eran enviados posteriormente a los pedidores quienes eran los encargados de revisar que los documentos estuvieran con los datos correctos y posteriormente eran enviados al servicio nacional de aduana, de esta manera los despachos que estaban a punto de ingresar a la aduana quedaban en condiciones de ser nacionalizados y entregados a los importadores.

5) Diseño y aplicación del instrumento

5.1) Encuesta de clima

La encuesta es una selección de 69 preguntas cerradas utilizando la escala de Likert, están dispersas en 5 páginas, en las cuales en la primera hay una pequeña instrucción de lo que será el cuestionario, como se responde y la finalidad que tiene. Estas preguntas están agrupadas por la manera de ser respondidas, y apuntan a medir el grado de satisfacción laboral de los empleados de la agencia. El nivel de satisfacción es directamente proporcional al nivel de compromiso y motivación que tienen los empleados, mientras más alto sea el compromiso y la motivación, mayor será el nivel de satisfacción La encuesta se encuentra en el anexo 1.

5.2) Áreas a medir

Las áreas a medir en la encuesta, tienen relación con los factores higiénicos que Frederick Herzberg que apuntan a medir el nivel de motivación que tienen los empleados, y el nivel de compromiso de los empleados.

“La teoría de los factores duales de Herzberg”, define los factores que pueden motivar o desmotivar a los empleados en una organización. Cuando nos referimos a los factores higiénicos, hablamos de los estímulos externos a los que los trabajadores están expuestos, especialmente a : el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones

entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc; todos estos factores son administrados por la alta gerencia y el departamento de recursos humanos, y los trabajadores por lo general no participan en la toma de decisiones de estos temas. Según Herzberg estos factores no motivan del todo a los trabajadores, y si lo hacen solo es por un momento determinado de tiempo, pero es importante mantener estos factores en buenas condiciones, ya que lo contrario provocarían una desmotivación a los empleados. En otras palabras teniendo una buena administración de los factores higiénicos, se mantendrá a los empleados satisfechos con su lugar de trabajo, no provocará motivación que perdure en el tiempo, de lo contrario de no estar bien administrados estos factores, los empleados estarán insatisfechos, y se podría provocar una desmotivación, lo que sería muy perjudicial en lo personal de cada trabajador y también para la organización.

Otra área a medir también tiene que ver con la teoría de Herzberg, los factores motivacionales, en esta teoría se expone que existen factores que motivan a los trabajadores, es decir, que si la administración de estos factores favorece el desarrollo de los trabajadores, estos estarán motivados con la organización. De no estar presentes o mal administrados los trabajadores presentarían una “no motivación”, que para Herzberg, vendría siendo lo contrario de la motivación, y no la desmotivación propiamente tal. En este caso contar con un trabajador “no motivado” disminuirá en la calidad de servicio que busca la agencia, ya que el trabajador no se sentiría comprometido con la agencia.

Estos factores tienen relación con la tarea que el individuo realiza, es decir, Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y la mayor responsabilidad.

Por último también se medirá el nivel de compromiso de los trabajadores. Medir el compromiso implica medir como el trabajador se siente identificado con la empresa y su desarrollo, para que el empleado se sienta comprometido y responsable con su empresa, es necesario que los altos mandos administren bien las políticas dirigidas al personal. La empresa debe crear una organización donde el empleado se sienta satisfecho, esto se logra con buenos liderazgos eficaces en cada eslabón del organigrama; promocionando la superación de cada empleado, capacitando, estableciendo funciones claras en cada puesto de trabajo, de manera que el empleado conozca sus funciones y objetivos; asignar funciones acorde con las capacidades de cada trabajador; también hay tener en cuenta la opinión de cada empleado, fomentando la importancia de los aportes en el desarrollo de la empresa. Alentar el trabajo bien hecho, es decir reconocer la gestión de los trabajadores ect.

5.3) Variables y escalas de medición

La encuesta tiene como por objetivo medir dos variables fundamentales, el compromiso y la motivación en función de la satisfacción de los empleados.

La escala de medición que se ocupara para la encuesta es la escala de Likert.

5.3.1) Escala de Likert.

El instrumento que utilizaremos será la Escala de Likert. Es una escala aditiva que tiene la ventaja de ser de fácil construcción y aplicación. Es muy utilizada para estudios de satisfacción laboral.

5.4) Validación.

La validación se hizo mediante el método experto, donde un profesional con amplia experiencia en confección de encuestas, evaluó las preguntas con respecto a lo que, el dor del estudio, buscaba medir. Esto se hizo, porque, las preguntas de la encuesta deben ir en concordancia con lo que se desea medir, de otra forma no se estaría midiendo en este caso la satisfacción de los empleados, lo que pudiese haber provocado un error en la medición y en el posterior análisis.

5.5) Aplicación del instrumento.

A. Consideraciones metodológicas

El cuestionario consta de 69 preguntas, estas preguntas apuntan a descubrir como se sienten los empleados de la agencia con respecto al clima laboral.

B. Formalidades a aplicar

Los trabajadores de la agencia recibieron un mail que los notifico de la encuesta, y del motivo por la cual se estaba aplicando. En la notificación se dejó en claro que era opcional y que tenían una semana para responder, esto debido a la cantidad de trabajo que se maneja en estas fechas.

6) Tabulación de datos.

6.1) Factores higiénicos.

5.1.1) Factores económicos

Factores económicos					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más del 70% de los encuestados no está conforme con los factores económicos en la agencia
Muy desacuerdo	14	13,30%	14	13,30%	
Desacuerdo	38	36,20%	52	49,50%	
Indiferente	26	24,80%	78	74,30%	
Acuerdo	25	23,80%	103	98,10%	
Muy acuerdo	2	1,90%	105	100,00%	
Total	105	100,00%			
Promedio	2,65	Desv. Est.		1,046798 7	

Los beneficios que entrega la empresa son razonables.					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Con respecto a los beneficios que entrega la empresa, más 2/3 de los encuestados están disconformes
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	6	28,60%	7	33,30%	
Indiferente	7	33,30%	14	66,70%	
Acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Muy acuerdo	0	0,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,95	Desv. Est.		0,920662 3	

Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Casi 2/3 de los encuestados considera que su remuneración es injusta en relación al trabajo que realizan.
Muy desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Desacuerdo	9	42,90%	11	52,40%	
Indiferente	4	19,00%	15	71,40%	
Acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Muy acuerdo	0	0,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,67	Desv Est.		1,01653	

El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más del 55% considera que su remuneración no alcanza para satisfacer sus necesidades básicas.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	8	38,10%	8	38,10%	
Indiferente	4	19,00%	12	57,10%	
Acuerdo	9	42,90%	21	100,00%	
Muy acuerdo	0	0,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,05	Desv Est.		0,920662 3	

Existen incentivos laborales para que realice mejor mi trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más de 2/3 de los encuestados indica que no hay incentivos para realizar mejor el trabajo
Muy desacuerdo	7	33,30%	7	33,30%	
Desacuerdo	5	23,80%	12	57,10%	
Indiferente	4	19,00%	16	76,20%	
Acuerdo	3	14,30%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,43	Desv. Est.		1,362770 3	

Existe equidad en la remuneración.					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Ninguno, de los encuestados se indica que existe equidad en la remuneración
Muy desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%	
Desacuerdo	10	47,60%	14	66,70%	
Indiferente	7	33,30%	21	100,00%	
Acuerdo	0	0,00%	21	100,00%	
Muy acuerdo	0	0,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,14	Desv. Est.		0,727029 2	

6.1.2) Condiciones laborales.

Condiciones laborales					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	Casi el 80% de los encuestados está conforme con las condiciones laborales
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	12	9,50%	12	9,50%	
Indiferente	14	11,10%	26	20,60%	
Acuerdo	65	51,60%	91	72,20%	
Muy acuerdo	35	27,80%	126	100,00%	
Total	126	100,00%			
Promedio	3,98	Desv. Est.		0,880584 2	

Mi jefe inmediato se preocupa de crear un ambiente grato.

Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	Poco menos de 2/3 piensa que los jefes se preocupan por crear un ambiente grato.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Indiferente	7	33,30%	8	38,10%	
Acuerdo	7	33,30%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,86	Desv Est.		0,910259	

Cuento con espacio suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente.					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	El 57,2% de los encuestados, cree que tiene espacio suficiente para realizar su trabajo.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%	
Indiferente	5	23,80%	9	42,90%	
Acuerdo	9	42,90%	18	85,70%	
Muy acuerdo	3	14,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,52	Desv Est.		0,8047478	

Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son buenas.					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	Con respecto a las condiciones ambientales solo un 9,5% se muestra insatisfecho.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Indiferente	2	9,50%	4	19,00%	
Acuerdo	10	47,60%	14	66,70%	
Muy acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4,05	Desv Est.		0,9206623	

Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo.					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	El 100% de los encuestados esta en acuerdo o muy en acuerdo en relación a los recursos que dispone para realizar el trabajo.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	
Acuerdo	14	66,70%	14	66,70%	
Muy acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00 %			
Promedio	4,33	Desv Est.		0,483045 9	

Las aplicaciones informáticas facilitan y mejoran mi trabajo.					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	Poco menos de la mitad de los encuestados se muestra disconforme con respecto a las aplicaciones informáticas.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	7	33,30%	7	33,30%	
Indiferente	3	14,30%	10	47,60%	
Acuerdo	6	28,60%	16	76,20%	
Muy acuerdo	5	23,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00 %			
Promedio	3,43	Desv Est.		1,207121 7	

Mi lugar de trabajo me permite realizarlo de forma cómoda, eficiente y ordenada.

Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	El 95,3% cree que el lugar de trabajo es el adecuado para realizar el trabajo.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Indiferente	1	4,80%	1	4,80%	
Acuerdo	14	66,70%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00 %			
Promedio	4,24	Desv Est.		0,538958 4	

6.1.3) Seguridad.

Seguridad					Con respecto a la seguridad solo el 56,4% se mostró en acuerdo o muy en acuerdo.
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	7	5,60%	7	5,60%	
Desacuerdo	27	21,40%	34	27,00%	
Indiferente	21	16,70%	55	43,70%	
Acuerdo	52	41,30%	107	84,90%	
Muy acuerdo	19	15,10%	126	100,00%	
Total	126	100,00 %			
Promedio	3,39	Desv. Est.		1,1452317	

Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					Solo el 9,5% se mostró indiferente o en desacuerdo cuando se le consulto por la disponibilidad del jefe inmediato.
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Indiferente	1	4,80%	2	9,50%	
Acuerdo	13	61,90%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00 %			
Promedio	4,14	Desv. Est.		0,7270292	

Las decisiones se toman en los niveles correspondientes.					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Poco más del 55% cree que las decisiones no se toman en los niveles correspondientes
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	6	28,60%	6	28,60%	
Indiferente	6	28,60%	12	57,10%	
Acuerdo	7	33,30%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,24	Desv. Est.		0,9952267	

Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	El 57, 2% cree que las normas y reglas facilitan el trabajo.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%	
Indiferente	5	23,80%	9	42,90%	
Acuerdo	9	42,90%	18	85,70%	
Muy acuerdo	3	14,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,52	Desv. Est.		0,9807674	

6.1.4) Factores sociales.

Factores sociales					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	En total en relación a los factores sociales poco más de 1/3 de los encuestados, se muestra indiferente o en desacuerdo con lo que se le pregunta.
Muy desacuerdo	4	3,20%	4	3,20%	
Desacuerdo	17	13,50%	21	16,70%	
Indiferente	28	22,20%	49	38,90%	
Acuerdo	46	36,50%	95	75,40%	
Muy acuerdo	31	24,60%	126	100,00%	
Total	126	100,00%			
Promedio	3,66	Desv. Est.		1,089313 2	

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de departamento					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	Poco más de la mitad de los encuestados, piensa que existe una buena comunicación, entre colegas de oficina.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	5	23,80%	5	23,80%	
Indiferente	4	19,00%	9	42,90%	
Acuerdo	6	28,60%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,62	Desv. Est.		1,16087	

Existe sana competencia entre mis compañeros de trabajo					
---	--	--	--	--	--

Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	Solo el 38,1% de los encuestados, cree que existe sana competencia entre los compañeros de trabajo
Muy desacuerdo	3	14,30%	3	14,30%	
Desacuerdo	5	23,80%	8	38,10%	
Indiferente	5	23,80%	13	61,90%	
Acuerdo	6	28,60%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,95	Desv. Est.		1,244033 4	

Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	El 76,2% dice tener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Indiferente	3	14,30%	5	23,80%	
Acuerdo	8	38,10%	13	61,90%	
Muy acuerdo	8	38,10%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4,05	Desv. Est.		0,973457 3	

Recibo buen trato de mis superiores y compañeros					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	El 71,4% de los encuestados recibe buen trato de los superiores y compañeros.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Indiferente	4	19,00%	6	28,60%	
Acuerdo	8	38,10%	14	66,70%	
Muy acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,95	Desv. Est.		0,973457 3	

Me siento satisfecho con el ambiente en la empresa					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	Poco más de un tercio no se siente satisfecho con el ambiente o el tema le es indiferente.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Indiferente	6	28,60%	8	38,10%	
Acuerdo	9	42,90%	17	81,00%	
Muy acuerdo	4	19,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,71	Desv. Est.		0,9023778	

Con el clima de trabajo que hay en mi unidad, estoy					
Respuesta	Frec	%	Acum	% Acum.	También poco más de 1/3 de los encuestados se siente insatisfecho o indiferente con el clima de trabajo.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	1	4,80%	2	9,50%	
Indiferente	6	28,60%	8	38,10%	
Acuerdo	9	42,90%	17	81,00%	
Muy acuerdo	4	19,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,67	Desv. Est.		1,01653	

6.1.5) Categoría.

Categoría

Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Con respecto a los temas de categoría el 78,6% de los encuestados se muestra a favor y responde positivamente a las preguntas
Muy desacuerdo	2	1,60%	2	1,60%	
Desacuerdo	11	8,70%	13	10,30%	
Indiferente	14	11,10%	27	21,40%	
Acuerdo	63	50,00%	90	71,40%	
Muy acuerdo	36	28,60%	126	100,00%	
Total	126	100,00%			
Promedio	3,95	Desv. Est.		0,945364 6	

Mi Jefe es un buen líder					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Solo el 57,1% cree que su jefe es un buen líder.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	1	4,80%	2	9,50%	
Indiferente	7	33,30%	9	42,90%	
Acuerdo	7	33,30%	16	76,20%	
Muy acuerdo	5	23,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,67	Desv. Est.		1,064581 3	

Conozco las tareas y funciones que debo realizar en mi trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más del 90% conoce las funciones y tareas que debe realizar
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Indiferente	1	4,80%	2	9,50%	
Acuerdo	9	42,90%	11	52,40%	
Muy acuerdo	10	47,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4,33	Desv. Est.		0,795822 4	

Las tareas que realizo corresponden con las funciones de mi puesto

Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más del 90% piensa que realiza tareas que corresponde a su puesto.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Indiferente	0	0,00%	2	9,50%	
Acuerdo	10	47,60%	12	57,10%	
Muy acuerdo	9	42,90%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4,24	Desv. Est.		0,889087 3	

El/la Jefe/a dirige eficazmente el trabajo en equipo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Poco menos de un 1/3 cree que el jefe dirige ineficazmente al equipo de trabajo.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	5	23,80%	5	23,80%	
Indiferente	1	4,80%	6	28,60%	
Acuerdo	12	57,10%	18	85,70%	
Muy acuerdo	3	14,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,62	Desv. Est.		1,023532 6	

El trabajo que realizo corresponde a mi función					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	El 85,7% de los encuestados cree que el trabajo que realiza corresponde a su función.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	1	4,80%	2	9,50%	
Indiferente	1	4,80%	3	14,30%	
Acuerdo	12	57,10%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4	Desv. Est.		1	

Con mi superior/a inmediato/a, estoy					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	El 76,2% de los encuestados está satisfecho con su superior.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Indiferente	4	19,00%	5	23,80%	
Acuerdo	13	61,90%	18	85,70%	
Muy acuerdo	3	14,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,86	Desv. Est.		0,727029 2	

6.2) Factores motivacionales

6.2.1) Trabajo estimulante

Trabajo estimulante.					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	El 65,5% de los empleados, considera su trabajo estimulante.
Muy desacuerdo	10	11,90%	10	11,90%	
Desacuerdo	11	13,10%	21	25,00%	
Indiferente	8	9,50%	29	34,50%	
Acuerdo	36	42,90%	65	77,40%	
Muy acuerdo	19	22,60%	84	100,00%	
Total	84	100,00%			
Promedio	3,51	Desv. Est.		1,3033233	

El trabajo que realizo permite desarrollar mis capacidades					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	1/3 de los encuestados está en desacuerdo o le es indiferente cuando se le pregunta si el trabajo le permite desarrollar sus capacidades.
Muy desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	6	28,60%	
Indiferente	1	4,80%	7	33,30%	
Acuerdo	7	33,30%	14	66,70%	
Muy acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,52	Desv. Est.		1,536849	

En la agencia me puedo desarrollar profesionalmente					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	El 76,2% cree que se puede desarrollar profesionalmente en la agencia.
Muy desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Desacuerdo	1	4,80%	3	14,30%	
Indiferente	2	9,50%	5	23,80%	
Acuerdo	9	42,90%	14	66,70%	
Muy acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,86	Desv. Est.		1,2363541	

Existe capacitación					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Poco más de 1/3 consider a que en la agencia no existe capacitación
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	5	23,80%	6	28,60%	
Indiferente	2	9,50%	8	38,10%	
Acuerdo	11	52,40%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,38	Desv. Est.		1,1169687	

Con la posibilidad de utilizar mis capacidades, estoy					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más del 40% de los encuestados se siente satisfecho con la posibilidad de utilizar sus capacidades
Muy desacuerdo	3	14,30%	3	14,30%	
Desacuerdo	3	14,30%	6	28,60%	
Indiferente	3	14,30%	9	42,90%	
Acuerdo	9	42,90%	18	85,70%	
Muy acuerdo	3	14,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,29	Desv. Est.		1,3093073	

6.2.2 Autorrealización

Mi trabajo contribuye directamente al logro de los objetivos de la empresa

Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	80,9% de los encuestados considera que su trabajo contribuye al logro de los objetivos.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Indiferente	4	19,00%	4	19,00%	
Acuerdo	10	47,60%	14	66,70%	
Muy acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4,14	Desv. Est.		0,727029 2	

Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	El 85,7% dice tener autonomía suficiente para desempeñar el trabajo.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	0	0,00%	1	4,80%	
Indiferente	2	9,50%	3	14,30%	
Acuerdo	10	47,60%	13	61,90%	
Muy acuerdo	8	38,10%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4,14	Desv. Est.		0,963624 1	

6.2.3) Reconocimiento

Reconocimiento					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	La mitad de los encuestados no siente que su trabajo es reconocido.
Muy desacuerdo	17	20,20%	17	20,20%	
Desacuerdo	25	29,80%	42	50,00%	
Indiferente	13	15,50%	55	65,50%	
Acuerdo	26	31,00%	81	96,40%	
Muy acuerdo	3	3,60%	84	100,00%	
Total	84	100,00%			
Promedio	2,68	Desv. Est.		1,213981 9	

Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien mi trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	5	23,80%	5	23,80%	Solo el 28,6% dice que su jefe le comunica si está realizando un buen trabajo.
Desacuerdo	5	23,80%	10	47,60%	
Indiferente	5	23,80%	15	71,40%	
Acuerdo	5	23,80%	20	95,20%	
Muy acuerdo	1	4,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,62	Desv. Est.		1,244033 4	

Mi jefe inmediato valora cuando realizo un buen trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%	El 57,1% de los encuestados cree que su jefe no valora su trabajo o el tema le es indiferente.
Desacuerdo	6	28,60%	10	47,60%	
Indiferente	2	9,50%	12	57,10%	
Acuerdo	8	38,10%	20	95,20%	
Muy acuerdo	1	4,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,81	Desv. Est.		1,289148 9	

Recibo información de cómo desempeño mi trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Solo el 23,8% de los encuestados piensa que recibe información de cómo desempeña su trabajo.
Muy desacuerdo	5	23,80%	5	23,80%	
Desacuerdo	7	33,30%	12	57,10%	
Indiferente	4	19,00%	16	76,20%	
Acuerdo	4	19,00%	20	95,20%	
Muy acuerdo	1	4,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,48	Desv. Est.		1,209092 5	

Con el reconocimiento que obtengo por el trabajo bien hecho, estoy					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	47,6% de los encuestados no está satisfecho con el reconocimiento que obtienen por un buen trabajo
Muy desacuerdo	3	14,30%	3	14,30%	
Desacuerdo	7	33,30%	10	47,60%	
Indiferente	2	9,50%	12	57,10%	
Acuerdo	9	42,90%	21	100,00%	
Muy acuerdo	0	0,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,81	Desv. Est.		1,167006 8	

6.2.4) Logro o cumplimiento.

Logro o Cumplimiento					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	El 46% no está conforme con los logros que ha obtenido en la empresa.
Muy desacuerdo	9	14,30%	9	14,30%	
Desacuerdo	6	9,50%	15	23,80%	
Indiferente	14	22,20%	29	46,00%	
Acuerdo	28	44,40%	57	90,50%	
Muy acuerdo	6	9,50%	63	100,00%	

Total	63	100,00%		
Promedio	3,25	Desv. Est.	1,204403	9

Obtengo nuevas habilidades y conocimientos para mi trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más de 1/3 de los empleados dice obtener nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	3	14,30%	4	19,00%	
Indiferente	4	19,00%	8	38,10%	
Acuerdo	11	52,40%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,48	Desv. Est.	1,030487	6	

Puedo participar en las decisiones que afectan a mi trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Poco menos de la mitad de los empleados dice que puede participar en las decisiones que afectan su trabajo.
Muy desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	6	28,60%	
Indiferente	4	19,00%	10	47,60%	
Acuerdo	7	33,30%	17	81,00%	
Muy acuerdo	3	14,30%	20	95,20%	
Total	20	95,20%			

Promedio	3,15	Desv. Est.	1,352246 8	
----------	------	------------	---------------	--

El/la Jefe/a toma decisiones con la participación del personal					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Poco más de la mitad de los empleados dice que el jefe toma las decisiones con la participación de los empleados
Muy desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%	
Desacuerdo	1	4,80%	5	23,80%	
Indiferente	5	23,80%	10	47,60%	
Acuerdo	10	47,60%	20	95,20%	
Muy acuerdo	1	4,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,14	Desv. Est.	1,236354 1		

6.2.5) Responsabilidad.

Responsabilidad					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Poco más de 2/3 sienten que se le ha entregado la responsabilidad adecuada en el trabajo
Muy desacuerdo	3	7,10%	3	7,10%	
Desacuerdo	6	14,30%	9	21,40%	
Indiferente	6	14,30%	15	35,70%	
Acuerdo	24	57,10%	39	92,90%	
Muy acuerdo	3	7,10%	42	100,00%	
Total	42	100,00%			
Promedio	3,43	Desv. Est.	1,062506 4		

Con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo, estoy
--

Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	1/3 de los empleados no está de acuerdo con la variedad de tareas no el tema le es indiferente.
Muy desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Desacuerdo	3	14,30%	5	23,80%	
Indiferente	2	9,50%	7	33,30%	
Acuerdo	12	57,10%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,43	Desv. Est.		1,1670068	

Con la responsabilidad que se me ha asignado, estoy					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Casi 2/3 se siente satisfecho con la responsabilidad que se la ha asignado.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	3	14,30%	4	19,00%	
Indiferente	4	19,00%	8	38,10%	
Acuerdo	12	57,10%	20	95,20%	
Muy acuerdo	1	4,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,43	Desv. Est.		0,9783368	

6.3) Medición del Compromiso.

Compromiso					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Solo el 56,8% tomo una actitud positiva al hacer preguntas acerca del compromiso.
Muy desacuerdo	39	8,10%	39	8,10%	
Desacuerdo	60	12,40%	99	20,50%	
Indiferente	105	21,70%	204	42,20%	
Acuerdo	199	41,20%	403	83,40%	
Muy acuerdo	80	16,60%	483	100,00%	
Total	483	100,00%			
Promedio	3,46	Desv. Est.		1,152116	

Me interesa el desarrollo de mi organización					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	2/3 de los empleados afirma que le interesa el desarrollo de su organización.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Indiferente	7	33,30%	7	33,30%	
Acuerdo	10	47,60%	17	81,00%	
Muy acuerdo	4	19,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,86	Desv. Est.		0,727029 2	

Estoy comprometido con mi organización					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	71,5% dice estar comprometido con la organización.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Indiferente	6	28,60%	6	28,60%	
Acuerdo	9	42,90%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4	Desv. Est.		0,794719 4	

Me siento a gusto de formar parte de mi organización					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más de 1/3 de los empleados no se siente a gusto de formar parte de la organización.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Indiferente	6	28,60%	8	38,10%	
Acuerdo	6	28,60%	14	66,70%	
Muy acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,86	Desv. Est.		1,014185 1	

Con mis posibilidades de promocionar, estoy					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	3	14,30%	3	14,30%	Poco más de la mitad de los empleados está de acuerdo con las posibilidades que tiene de promocionar.
Desacuerdo	2	9,50%	5	23,80%	
Indiferente	4	19,00%	9	42,90%	
Acuerdo	11	52,40%	20	95,20%	
Muy acuerdo	1	4,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,24	Desv. Est.		1,179184 5	

Con la atención que se presta a las sugerencias que hago, estoy					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	Solo el 38,1% está de acuerdo con la atención que se le presta a las sugerencias que se hacen en el trabajo.
Desacuerdo	8	38,10%	8	38,10%	
Indiferente	5	23,80%	13	61,90%	
Acuerdo	8	38,10%	21	100,00%	
Muy acuerdo	0	0,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3	Desv. Est.		0,894427 2	

Con la organización del trabajo que actualmente tengo, estoy					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	Solo el 28,6% no está de acuerdo con la organización del trabajo.
Desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Indiferente	5	23,80%	6	28,60%	
Acuerdo	15	71,40%	21	100,00%	
Muy acuerdo	0	0,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			

Promedio	3,67	Desv. Est.	0,577350 3	
----------	------	------------	---------------	--

Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy				
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%
Desacuerdo	8	38,10%	8	38,10%
Indiferente	5	23,80%	13	61,90%
Acuerdo	8	38,10%	21	100,00%
Muy acuerdo	0	0,00%	21	100,00%
Total	21	100,00%		
Promedio	3	Desv. Est.	0,912870 9	

El 61,9% considera que no recibe la formación adecuada para el desarrollo del trabajo.

En general, con mi puesto de trabajo estoy				
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%
Desacuerdo	3	14,30%	4	19,00%
Indiferente	3	14,30%	7	33,30%
Acuerdo	11	52,40%	18	85,70%
Muy acuerdo	3	14,30%	21	100,00%
Total	21	100,00%		
Promedio	3,57	Desv. Est.	1,179184 5	

El 66,7% considera que está satisfecho con su puesto de trabajo.

Conozco la misión/visión de mi departamento.

Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Solo un 27,5% de los empleados no conoce la misión/visión de su empresa o no le interesa el tema.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Indiferente	2	9,50%	4	19,00%	
Acuerdo	11	52,40%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4	Desv. Est.		1,075705 7	

La agencia me da oportunidades para desarrollar mi carrera profesional					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más de la mitad d los empleados dice que la agencia le da oportunidades para desarrollar su carrera profesional.
Muy desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Desacuerdo	2	9,50%	4	19,00%	
Indiferente	4	19,00%	8	38,10%	
Acuerdo	7	33,30%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,62	Desv. Est.		1,283596 1	

Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Más del 75 de los empleados sabe lo que se espera de él en el trabajo.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	1	4,80%	2	9,50%	
Indiferente	3	14,30%	5	23,80%	
Acuerdo	14	66,70%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,71	Desv. Est.		0,902377 8	

Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	Ninguno de los empleados considera que faltan materiales para realizar el trabajo.
Desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	
Acuerdo	14	66,70%	14	66,70%	
Muy acuerdo	7	33,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	4,33	Desv. Est.		0,483045 9	

En los últimos siete días ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	7	33,30%	7	33,30%	Solo el 19% de los empleados ha recibido algún reconocimiento en los últimos 7 días
Desacuerdo	7	33,30%	14	66,70%	
Indiferente	3	14,30%	17	81,00%	
Acuerdo	2	9,50%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,29	Desv. Est.		1,309307 3	

Su supervisor, o alguien en el trabajo ¿parecen ocuparse de Ud. como persona?					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	3	14,30%	3	14,30%	Poco menos de la mitad considera que alguien en la empresa se preocupa por el.
Desacuerdo	4	19,00%	7	33,30%	
Indiferente	4	19,00%	11	52,40%	
Acuerdo	8	38,10%	19	90,50%	
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			

Promedio	3,1	Desv. Est.	1,261140 8	
----------	-----	------------	---------------	--

Hay alguien en el trabajo que aliente su desarrollo				
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.
Muy desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%
Desacuerdo	3	14,30%	7	33,30%
Indiferente	6	28,60%	13	61,90%
Acuerdo	6	28,60%	19	90,50%
Muy acuerdo	2	9,50%	21	100,00%
Total	21	100,00%		
Promedio	2,95	Desv. Est.	1,283596 1	

Solo el 39,1% dice que en el trabajo hay alguien que alienta su desarrollo.

Conozco los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo				
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%
Desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%
Indiferente	1	4,80%	2	9,50%
Acuerdo	11	52,40%	13	61,90%
Muy acuerdo	8	38,10%	21	100,00%
Total	21	100,00%		
Promedio	4,24	Desv. Est.	0,768424 5	

El 90,5% de los empleados dice conocer los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo.

En el trabajo mis opiniones cuentan				
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.
Muy desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%
Desacuerdo	2	9,50%	6	28,60%
Indiferente	5	23,80%	11	52,40%
Acuerdo	9	42,90%	20	95,20%

Más de 50% de los empleados cree que sus opiniones no cuentan

Muy acuerdo	1	4,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,05	Desv. Est.		1,341640 8	

La misión o propósito de su empresa, hace que Ud. sienta su trabajo importante.					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	Solo el 67,2 considera que su trabajo es importante, tomando en cuenta la misión o propósito de la empresa
Desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Indiferente	8	38,10%	9	42,90%	
Acuerdo	9	42,90%	18	85,70%	
Muy acuerdo	3	14,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,67	Desv. Est.		0,795822 4	

Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	El 61, 9% de los encuestados considera que sus compañeros están comprometidos en hacer un trabajo de calidad
Desacuerdo	2	9,50%	2	9,50%	
Indiferente	6	28,60%	8	38,10%	
Acuerdo	8	38,10%	16	76,20%	
Muy acuerdo	5	23,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,76	Desv. Est.		0,943650 5	

En los últimos seis meses, alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso

Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	El 85,7% de los encuestados cree que nadie ha hablado acerca de su progreso en los últimos 6 meses.
Muy desacuerdo	8	38,10%	8	38,10%	
Desacuerdo	6	28,60%	14	66,70%	
Indiferente	4	19,00%	18	85,70%	
Acuerdo	2	9,50%	20	95,20%	
Muy acuerdo	1	4,80%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,14	Desv. Est.		1,195228 6	

En el último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Solo el 57,1 % considera que ha tenido la oportunidad de aprender y crecer en le trabajo
Muy desacuerdo	3	14,30%	3	14,30%	
Desacuerdo	0	0,00%	3	14,30%	
Indiferente	6	28,60%	9	42,90%	
Acuerdo	8	38,10%	17	81,00%	
Muy acuerdo	4	19,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,48	Desv. Est.		1,249761 9	

Tiene un mejor amigo en el trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	Menos de la mitad de los encuestados no tiene un mejor amigo en el trabajo.
Muy desacuerdo	3	14,30%	3	14,30%	
Desacuerdo	1	4,80%	4	19,00%	
Indiferente	7	33,30%	11	52,40%	
Acuerdo	4	19,00%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,43	Desv. Est.		1,362770 3	

Con la atención que se presta a las sugerencias que hago, estoy					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	1/3 de las personas encuestadas considera que no se les toma importancia a sus sugerencias.
Muy desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	
Desacuerdo	7	33,30%	7	33,30%	
Indiferente	5	23,80%	12	57,10%	
Acuerdo	6	28,60%	18	85,70%	
Muy acuerdo	3	14,30%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,24	Desv. Est.		1,091089 5	

6.4) Preguntas claves

Estoy Satisfecho en m lugar de trabajo					
Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	38,1% de los encuestados respondió que estaban insatisfechos en su lugar de trabajo.
Muy desacuerdo	1	4,80%	1	4,80%	
Desacuerdo	2	9,50%	3	14,30%	
Indiferente	5	23,80%	8	38,10%	
Acuerdo	7	33,30%	15	71,40%	
Muy acuerdo	6	28,60%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	3,71	Desv. Est.		1,146423	

Me cambiaria de trabajo si me ofrecieran otro, aunque me pagaran lo mismo.

Respuesta	Frec.	%	Acum.	% Acum.	71,4 % no permanecería en su lugar de trabajo en caso de que le ofrecieran otro con el mismo sueldo
Muy desacuerdo	4	19,00%	4	19,00%	
Desacuerdo	5	23,80%	9	42,90%	
Indiferente	6	28,60%	15	71,40%	
Acuerdo	2	9,50%	17	81,00%	
Muy acuerdo	4	19,00%	21	100,00%	
Total	21	100,00%			
Promedio	2,86	Desv. Est.		1,3887302	

6.5) Análisis de datos.

6.5.1) Factores Higienicos.

Una vez obtenido los resultados, se pueden sacar las siguientes conclusiones acerca de los factores higiénicos.

1. La administración de los factores económicos es deficiente, debido a que más del 70% de los encuestados respondió de forma negativa o indiferente a las preguntas realizadas. Siendo el sector mas deficiente la equidad en la

remuneración entre empleados de la agencia. Y la cantidad de trabajo en relación a la remuneración percibida.

2. Las condiciones laborales a las que se ven expuestos los trabajadores son las correctas, según los resultados casi el 80% de los empleados esta conforme con los materiales, herramientas, espacio y tecnología que le brinda la agencia. El mayor inconveniente se presenta en relación a las herramientas informáticas. Además también hay una respuesta negativa en cuanto a la administración del ambiente laboral por parte de los jefes.
3. Con respecto a la seguridad en la agencia, donde los empleados respondieron preguntas que tienen relación con las normas y reglas que emanan desde la gerencia hacia los empleados. Existe gran cantidad de empleados disconformes sobre todo con la distribución y equidad en el trabajo.
4. Según la encuesta las relaciones sociales de los empleados se encuentran en mal estado, más de 1/3 de los empleados se siente disconforme en temas como compañerismo, respeto y lealtad.
5. En el factor categoría los empleados evalúan a sus superiores directos, la administración de sus respectivos departamentos y que su propia función sea correspondiente. Los trabajadores están conformes con las políticas de la agencia, con la función que desempeñan y con el ambiente organizado. Pero se muestran negativamente ante temas como la administración y liderazgo del superior directo.

La administración de estos factores (higiénicos) es deficiente, solo se rescata las condiciones laborales, pero los factores como la seguridad, categoría y relaciones sociales son bastante deficientes. Por último existe un factor crítico, que son los factores económicos, donde los empleados están bastante insatisfechos.

6.5.2) Factores motivacionales

1. Solo el 65% de los empleados considera que su trabajo es estimulante. Los trabajadores indican que existe poca capacitación y que el trabajo realizado no permite desarrollar sus capacidades como profesionales.
2. Los trabajadores sienten que su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la agencia y que tienen autonomía suficiente para realizar su trabajo.
3. Los trabajadores no sienten que su trabajo es reconocido por sus jefes, no hay incentivos ni felicitaciones, no hay retroalimentación positiva, ni reconocimiento cuando se realiza bien un trabajo. Los aspectos más negativos es la comunicación de los jefes a los empleados.
4. Solo una minoría de los trabajadores siente que puede formar parte de las decisiones que afectan su trabajo y que obtiene nuevos conocimientos y habilidades en la agencia.
5. Los empleados se sienten conforme con la responsabilidad que se le han asignado y con la variedad de tareas.

Los factores motivacionales también están mal administrados según los datos de la encuesta. Solo se rescata el logro y cumplimiento que perciben los empleados y la

responsabilidad que se han asignado. En lo que respecta a nuevas habilidades, y la oportunidad de ocupar sus capacidades como profesional solo una minoría responde positivamente. El factor crítico se encuentra en el reconocimiento de los superiores. Los trabajadores manifiestan que hay poca comunicación entre sus jefes directos y superiores, y estos no reconocen cuando se realiza un trabajo bien hecho.

6.5.3) Medición del compromiso.

1. La medición del compromiso consta de preguntas que apuntan a formar un lazo entre la empresa y los trabajadores. Esta relación debe ser mucho mas profunda que los incentivos económicos que pueda recibir el empleado, si no que tiene que existir por parte del trabajador un sentimiento de pertenencia de la agencia y sus logros. El empleado debe sentir que la agencia es propia y que el desarrollo de esta va de la mano con el desarrollo persona, pero para esto es necesario que la gerencia administre bien los recursos humanos y tenga políticas claras acerca de sus trabajadores.
2. Cuando a los trabajadores se les pregunta directamente si se sienten comprometidos con su empresa y si les interesa el desarrollo de su organización estos responde de forma positiva. Pero al hacer preguntas que pueden determinar el compromiso a nivel más subconsciente estos cambian a una actitud más negativa.

3. En general los trabajadores dicen que conocen sus funciones y objetivos, su misión dentro de la empresa esta clara al igual que al responder acerca de los herramientas que proporciona la agencia para realizar el trabajo.
4. Existe discrepancias cuando se pregunta acerca de si se consideran las opiniones personales a la hora de tomar decisiones, las políticas de la empresa y relaciones interpersonales.
5. Por ultimo existe gran cantidad de descontento a la hora de hacer mención al trato que se le da a la persona en el lugar de trabajo. 42% de los encuestados dicen que no han tenido oportunidad de crecer en el trabajo. El 85% dice que en el último año no se ha acercado alguien para hablar sobre su progreso. El 81% dice que no ha recibido ningún tipo de incentivo por hacer el trabajo correcto.

La medición del compromiso es baja esto mas si se suma que la hacer preguntas claves como si se cambiarían de trabajo si recibieran la misma remuneración, casi el 30% respondió de forma positiva, es decir, que si se cambiarían y otro gran porcentaje respondió que forma indiferente. Solo el 42,8% se quedaría en su lugar de trabajo. Por ultimo al preguntar si están satisfechos en su lugar de trabajo mas de 1/3 de los encuestados respondió que no se siente satisfecho que el tema le es indiferente.

7.) Conclusiones.

Al finalizar este estudio nos podemos dar cuenta de la importancia que tiene, la satisfacción de los empleados en una organización. La actitud con la que se dispongan los empleados a trabajar no solo afectara a los objetivos de la empresa, si no que muchos otros factores tales como el desarrollo profesional, la convivencia interpersonal en la agencia y en el exterior de ella. Por ultimo también se puede ver afectada la salud de cada trabajador.

Lamentablemente en la agencia no se preocupan por crear un ambiente grato para trabajar. El departamento de recursos humanos meramente se dedica a asuntos administrativos y legales, pero dejan de lado una parte muy importante de su departamento, que es la de crear un ambiente donde los trabajadores se puedan desarrollar plenamente.

Este estudio a nivel exploratorio arrojó que los trabajadores están en su mayoría insatisfechos con su lugar de trabajo. Si bien se reconoce que en la agencia las condiciones laborales (luz, espacio, temperatura, herramientas e insumos) son óptimas, también se reconoce que en los otros factores higiénicos y motivacionales no se han administrado de buena manera.

Los factores más críticos los encontramos en los incentivos económicos y liderazgo dentro de la agencia. En efecto, los trabajadores piensan que la retribución económica es demasiado baja en relación a la cantidad de trabajo realizado. Además muchos piensan que no existe equidad en la remuneración y esto se debe principalmente a que no denota una política clara a la hora del pago de remuneraciones.

Otro factor preocupante es el liderazgo, los trabajadores indican que sus líderes no propician la convivencia ni mucho menos incentivar a crear un ambiente grato entre compañeros esto sumado a la falta de retroalimentación entre líder y trabajador crea un ambiente de incertidumbre entre los trabajadores, creando una distancia cada vez mayor entre la gerencia y los trabajadores.

Para solucionar los aspectos negativos en la agencia de aduanas, se recomienda un cambio organizacional. Comenzando por perfeccionar actitudes de liderazgo en los niveles altos de la organización, se debe crear una nueva cultura organizacional en la que se promueva el trato cordial y la buena convivencia al interior de la agencia. Además la gerencia debe hacer un esfuerzo y crear las bases para que los trabajadores no se sientan estancados en su lugar de trabajo y puedan desarrollarse profesionalmente. También se recomienda reconocer el trabajo bien hecho e incentivar para que el trabajado se realice cada día mejor.

Se entiende que la agencia no es un lugar grato para trabajar lo que provoca actitudes negativas al interior de la agencia, rotación de trabajadores, ausentismo y discusiones entre trabajadores. Esto influye directamente en los estándares de calidad de agencia lo que provocaría a su vez insatisfacción a los clientes generando un problema de doble implicación para los gerentes.

8) Bibliografía consultada.

Comportamiento organizacional Stephens P. Robbins.

<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/290-estudios-de-clima-organizacional.html>

<http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/7/CAPITULO%20I.pdf>

<http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>

<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/260/1/CambioOrganizacionalExperienciaEmocionalPersonas.pdf>

http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf

<http://ocw.uni.edu.pe/ocw/facultad-de-ingenieria-industrial-y-sistemas/desarrollo-organizacional/Semana04-02.pdf>

<http://www.rrhh-web.com/downloads/motivacion.pdf>

<http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

<ftp://190.146.80.88/PROCESOS%20DE%20SOPORTE/GESTION%20HUMANA/FORMATO%20ENCUESTA%20DE%20CLIMA%20LABORAL.pdf>

http://mision.redcamif.org/fileadmin/usuarios/documentos/Herramientas/Medicion_del_Clima_Laboral.pdf

http://www.unizar.es/unidad_calidad/pruebas/public/docs/encuestas/clima%20laboral/zapasa_clima%20laboral.pdf

http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/satisfaccion_laboral.pdf

<http://www.emagister.com/curso-como-estudiar-clima-laboral-empresa/que-realizar-encuesta-clima-laboral>

<http://www.elblogderrhh.com/2007/03/ventajas-y-limitaciones-encuesta-clima.html>

<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/7964-12-preguntas-para-medir-el-compromiso-del-empleado.html>

http://www.tatumglobal.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=140:desarrollar-cultura-compromiso-empresa&catid=24:personas&Itemid=3

http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas_Escala%20de%20Likert.pdf

FIN

Encuesta de Satisfacción Laboral

Observaciones Generales:

- a) Este trabajo, corresponde a un estudio académico destinado a probar un instrumento de diagnóstico laboral y tiene un alcance esencialmente docente.
- b) Se trata de un cuestionario que tiene como objetivo conocer las percepciones del personal de la empresa sobre diversos temas relacionados con el clima y satisfacción laboral.
- c) Le solicitamos responder basándose en su experiencia, sentimientos y emociones.
- d) Los resultados serán procesados y analizados de forma global, no individualmente.
- e) Sus respuestas son anónimas, personales y confidenciales.
- f) Con finalidad estadística la información será clasificada solo por departamentos, rangos de edad y rangos de antigüedad en la empresa.
- g) En este cuestionario no hay respuestas buenas ni malas, lo que importa son sus opiniones respecto a los diversos temas planteados.

Gracias por su colaboración.

Información General

Departamento		Edad (años)	
Sexo			

Marque con una equis (X), su antigüedad en la empresa	
1 AÑO "O" MENOS	
DE 1 A 5 AÑOS	
DE 5 A 10 AÑOS	
DE 10 A 20 AÑOS	
MAS DE 20 AÑOS	

Encuesta de Satisfacción Laboral

Marque con una equis (X), la opción según su parecer

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En acuerdo	Muy en acuerdo
1	Los beneficios que entrega la empresa son razonables.					
2	Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
3	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					
4	Existen incentivos laborales para que realice mejor mi trabajo					
5	Existe equidad en la remuneración.					
6	Mi jefe inmediato se preocupa de crear un ambiente grato.					
7	Cuento con espacio suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente.					
8	Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son buenas.					
9	Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo.					
10	Las aplicaciones informáticas facilitan y mejoran mi trabajo.					
11	Mi lugar de trabajo me permite realizarlo de forma cómoda, eficiente y ordenada.					
12	Mi jefe esta disponible cuando se le necesita.					
13	Las decisiones se toman en los niveles correspondientes.					
14	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
15	Existe un ambiente organizado.					
16	El/la Jefe/a me mantiene informado/a de los asuntos que afectan a mi trabajo					
17	Las cargas de trabajo están bien repartidas					
18	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de departamento					
19	Existe sana competencia entre mis compañeros de trabajo					

Encuesta de Satisfacción Laboral

Marque con una equis (X), la opción según su parecer		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En acuerdo	Muy en acuerdo
20	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
21	Recibo buen trato de mis superiores y compañeros					
22	Me siento satisfecho con el ambiente en la empresa					
23	El/la Jefe/a dirige eficazmente el trabajo en equipo					
24	El trabajo que realizo corresponde a mi función					
25	Me siento a gusto de formar parte de mi organización					
26	Mi Jefe es un buen líder					
27	Conozco las tareas y funciones que debo realizar en mi trabajo					
28	Las tareas que realizo corresponden con las funciones de mi puesto					
29	El trabajo que realizo permite desarrollar mis capacidades					
30	En la agencia me puedo desarrollar profesionalmente					
31	Existe capacitación					
32	Mi trabajo contribuye directamente al logro de los objetivos de la empresa					
33	Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo					
34	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien mi trabajo					
35	Mi jefe inmediato valora cuando realizo un buen trabajo					
36	Recibo información de cómo desempeño mi trabajo					
37	Obtengo nuevas habilidades y conocimientos para mi trabajo					
38	Puedo participar en las decisiones que afectan a mi trabajo					
39	El/la Jefe/a toma decisiones con la participación del personal					
40	Me interesa el desarrollo de mi organización					

Encuesta de Satisfacción Laboral

4 1	Estoy comprometido con mi organización					
--------	--	--	--	--	--	--

Marque con una equis (X), la opción según su parecer		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En acuerdo	Muy en acuerdo
4 2	Conozco los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo					
4 3	La agencia me da oportunidades para desarrollar mi carrera profesional					
4 4	Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo					
4 5	Conozco la misión/visión de mi departamento.					
4 6	Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta					
4 7	En los últimos siete días ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado					
4 8	Su supervisor, o alguien en el trabajo ¿parecen ocuparse de Ud. como persona?					
4 9	En el trabajo mis opiniones cuentan					
5 0	Hay alguien en el trabajo que aliente su desarrollo					
5 1	La misión o propósito de su empresa, hace que Ud. sienta su trabajo importante.					
5 2	Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad					
5 3	Estoy satisfecho en mi lugar de trabajo					
5 4	Tiene un mejor amigo en el trabajo					
5 5	En los últimos seis meses, alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso					
5 6	En el último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo					

Encuesta de Satisfacción Laboral

57	Me cambiaria de trabajo si me ofrecieran otro, aunque me pagaran lo mismo.					
----	--	--	--	--	--	--

Marque con una equis (X), la opción según su parecer		Insatisfecho	Muy insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
58	Con el clima de trabajo que hay en mi unidad, estoy					
59	Con mi superior/a inmediato/a, estoy					
60	Con la posibilidad de utilizar mis capacidades, estoy					
61	Con el reconocimiento que obtengo por el trabajo bien hecho, estoy					
62	Con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo, estoy					
63	Con la responsabilidad que se me ha asignado, estoy					
64	Con mis posibilidades de promocionar, estoy					
65	Con la atención que se presta a las sugerencias que hago, estoy					
66	Con la organización del trabajo que actualmente tengo, estoy					
67	Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy					
68	En general, con mi puesto de trabajo estoy					

!!!MUCHAS GRACIAS!!!