Clima organizacional y estrés percibido en los colaboradores de DESMA, firma de abogados, Cúcuta

Héctor Jaime Atehortúa Castaño – 800679

Deicy Paola Mendoza – 800687

Marlon Orlando Jaimes - 776651

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Trabajo de grado presentado como requisito para aspirar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Mg. Yolanda Viviana Castellanos Romero

Magister en Prevención de Riesgos Laborales

Noviembre 11, 2021

Contenido

pág.

Introducción 18
1. Problema 21
1.1 Descripción del Problema 21
1.2 Pregunta de Investigación 26
2. Objetivos 27
2.1 Objetivo general 27
2.2 Objetivos Específicos 27
3. Justificación 28
4. Marco de Referencial 30
4.1 Antecedentes Teóricos y Empíricos 30
4.2 Marco Teórico 32
4.2.1 Factores de riesgo 32
4.2.2 Factores de riesgo psicosocial 32
4.2.3 Clima organizacional 34
4.2.4 Objetivos organizacionales 34
4.2.5 Cooperación 35
4.2.6 Liderazgo 35
4.2.7 Toma de decisiones 35
4.2.8 Relaciones interpersonales 36
4.2.9 Motivación 36
4.2.10 Control 36
4.2.11 Neurobiología del estrés 36
4.2.12 Estrés 37
4.2.13 Estrés laboral 38
4.3 Marco Contextual 38
4.3.1 Misión 38
4.3.2 Visión 38
4.3.3 Valores corporativos 39
4.3.4 Servicios 39
4.3.6 Derecho aduanero y comercio exterior 40
4.3.7 Derecho laboral 40

4.3.8 Empresas 41
4.3.9 Empleados 41
4.3.10 Derecho civil 42
4.4 Marco Legal 42
4.4.1 Ley 1010 de 2006 42
4.4.2 Código sustantivo del trabajo- 2011 43
4.4.3 Ley 1616 de 2013 43
4.4.5 Ley 9 de 1979 44
4.4.6 Ley 1562 de 2012 44
4.4.7 Resolución número 002646 de 2008 44
4.4.8 Resolución 652 de 2012 45
5. Metodología 46
5.1 Alcance de la Investigación 46
5.2 Enfoque Metodológico 46
5.3 Población y Muestra 47
5.4 Instrumentos 47
5.5 Procedimientos 48
5.6 Análisis de Información 49
6. Resultados 108
6.1 Primer Objetivo 108
6.1.1 Objetivos 108
6.1.2 Cooperación 108
6.1.3 Liderazgo 108
6.1.4 Toma de decisiones 109
6.1.5 Relaciones interpersonales 109
6.1.6 Motivación 110
6.1.7 Control 110
6.2 Segundo Objetivo 111
6.3 Tercer Objetivo 112
6.3.1 Objetivo general 113
6.3.2 Objetivos específicos 113
6.3.3 Cooperación y trabajo en equipo 114
6.3.4 Liderazgo 114
6.3.5 Relaciones interpersonales 114

6.3.6 Comunicación 114
6.3.7 Estrés 114
6.3.8 Políticas organizacionales. 115
7. Conclusiones 118
8. Recomendaciones 121
Referencias Bibliográficas 122

Lista de Tablas

pág.

Tabla 1 *¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?* 49

Tabla 2 ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella? 50

Tabla 3 Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc? 51

Tabla 4 *Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa* 53

Tabla 5 *¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?* 54

Tabla 6 *¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?* 55

Tabla 7 *¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio u otra Estación de Servicio?* 56

Tabla 8 *¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?* 57

Tabla 9 *¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?* 58

Tabla 10 *¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?* 59

Tabla 11 *Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?* 60

Tabla 12 *¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?* 61

Tabla 13 *¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?* 62

Tabla 14 *¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?* 63

Tabla 15 *¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?* 64

Tabla 16 *Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?* 65

Tabla 17 *¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?* .. 66

Tabla 18 *¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?* 67

Tabla 19 *¿Su jefe verifica su trabajo?* 68

Tabla 20 *¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?* 69

Tabla 21 *¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?* 70

Tabla 22 *Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?* 71

Tabla 23 *¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?* 72

Tabla 24 *¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?* 73

Tabla 25 *¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?* 74

Tabla 26 *¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?* 75

Tabla 27 *¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?* 76

Tabla 28 *Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?* 77

Tabla 29 *¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?* 78

Tabla 30 *¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?* 79

Tabla 31 *Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?* 80

Tabla 32 *¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?* 81

Tabla 33 *¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?* 82

Tabla 34 *¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?* 83

Tabla 35 *¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXX S.A.S.?* 84

Tabla 36 *¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?* 85

Tabla 37 *¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?* 86

Tabla 38 *¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?* 87

Tabla 39 *¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXX S.A.S.?* 88

Tabla 40 *¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?* 89

Tabla 41 *¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?* 90

Tabla 42 *¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?* 91

Tabla 43 *¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?* 92

Tabla 44 *¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?* 93

Tabla 45 *Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?* 94

Tabla 46 *¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?* 95

Tabla 47 *¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?* 96

Tabla 48 *¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?* 97

Tabla 49 *¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?* 98

Tabla 50 *¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?* 99

Tabla 51 *¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?* 100

Tabla 52 *¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?* 101

Tabla 53 *¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?* 102

Tabla 54 *¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?* 103

Tabla 55 *¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?* 104

Tabla 56 *Distribución de proporciones en la tabla de estrés percibido en una muestra de 14 colaboradores* 105

Tabla 57 *Distribución de proporciones en la tabla de estrés percibido en una muestra de 14 colaboradores* 105

Tabla 58 *Clasificación por género* 106

Tabla 59 *Matriz metodológica* 115

Lista de Figuras

pág.

Figura 1 *¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?* 50

Figura 2 ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella? 51

Figura 3 *Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?* 52

Figura 4 *Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa* 53

Figura 5 *¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?* 54

Figura 6 *¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?* 55

Figura 7 *¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio u otra Estación de Servicio?* 56

Figura 8 *¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?* 57

Figura 9 *¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?* 58

Figura 10 *¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?* 59

Figura 11 *Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?* 60

Figura 12 *¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?* 61

Figura 13 *¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?* 62

Figura 14 *¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?* 63

Figura 15 *¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?* 64

Figura 16 *Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?* 65

Figura 17 *¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?* 66

Figura 18 *¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?* 67

Figura 19 *¿Su jefe verifica su trabajo?* 68

Figura 20 *¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?* 69

Figura 21 *¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?* 70

Figura 22 *Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?* 71

Figura 23 *¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?* 72

Figura 24 *¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?* 73

Figura 25 *¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?* 74

Figura 26 *¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?* 75

Figura 27 *¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?* 76

Figura 28 *Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?* 77

Figura 29 *¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?* 78

Figura 30 *¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?* 79

Figura 31 *Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?* 80

Figura 32 *¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?* 81

Figura 33 *¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?* 82

Figura 34 *¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?* 83

Figura 35 *¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXX S.A.S.?* 84

Figura 36 *¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?* 85

Figura 37 *¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?* 86

Figura 38 *¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?* 87

Figura 39 *¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXX S.A.S.?* 88

Figura 40 *¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?* 89

Figura 41 *¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?* 90

Figura 42 *¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?* 91

Figura 43 *¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?* 92

Figura 44 *¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?* 93

Figura 45 *Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?* 94

Figura 46 *¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?* 95

Figura 47 *¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?* 96

Figura 48 *¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?* 97

Figura 49 *¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?* 98

Figura 50 *¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?* 99

Figura 51 *¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?* 100

Figura 52 *¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?* 101

Figura 53 *¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?* 102

Figura 54 *¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?* 103

Figura 55 *¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?* 104

Figura 56 *Distribución de proporciones en la tabla de estrés percibido en una muestra de 14 colaboradores* 106

Figura 57 *Clasificación por género* 107

Figura 59 *Cronograma de actividades* 117

Lista de Anexos

Anexo 1. Escala de estrés percibido EP-10

Anexo 2. OMCOC - instrumento para medir el clima organizacional en Colombia

Abstract

The working conditions are susceptible to generating risks for the worker, which are always associated with the conditions of the workplace to which they are exposed, of which, the personnel of the companies can qualify and give meaning to the space through their perception. where he works and the circumstances that directly or indirectly affect his well-being, for this reason, the main objective of this research proposal is to analyze the organizational climate and perceived stress in DESMA staff, trying to determine what are the processes to reach to possible conclusions through a descriptive positivist empirical study in order to be able to demonstrate the reality of the population subject to the study. Likewise, understand some circumstances not only related to the work field, but also, in what way stress can affect it can manifest itself in the given population.

Key Words: organizational climate, stress, work.

Resumen

Las condiciones de trabajo son susceptibles a generar riesgos para el trabajador, las cuales siempre están asociadas a las condiciones del ámbito laboral a la cual están expuestos, de lo cual, el personal de las compañías pueden mediante la percepción cualificar y darle un significado al espacio donde trabaja y las circunstancias que le afectan de manera directa o indirecta en su bienestar, por tal motivo, el objeto principal de esta propuesta investigativa es analizar el clima organizacional y estrés percibido en el personal de DESMA, pretendiendo determinar cuáles son los procesos para llegar a unas posibles conclusiones mediante un estudio empírico positivista de corte descriptivo con el fin de poder demostrar la realidad de la población sujeta al estudio. Así mismo, comprender algunas circunstancias no solo relacionadas al campo laboral, sino también, de qué manera el estrés pude afectar se puede manifestar en la población determinada.

Palabras Clave: clima organizacional, estrés, trabajo.

Introducción

El trabajo se en una de las actividades más indispensables de las personas, y todas sin importar su género, raza o creencias tienen el derecho de conseguir su bienestar material, desarrollo espiritual, seguridad económica, libertad y dignidad en igualdad de oportunidades, es decir, el trabajo guarda una relación directa con la realización personal, además proporciona un lugar seguro y un rol en la comunidad. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018). Por ende, el trabajo se convierte en un sistema abierto que se interrelaciona con todas las esferas sociales en donde el ser humano interviene.

Dentro de ese sistema, el laboral, se genera un medio con ciertas características medio ambientales que proporciona intereses y bienestar para los trabajadores, pero que también ofrece riesgos y amenazas asociadas al entorno donde se desvuelven, dichas amenazas llamadas riesgos psicosociales. Los riesgos asociados al trabajo han estado durante muchos años bajo la atención de organismos que se involucran directa o indirectamente con el proceso salud y enfermedad, y que asociado directamente con las actividades laborales, en su evolución, se han identificado múltiples problemáticas subyacentes que pueden afectar a un trabajador, entre ellas, bajo el SG-SST se identifican riesgos asociados al campo laboral e intralaboral que van desde los físicos, químicos, biológicos, mecánicos y psicosociales, entre otros (Ministerio de Trabajo [MINTRABAJO], 2021).

Ahora bien, retomando los elementos propios de los riesgos psicosociales, el contexto intralaboral, extralaboral y personal, desde sus realidades generan en los colaboradores una percepción positiva o negativa del trabajo que confluyen en la productividad, la motivación, en la retención de talentos, favoreciendo la cooperación en equipo y el sistema relacional; la relación entre los conceptos descritos anteriormente generan una percepción en el colaborador en la

forma cómo estos se presenten y que en cierta forma están inmersos en el clima organizacional (CO), de tal manera que lo expresado por (Ramos, 2012, citando a Lewin, 1951) desde su abordaje del concepto de CO, sustenta que el comportamiento del colaborador no solo depende de su personalidad, además, depende de la manera como estos puedan percibir su clima de trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (1999) determina que las propiedades del (CO) están relacionadas a la percepción y la experiencia de los empleados de la empresa influyendo en su conducta, siendo este positivo ante situaciones favorables que genera satisfacción en las necesidades de cada quien y el aumento de los principios morales de los colaboradores, y poco favorable en la medida que las necesidades no sean satisfechas.

Si bien el CO es un consecuente de los factores internos y externos de la compañía, es importante resaltar que uno de los componentes externos que puede influir en el CO es la situación asociada al COVID 19 , puesto que, a pesar de las políticas generadas a nivel gubernamental frente a la recuperación de los escenarios laborales y el restablecimiento de derechos, aun, ciertos sectores, siguen en un riesgo latente que puede afectar la columna vertebral de algunas organizaciones (OIT, 2021), es decir, le emergencia sanitaria puede influir de manera negativa en factores como las políticas empresariales, en la cooperación, en el liderazgo, la forma de tomar decisiones, en la manera en que se relacionan con los demás, en la motivación y el dominio sobre las situaciones que se puedan presentar a nivel empresarial (Ramos, 2012).

Ahora bien, después de haber mencionado aquellos factores que están inmersos en el CO es preciso decir que los colaboradores siempre van a tener una percepción de cada uno de estos factores, generando un significado global del ambiente organizacional, siendo este apto para las

condiciones de trabajo o por el contrario causantes y generadores de estrés, según Cruz (2017) la percepción del CO está relacionada de forma directa con el estrés, en cuanto los estímulos percibidos además de ser habituales, manejan cierto grado de importancia dentro de las actividades diarias de los colaboradores, como por ejemplo, la relación de poder entre jefes y subalternos. Además, el mismo autor refiere en sus estudios que a mayor nivel de estrés generado por las condiciones laborales, se verá afectado en mayor medida algunos procesos cognitivos en los que se puede mencionar la forma y capacidad de procesamiento de la información.

Ante lo mencionado anteriormente, es importante para esta investigación conocer la manera en que perciben los colaboradores el CO que los rodea, y la forma en que los factores encontrados puedan ser causantes de estrés o en su defecto causante de un nivel apto de satisfacción laboral. Para poder dar respuesta a esta problemática, se implementa un estudio empírico positivista con un alcance descriptivo donde se aplicarán dos instrumentos psicométricos, el primero con la intención de conocer el nivel del clima organizacional usando la encuesta IMCOC (instrumento para medir los climas organizacionales en Colombia) y el segundo instrumento EP-10 (escala de estrés percibido) con la finalidad de identificar los niveles de estrés; estos dos instrumentos se aplican con la intención de evaluar al personal de DESMA como población elegida de interés para este proyecto investigativo.

1. Problema

1.1 Descripción del Problema

Durante siglo XXI las condiciones de trabajo han toma un rumbo dirigido hacia la implementación de nuevas prácticas enfocadas al mejoramiento de la salud laboral en todo el mundo, por lo que en España, un país líder en materia de SST establece según la ley, los principios en general referente a los procesos de prevenir los riesgos laborales enmarcados en el SST, el eliminar o disminuir los riesgos que se asocian a las actividades laborales y la capacidad de formar a los colaboradores en la prevención de cualquier riesgo o enfermedad. (OIT, 2021).

Por otro lado, en Colombia, mediante el (SGSST) tiene como fin, a partir de un proceso sistemático anticiparse, reconocer debilidades, evaluar y mitigar los riesgos en la empresa basados en la mejora continua y la protección del personal en el ambiente de trabajo (MINTRABAJO, 2021). Este sistema de gestión procura analizar e intervenir en los procesos donde se requiera promover la salud y prevenir la enfermedad laboral mediante la aplicación de protocolos que permitan identificar riesgos.

Por lo que se puede evidenciar que el estudio en materia permite visualizar las posibles problemáticas presentes en el campo laboral y que necesitan de atención especializada en función de detectarlas, controlarlas y minimizarlas o desaparecerlas. En función de lo anterior, dichas problemáticas se convierten en situaciones riesgosas que abarcan todas las esferas sociales de los trabajadores y que se transfieren al dominio psicosocial, el cual, según (Camacho y Mayorca, 2017, citando a OIT, 1986) definen el concepto de riesgo psicosocial como:

> “Los factores psicosociales en el espacio del trabajo asociado a la interacción en lo laboral, el medio que les rodea, la capacidad de satisfacer al empleado y las condiciones de la empresa, por otro lado, las capacidades del colaborador, que necesita, el aspecto

> cultural y las condiciones personales dentro y fuera del trabajo, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, por lo cual, a partir de las experiencias y el modo en que puedan percibir su ambiente de manera integral influirá en el bienestar, la productividad y el nivel de satisfacción" (p.1)

De acuerdo a lo citado anteriormente, se establecen una serie de riesgos de índole psicosocial que manejan una interrelación directa desde lo que pueda suceder en el plano intralaboral, extralaboral y características de personalidad. En este orden de ideas, situaciones presentadas en el campo intralaboral puede generar un sin número de problemáticas que amenaza la salud y estabilidad del trabajador, enmarcado como riesgos intralaborales, lo cual se define como aquellas condiciones situadas en el interior de la compañía que están relacionadas con las actividades laborales, su empresa, funciones e instrumentos de trabajo. De igual forma, el ambiente donde desarrollan sus actividades y la capacidad de relacionar con los compañeros de trabajo (Mundo Adecco, 2018).

En segundo lugar, los riesgos extralaborales se relacionan con los espacios sociales, familiares y la economía de los empleados, también en que utilizan su tiempo de descanso, las garantías en el transporte, vivienda y ocio (Romero, Beleño, Ucros, Echevarria y Lasprilla, 2016), los cuales requieren de un equilibrio que se debe reflejar en todas las áreas de ajuste del trabajador.

En tercer lugar, se puede mencionar que las características a nivel individual de un trabajador determinarán su grado de adaptación, su equilibrio emocional, su capacidad de afrontamiento y su tolerancia a la frustración, que entre otros, relacionado a las actividades laborales y extralaborales puede generar cierta disfuncionalidad en los elementos antes mencionados y que desde la perspectiva psicosocial, los factores individuales que hacen a las

personas únicas, las características personales, su bienestar físico y mental actual, las condiciones sociodemográficas (Romero et al., 2016) y que en conclusión, la capacidad de afrontar y solucionar problemas de cada trabajador determinará el impacto que pueda generar dichas situaciones en su vida.

Ahora bien, teniendo en cuenta que los colaboradores no sólo están expuestos a riegos psicosociales, sino también a otro tipo de riesgos, cabe aclarar que, en toda dimensión que el colaborador pueda percibir su realidad, podrá de cierta manera hacer un análisis global de cuáles son las condiciones del lugar donde labora frente a beneficios, oportunidades, riesgos y amenazas, además, teniendo en cuenta que existen fenómenos como estilos de liderazgo, motivación, relaciones interpersonales, estrés y riesgos psicosociales que de cierta manera subyace de los componentes económicos, sociales, culturales y políticos de la compañía, donde lo mencionado anteriormente, puede determinar el clima organizacional generando consecuencias que no siempre le genera beneficios a la empresa, y en consecuencia en la percepción de los empleados frente a las condiciones que tipifican el CO como una garantía a las condiciones aptas del lugar de trabajo (Gómez, 2017).

Entendido de otra manera, el CO genera percepciones que impactan de manera directa no solo las expectativas de los colaboradores, sino también el funcionamiento de la compañía, refiriéndose a la productividad y sostenibilidad de la organización (Castro, 2916). De cierta manera que, trasladando tal conceptualización a la realidad del contexto del objeto de estudio, la condición del CO requiere de un análisis en cuanto a las estrategias que se deben implementar para subir los niveles del CO de manera positiva, y que respondan a las necesidades tanto de los colaboradores como de los accionistas; además, que dichas actividades sean ejecutadas con la intencionalidad pertinente. Para ir más a fondo, en dicha empresa, DESMA, no se identifican

estrategias o actividades que intencionalmente estén dirigidas a mejorar los niveles del CO, y en su defecto, a mejorar los procesos productivos, aunque cabe resaltar que por iniciativa de los colaboradores sí planean actividades que mejoran las relaciones interpersonales, las cuales pueden ser dentro o fuera de la empresa, resaltando nuevamente que no tienen intencionalidad referente a generar impacto en el CO.

En otro sentido, las problemáticas que se puedan presentar referente al CO, cuando no tienen un control, las consecuencias de los mismos no esperan por manifestarse en el bienestar de los colaboradores, aumentando la vulnerabilidad ante el sufrimiento de enfermedades físicas y mentales, accidentes, ausentismo y en su calidad de vida, siendo de gran interés para esta investigación abordar las condiciones del CO que puedan tener como consecuencia un nivel elevado de estrés y repercusiones negativas tanto en la satisfacción laboral como en la productividad.

Por tal motivo, el estrés se convierte en una variable de estudio ya que permite visualizar el estado de salud de los colaboradores y dar una mirada a su ejercicio laboral en función de las problemáticas que allí se puedan presentar, y para comprender esta variable, es de vital importancia conceptualizar el término estrés laboral.

El estrés que se relaciona con las actividades laborales es la respuesta que se presenta ante las exigencias y amenazas laborales que desafían la capacidad de afrontamiento, y ocurre ante una amplia gama de situaciones que se puede agudizar ante el poco apoyo de supervisores, colegas y el bajo control sobre los procesos de trabajo. La presión excesiva e inmanejable conduce al estrés y este puede dañar gravemente bienestar y el rendimiento de los colaboradores (World Health Organization, 2020).

Por otra parte, las consecuencias relacionadas al estrés laboral se enmarcan desde el estadio fisiológico, el estadio psicológico y el estadio conductual generando múltiples problemas que se reflejan en todas las áreas de ajuste del trabajador. En primera medida, a nivel fisiológico afecta el ritmo cardiaco, elevación de la presión sanguínea, ulceras, gastritis, síntomas de infartos entre otros. A nivel psicológico se puede generar irritabilidad, ansiedad, depresión, crisis nerviosas, aislamiento e insatisfacción en el trabajo. Y a nivel conductual se afecta el rendimiento laboral, ausentismo persistente, aumento de accidentes, renuncias imprevistas y agresividad con los compañeros (Félix, 2018). Estás condiciones solo vistas desde el terreno intralaboral, y ante su visualización, el estrés le ha cobrado un precio muy alto al trabajador.

Desde otra perspectiva, el estrés es una enfermedad generalizada que genera riesgos en el nivel de salud de los colombianos, según una publicación en Cúcuta por La Opinión (2017) el estrés es considerado como el mal del nuevo siglo. Apuntan a que no solamente lo sufren los adultos, pero sí es la población que tiene tendencia a padecerlo más frecuentemente deteriorando el ámbito laboral, las relaciones interpersonales, las relaciones familiares, la calidad de tiempo de ocio produciendo un desgaste en el proceso salud enfermedad, siendo así, las situaciones que hacen parte de la vida cotidiana y sus experiencias frente a ellas las causas más relacionadas a esta problemática, dichos fenómenos se traducen como consecuencias a nivel social producto del estrés.

Por tales motivos, tomándose como factores importantes para esta investigación el CO desde sus dimensiones que permite conocer los objetivos organizacionales, el principio de cooperación, el ejercicio del poder, la manera de tomar las decisiones, la habilidad de relacionarse en el entorno laboral, la motivación y capacidad de control; que de cierta manera bajo principios de frecuencia, intensidad e importancia que le atribuyan los colaboradores a lo

que percibe del CO puede desencadenar niveles de estrés que afectan directamente los interés personales de los colaboradores y los intereses organizacionales.

Todas las situaciones mencionadas anteriormente permiten abordar una realidad evidente frente a un problema que requiere de su comprensión, ya que el contexto laboral es un fabricante de riesgos y de estímulos generadores de estrés. Por estas razones, el interés de este proyecto investigativo es analizar el clima organizacional y estrés percibido en el personal de la firma de abogados.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel del Clima organizacional y estrés percibido en el personal de DESMA, firma de abogados, Cúcuta?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar el clima organizacional y estrés percibido en el personal de DESMA, firma de abogados, Cúcuta.

2.2 Objetivos Específicos

Conocer la percepción del clima organizacional en el personal mediante el IMCOC (instrumento para medir el clima organizacional en Colombia).

Identificar los niveles de estrés en el personal a través de la escala de estrés percibido EP-10

Diseñar estrategias que promuevan el clima organizacional y minimice los niveles de estrés percibido, en el personal de DESMA, firma de abogados, Cúcuta.

3. Justificación

Teniendo claro que hay peligros psicosociales generadores de estrés, es de gran relevancia asociarlo al ámbito laboral, ya que en la entidad donde se realizará el estudio acontece una realidad que puede estar generando dificultades que puede comprometer las condiciones de la empresa frente al CO y por ende el bienestar de los empleados. Por tal razón, el personal que trabaja en DESMA comparten características similares desde su praxis laboral que son de gran interés para esta investigación, pues la realidad presente frente a la ausencia de estrategias aplicadas para mejorar y mantener el clima organizacional y sus posibles consecuencias lo ponen en un plano especial que puede estar sujeto a investigar. Por ende, esta investigación se enfoca en analizar la percepción del CO y estrés percibido en los empleados de DESMA, firma de abogados, Cúcuta.

Este proyecto es de gran importancia para la SST ya que brinda información de los posibles riesgos y la percepción del CO y en especial la generación de estrés que estos pueden ocasionar, pues las condiciones de la empresa percibidas como negativas por los colaboradores pueden perjudicar su salud, causando estrés y enfermedades a largo plazo como consecuencia de las malas condiciones y una deficiente organización de las actividades laborales (Agencia Europea para la SST, 2021).

Teniendo claro que las condiciones del CO pueden ser generadores de estrés, es de gran relevancia asociarlo al ámbito laboral, ya que en la entidad donde se realizará el estudio, se pretende conocer no solo las causas que generan el estrés, sino también, los efectos o consecuencias del estrés que generan una nueva ola de problemáticas a nivel social incluyendo el trabajo. Es decir, el estrés como efecto de las situaciones riesgosas ocurridas en el ámbito laboral, reflectan nuevas problemáticas como ausentismo, relaciones distantes y conflictivas con

colegas, depresión, desanimo frente a las funciones realizadas, alta frecuencia en la rotación de puestos de trabajo (Sarsosa y Charria, 2017). Tales situaciones se pueden presentar en la entidad y amenazar con el equilibrio laboral y todos sus elementos adyacentes.

Aunque es posible que los constantes cambios y exigencias del entorno sean generadores de estrés, ante la las condiciones que ofrece la empresa , también pueden estar implicadas con la realización de otras actividades cotidianas y que en ocasiones van a la velocidad que exige la sociedad, causando graves consecuencias para su salud mental y física, por lo que, se está inmerso en una sociedad que varía constantemente, estos cambios generan presión en las personas y los lleva a pensar que deben realizar muchas actividades para conseguir el bienestar (Bairero 2017).

Por otro lado, los aportes que esta investigación genera para la sociedad, están vinculados con graves consecuencias a nivel social ya que el estrés puede manifestarse como un problema de salud pública, según Vidal (2018) entre el 70% y el 80% de las enfermedades están relacionadas con el estrés, y las que no están relacionadas son agravantes del mismo. Es decir, el efecto de comorbilidad es demasiado amplio.

Por las razones expuestas anteriormente, este proyecto propone investigar el nivel de clima organizacional y estrés percibido, ya que mediante el abordaje de estas dos variables se pude conocer los efectos que tiene sobre el ser humano frente al contexto laboral, social y personal del trabajador (Garavito, 2018).

4. Marco de Referencial

4.1 Antecedentes Teóricos y Empíricos

Al revisar el tema de CO y estrés, se encuentra en la literatura científica diferentes posturas que de una u otra manera les dan soporte a los diferentes planteamientos teniendo en cuenta sus resultados a nivel internacional, nacional y local.

Por tal motivo, y en primer lugar, un estudio realizado en Perú por Díaz, Guevara y Vidaurre (2019) en donde abarca el Estrés en trabajo y clima laboral en trabajadores del hospital Solidaridad, Chiclayo. Y que tiene por objetivo determinar la manera en que el estrés influye en la percepción del CO en colaboradores se pudo concluir que el 60% de la muestra percibe el CO como regular ante dimensione como falta de motivación del jefe inmediato, relaciones interpersonales poco cooperativas y no estimulan el desarrollo de su potencial, así mismo, dimensiones como el liderazgo y la presión que se ejerce al ser supervisados generan un nivel medio de estrés en el trabajo.

En otro lugar, en Latino América se lleva a cabo la investigación estudio sobre el CO en profesores universitarios técnica de Machala por Zambrano, Ramón y Espinoza (2017) en donde se procura exponer los resultantes para aportar de manera reflexiva al conocimiento, la comunicación y la forma de decidir en el escenario de las universidades, donde se concluye que el CO es imperante en la gestión empresarial y su estudio se basa en medir sistemáticamente para lograr una mejor productividad, elevando el compromiso eleva el compromiso entre individuos para que experimenten satisfacción en el grupo de trabajo.

Y como último estudio de corte internacional, la investigación,

Como perciben los profesionales de administración algunos componentes de la organización como causantes de estrés laboral en Costa Rica, Quiroz (2019) tuvo como finalidad

valorar la manera en que los profesionales de la administración perciben las variables del ambiente laboral como un potencial que puede generar estrés laboral, obteniendo como resultados que el desarrollo laboral, las demandas interpersonales, las demandas de la tarea y las condiciones laborales son percibidas por los trabajadores como amenazantes ocasionando niveles medio de estrés.

En función de conocer el contexto nacional, en la ciudad de Medellín se lleva a estrategia educativa para mejorar el CO por Rodríguez y Leal (2019) donde el propósito es estrategia en educación, fundamentada en la pedagogía del diálogo logrando como conclusión establecer que en las relaciones de trabajo las personas logran un mejor desempeño cuando están en ambientes que se caracterizan por la aceptación y la tolerancia. El nivel de confianza crece al estar dentro de un equipo donde la probabilidad de rechazo se minimiza al caer en errores comunes mejorando los canales comunicativos dentro de la empresa. .

En otro lugar de Colombia, Departamento de la Guajira, Riohacha Brito, Pitre y Cardona (2020) desarrollaron un estudio llamado CO y su relación con el desempeño que interviene en el rendimiento de los empleados en la empresa en mención, concluyendo dentro de las variables de control, seguimiento y liderazgo, son importantes para generar un mejor CO. Además, la influencia del rendimiento y el alcance de los objetivos empresariales.

Haciendo énfasis al plano local, en Ocaña, Norte de Santander, se realiza el siguiente trabajo por Becerra y Serrano (2017) como influye el CO en la complacencia de los clientes de las diferentes facultades de la UFPS Ocaña, donde la finalidad es establecer la relación del CO en la complacencia de los clientes, de las diferentes facultades de la universidad, obteniendo como resultados: a mayor satisfacción laboral, mejores son las condiciones el clima organizacional, por ende la percepción del servicio al cliente es más positiva.

En dirección a la capital de Norte de Santander, otro estudio a nivel local llamado plan de acción para renovar el CO en la constructora Jr. S.A.S en la capital norsantandereana, llevado a cabo por García (2018) se encontró que el desinterés por comprometerse, cancelación de salarios en fechas atrasadas, ausencia de incentivos, ausencia de responsables en la planeación de tareas, pocas capacitaciones, rotación constante de personal, canales para comunicarse debilitados, incapacidad de organizar información, presión de los jefes son variables que la organización desde sus condiciones permite una percepción baja de clima organizacional ante los colaboradores.

4.2 Marco Teórico

Dado que el objetivo general de esta propuesta investigativa es analizar el CO y el estrés en los colaboradores de DESMA, es vital sustentar a nivel teórico el CO y sus aristas frente a los niveles de estrés que se puedan tener algún tipo de implicación a nivel laboral.

4.2.1 Factores de riesgo

Dicho lo anterior, Según Lora (2016) los factores de riesgo se denominan como la realidad ante situaciones en el ambiente laboral y las acciones del ser humano que abarcan la capacidad y probabilidad de producción, accidentes o pérdidas materiales, donde posibilidad de que ocurra depende del control del elemento que agrede y que se denominan como riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, fisiológicos o ergonómicos, químicos, físicos, eléctricos y mecánicos. Y que bajo las necesidades de este trabajo, se hará énfasis en el factor de riesgo psicosocial.

4.2.2 Factores de riesgo psicosocial

Las situaciones asociadas a las implicaciones negativas que puede presentar un trabajador en su labor esta mediada por los factores de riesgo existentes y con relación al espacio en el

trabajo, los cuales están definidos por Cataño, Esguerra y Rubio (2017) como la interacción entre las condiciones medioambientales del trabajo y aspectos individuales, los cuales son producto de las formas en que se percibe y las experiencias que pueden influir en el bienestar del colaborador.

Otro concepto tomado por Juárez (2004) quien define que los factores psicosociales son circunstancias que surgen de la relación con el medio, las actividades laborales y la sociedad donde se relaciona, conviven y experimentan. Estos factores pueden constituir un riesgo hasta que se convierten en peligros potenciales para la salud y el bienestar del empleado, perturbando la relación entre trabajadores y su entorno.

Es de vital mencionar que los riesgos de tipo psicosocial se clasifican en tres elementos, factores de riesgo psicosocial extralaboral, intralaboral e individual, por lo que el Ministerio de Protección Social (MPS, 2010) sustenta que las condiciones intralaborales se relacionan a las condiciones del trabajo y de su empresa influyendo directamente en la salud y bienestar del trabajador, mientras que, las condiciones extralaborales se relacionan con lo que pueda suceder en la familia, en la sociedad y su economía, a su vez, las condiciones del lugar donde vive y las características individuales que aluden a las características de personalidad, características sociodemográficas como el género, la edad, el estado civil, nivel educativo y la ocupación, profesión u oficio), el lugar donde reside, nivel socioeconómico, el tipo de vivienda y la cantidad de personas dependientes. Las características mencionadas anteriormente pueden modificar el tipo de percepción y su efecto en los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

De acuerdo a lo anterior, las situaciones que puedan suceder en alguno de estos tres ámbitos manejan una interrelación muy fuerte, tanto que, cualquier falla o desajuste en este principio triangular puede generar efectos en la salud física y mental del trabajador, que

percibido como amenazante puede ocasionar ciertos niveles de estrés, el cual se quiere sustentar y comprender desde su génesis a nivel biológico y orgánico.

4.2.3 Clima organizacional

Es importante mencionar que todo lo sucedido en el interior de una empresa referente a los factores de riesgo que allí puedan existir, existen ciertas dimensiones que son propias del ambiente de trabajo a las que se exponen los empleados, y que hacen parte del CO, siendo este definido por Chiavenato (1999) como las propiedades que perciben y experimentan los trabajadores de la compañía influyendo en su comportamiento, siendo este positivo ante situaciones favorables que genera satisfacción en las necesidades personales elevando la motivación de los trabajadores, y poco favorable en la medida que las necesidades no sean satisfechas.

Así mismo, el CO está conformado por ciertas variables que están inmersas en el trabajo y que afectan de manera directa a los colaboradores dependiendo de la percepción que tenga de ellas; algunas de estas variables se tendrán en cuenta para esta investigación en función de conocer el nivel de CO, las cuales son: objetivos organizacionales, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control.

4.2.4 Objetivos organizacionales

Son entendidos como las metas colectivas ante situaciones deseadas que la organización desea alcanzar enmarcadas según Chiavenato (1999) en:

> Satisfacer la necesidad en la oferta y demanda bienes y servicios, a nivel social, generar propuestas de trabajo productivo para todas las áreas productivas de la empresa, promover a nivel social el uso racional de los recursos, facilitar un retorno justo a los factores de entrada, crear las condiciones para que los individuos tengan sus necesidades

básicas satisfechas. Generando una tendencia para que los objetivos estén en constante transformación y evolución constante, modificando las condiciones (externas) de la organización con sus condiciones y la de sus colaboradores (internas), y en su evaluación se modifican frecuentemente los cambios medio ambientales de la organización. (p.34)

4.2.5 Cooperación

Para conseguir los objetivos organizacionales de forma más rápida y eficiente, la cooperación establece procesos asociativos entre colaboradores, ya que se entiende que se es más productivo en cuanto hay más integración con otras personas en el grupo de trabajo (Méndez, 2005).

4.2.6 Liderazgo

En función de mantener el principio de cooperación, es necesario identificar aquellas personas que tiene capacidad de liderazgo, siendo esta habilidad según Herrera y Ruiz (2017) quienes citan a Agüera (2004) que facilita los procesos de interacción entre colaboradores en donde una o varias personas dirigen a su grupo haciendo uso de las facultades propias de un líder en función del bienestar y objetivo en común, invirtiendo su potencial y energía para integrar un grupo, definir roles y sacar provecho de sus habilidades y capacidades.

4.2.7 Toma de decisiones

Esta es una habilidad que se debe aplicar en cualquier actividad humana y empieza con un proceso de razonamiento lógico y creativo constante que puede tener implicaciones importantes en el cumplimiento de metas y objetivos d una organización, si mismo, la toma de decisiones hace frente a problemas que deben ser abordados con rapidez y eficacia contemplando la posibilidad de afrontar consecuencias desconcertantes (Amaya, 2010).

4.2.8 Relaciones interpersonales

El ser humano construye relaciones que le permiten desarrollarse como ser sociales todos los contextos, incluyendo el trabajo, en donde se forman vínculos que se fortalecen a través del tiempo vinculándose con lazos fuertes de amistad que mediante la cooperación facilita cumplir con las metas organizacionales (Moyano, 2014).

4.2.9 Motivación

Este componente es el motor que induce a una persona en el trabajo ante la percepción positiva de las condiciones que ofrece la organización en materia de bienestar, desarrollo psicológico, social, económico y cultural con tendencia a repercutir de manera favorable en la creatividad, sentido de pertenencia aumentando la capacidad productiva y la forma como compite, de igual forma impacta positivamente en el crecimiento personal y profesional reduciendo la tasa de ausentismo (Peña, 2018).

4.2.10 Control

Según Méndez (2005) esta dimensión del CO permite hacerle seguimiento al trabajo realizado frente a los objetivos establecidos por el proceso de planeación, además, seguir las actitudes que el colaborador expresa frente al control que tiene mantiene en la forma que ejecuta sus actividades en el trabajo.

4.2.11 Neurobiología del estrés

Consecuentemente, dependiendo la de la capacidad del individuo para afrontar situaciones estresores, el cuerpo responderá activando sus funciones cerebrales para exigirle al cuerpo que responda para mantener su homeostasis y no colapsar, generando una respuesta fisiológica que consiste en activarse de forma instantánea, tomando inicio en.

> "El hipotálamo con el factor liberador, inicia la producción de Corticoprima dirigida a la glándula pituitaria, segregando la hormona adenocorticotropa a través del eje hipotálamo produciendo hormonas Glucocorticoides (cortisol), luego, se activa el eje simpático – suprarrenal medular donde se generan catecolaminas como la adrenalina y la noradrenalina, aumentando la glucosa en la sangre, lo que posibilita niveles mejores de energía, oxigeno, alerta, poder muscular y resistencia al dolor" (Moscoso, 2009, p.1)

Los mecanismos de respuesta fisiológica ante el estrés, tienen un papel en el proceso de adaptación y supervivencia, activando las funciones cerebrales que se comunican con otros sistemas.

> La síntesis de estas hormonas establece un sistema en el cual se comunican, puesto que, el sistema nervioso autónomo a través del sistema simpático y parasimpático permite experimentar estrés con sus componentes fisiológicos estimulando al organismo para que siempre esté en alerta, también, se liberan hormonas neuroendocrinas que regulan el sistema inmune como la hormona del crecimiento, prolactina, glucagón, entre otras. (Moscoso, 2009, p.1)

4.2.12 Estrés

Por otro lado, el estrés actúa como una respuesta en las emociones, fisiológica y comportamental donde la intensidad del mismo depende de la evaluación de amenaza real o percibida por el individuo, y en el proceso de adaptación demanda ciertas cantidades de energías para responder ande las demandas derivadas de las condiciones del ambiente. Rengifo (2007) por lo que las situaciones percibidas en el transcurso del día siempre van a estar sujetas a la percepción y evaluación constante del indiviso, que de cierta manera en su evaluación será entendida como amenazante o no, incluyéndose los sucesos provenientes del ámbito laboral.

4.2.13 Estrés laboral

Este tipo de estrés genera ciertos estados de reacción que no se relacionan a los recursos que pueda tener un individuo para afrontar situaciones estresantes, es decir, este tipo de estrés es el resultado de la incoherencia entre las presiones que exige el entorno y las situaciones a las que la persona se enfrenta en el espacio de trabajo (Coduti, Belén, Sarmiento y Schmid, 2013).

4.3 Marco Contextual

DESMA firma de abogados S.A.S, Somos profesionales con calidad jurídica, disciplina, responsabilidad y trabajamos por la excelencia. Nos distinguimos en el ejercicio profesional del Derecho, desempeñando funciones dentro de las exigencias éticas, contando con la infraestructura y el potencial humano, administrativo y tecnológico para prestar un servicio de calidad, con altos niveles de eficiencia y confiabilidad.

Está ubicado en Cúcuta, Norte de Santander en la Avenida 4E # 7-20 Edif. Astrea. Ofi. 205 - Barrio Popular. Correo electrónico: desmaabogados@gmail.com

4.3.1 Misión

DESMA Firma de Abogados S.A.S; Asume los casos en procura de los derechos e intereses de los clientes, brindando servicios de forma eficiente con estándares competitivos y de alta calidad. Ofrecemos a nuestros clientes todo el respaldo jurídico y asistencial, con el compromiso de nuestro equipo de abogados, el cual asumirá de manera muy responsable y con suma atención le podrá dirigir un control de los procesos que sean encomendados.

4.3.2 Visión

En el 2023 DESMA Firma de Abogados S.A.S; se posicionará entre las mejores Firmas de abogados en el territorio colombiano, llegando cada día, a más a Regiones de todo nuestro país, es así como expertos en el manejo de las diferentes áreas del derecho prestan un servicio de

calidad y eficiencia, abarcando cada área con la mayor responsabilidad.

4.3.3 Valores corporativos

Ética. Somos fieles a nuestros clientes, a nuestros principios y propósitos; defendiendo con determinación lo que creemos y fundamentando en todo momento: la honestidad, independencia, confianza, responsabilidad y eficacia.

Excelencia:

Nos fundamentamos en potenciar tres factores básicos: eficiencia, rigurosidad y competitividad con el fin de generar mejoras en cada una de las formas del manejo especializado de consultoría jurídica en Colombia y así lograr el propósito noble de la perfección.

Innovación:

Dedicamos nuestro mejor esfuerzo a la creatividad y exclusividad en investigativos para el avance de la rama jurídica.

4.3.4 Servicios

Con base a nuestra filosofía jurídica nos orientamos a prestar servicios de asesoría y consultoría preventiva, también tenemos como objetivo defender los derechos de nuestros clientes y optimizar los recursos, DESMA Firma de Abogados S.A.S, ofrece las siguientes Áreas legales especializadas:

Mecanismos de protección de derechos constitucionales:

- Defensa Jurídica.
- Administrativo.
- Familia.
- Comercial.
- Penal.

- Laboral.
- Aduanero y Comercio Exterior.
- Civil.
- Propiedad Horizontal.
- Áreas de práctica.

4.3.6 Derecho aduanero y comercio exterior

Proveer asesoría y asistencia en cada etapa de las controversias aduaneras:

Consultoría de leyes y reglamentos aduaneros nacionales y regionales.

Representaciones legales y atención a requerimientos.

Aplicación de regímenes aduaneros: importación, Exportación, tránsito, depósito, reembarque, etc…

Trámites vía gubernativa ante la autoridad aduanera

Procesos Administrativos sancionatorios aduaneros.

Trámite de devolución de mercancías.

Constitución de garantías en reemplazo de aprehensión o medidas cautelares.

Presentación de revocatorias directas.

4.3.7 Derecho laboral

Nuestro equipo tiene como finalidad salvaguardar los derechos tanto de los empleados como de los empleadores, ofreciendo una amplio portafolio de servicios jurídicos y de seguridad integral, buscando en todo momento el sostenimiento y amenización de un ambiente laboral sano dentro de las empresas, y así mismo nos permitirnos luchar incasablemente por los derechos vulnerados de aquellos trabajadores que acuden a nosotros, debido a que no se les reconoció todo aquello que les corresponde según lo establece la ley, la doctrina y la jurisprudencia; dentro de

los servicios que ofrecemos tanto a las empresas como a los empleados se encuentran:

4.3.8 Empresas

Revisión y redacción del Reglamento Interno del Trabajo.

Revisión y redacción de contratos tanto de naturaleza laboral como de naturaleza civil y comercial.

Servicio de departamento jurídico para empresas, donde se hace monitoreo y seguimiento constante a la relación contractual que se tiene con los trabajadores.

Representación de las empresas en todo tipo de trámite legal que se encasille dentro de la jurisdicción laboral, desde asistencia a audiencias de conciliación, así como también ejerciendo la defensa ante tramites litigiosos.

Negociación y revisión de pliegos de peticiones presentados por las organizaciones sindicales.

Realización de entrevistas laborales.

4.3.9 Empleados

Acompañamiento a la imposición de descargos.

Revisión de contratos de trabajo.

Acompañamiento a audiencias de conciliación Procesos por indemnización y/o reincorporación a causa de un despido injustificado.

Procesos para reconocimiento de contrato realidad.

Procesos de indemnización por culpa patronal.

Procesos a causa de acoso laboral.

Procesos de indemnización por incapacidad laboral.

Formación de organizaciones sindicales.

Redacción de estatutos de las organizaciones sindicales.

Reajuste pensional

Retiro de aportes a pensión en fondo tanto público como privado.

4.3.10 Derecho civil

Los problemas cotidianos de la sociedad, pueden resultar en discordias que simplemente con la asesoría adecuada de un Abogado se puede solucionar, ayudando a salvaguardar los derechos y el patrimonio de nuestros clientes. De esta manera, los servicios jurídicos están dirigidos principalmente a temas que refieren a:

- Legalización de predios. Posesión y Pertenencia de bienes.
- Deslinde y Amojonamiento (fijación de linderos).
- Divisorios.
- Responsabilidad civil contractual y extracontractual.
- Responsabilidad por daños.
- Servidumbres.
- Restitución de inmueble arrendado.
- Contratos.
- Cobros de deudas.
- Insolvencia económica y reorganización empresarial.

4.4 Marco Legal

4.4.1 Ley 1010 de 2006

Art. 1o. su finalidad es apuntarle a la prevención, corrección y sanción a las múltiples maneras de agresión física y mental que atenten contra la dignidad humana sobre aquellos que realizan sus actividades en el marco económico desde una relación laboral privada o pública.

Art. 2o. por el cual se abarca el concepto de acoso laboral, el cual se entenderá como un comportamiento que persiste con capacidad de ser demostrado ante el trato que puede recibir de todas las personas que laboran en una empresa incluyendo todos los niveles jerárquicos, en función de intimidar, causar miedo, causar perjuicios laborales, someterlo al terror e inducirlo a la renuncia.

4.4.2 Código sustantivo del trabajo- 2011

Artículo 200. En este artículo se define enfermedad profesional como un estado patológico causada por las condiciones de trabajo y sus funciones el cual puede ser determinado por riesgos químicos o biológicos. 2. Las enfermedades endémicas y epidémicas presentes en la región son consideradas como profesionales cuando son adquiridas producto del trabajo al enfrentarlas. #42. Patologías generadas por estrés laboral: producto del trabajo con cargas excesivas, con el menor tiempo para ejecutarlas, bajo métodos repetitivos o ritmos impuestos por las máquinas. Trabajos n turnos prolongados y carga física excesiva y connotaciones psicosociales que pueden producir ansiedad, depresión, urgencias cardiovasculares entre otras.

4.4.3 Ley 1616 de 2013

Por la cual se aborda la ley de salud mental.

Artículo 3°. Salud Mental. Es definida como el estado causado por el día a día

A partir del comportamiento y el sistema relacional que obliga a los individuos y grupos a utilizar los recursos de afrontamiento, emocionales, cognitivos y metales para generar bienestar y establecer relaciones positivas para la sociedad.

4.4.5 Ley 9 de 1979

Título III. Salud ocupacional

Artículo 80.por el cual tiene como objetivo mejorar la salud de los trabajadores y gestionar estrategias de prevención de la enfermedad bajo las condiciones laboral, y así, trabajar por la protección ante las amenazas que pueda atentar con el bienestar físico y mental de los empleados.

Proteger a los trabajadores contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos y mecánicos que atenten en contra del bienestar colectivo e individual.

4.4.6 Ley 1562 de 2012

Ley de riesgos laborales.

Artículo 4º. Donde se define Enfermedad laboral aquella que es contraída en el cumplimiento de las funciones laborales y la exposición a riesgos a los cuales los trabajadores están expuestos. El gobierno nacional determina de manera frecuente los tipos de enfermedades producto de la acción laboral y en caso de que estas no estén establecidas en las tablas, y se demuestre su causalidad ante los factores de riesgo será agregada a aquella tabla y manejada con las normas establecidas vigentes.

4.4.7 Resolución número 002646 de 2008

Donde se establecen responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de forma permanente la exposición a riesgos laborales y sus patologías causadas por el estrés ocupacional.

Art. 1°. Objeto. Establecer los diferentes actores sociales responsables para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de forma permanente la exposición a riesgos laborales y sus patologías causadas por el estrés ocupacional.

4.4.8 Resolución 652 de 2012

Artículo 1o. Objeto. Tiene como finalidad establecer la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en todas las entidades de trabajo y así mismo, establecer las responsabilidades que les compete tanto a los tipos de empleadores como a las administradoras de riesgos profesionales. Lo anterior, con la finalidad de adoptar medidas de prevención y corrección frente al acoso laboral contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008.

5. Metodología

5.1 Alcance de la Investigación

Este alcance se implementa desde una propuesta investigativa de tipo descriptivo, puesto que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sustenta que este alcance busca determinar condiciones específicas de individuos y procesos de algunos fenómenos que puedan ser objeto de análisis. Es decir, solo mide y recoge datos de forma independiente sobre los fenómenos estudiados. Si bien, el objeto es analizar el CO y el estrés, para ello, no se alterará ninguna de las dos variables, por tal motivo, esta investigación se plantea bajo un diseño transversal no experimental, tal diseño está definido por Hernández et al. (2014) quien afirma esta forma de investigación se debe realizar sin la deliberada manipulación de las variables, y abarca estudios en los que no varía dichas variables de forma intencional ya que son independientes al ver su efecto entre otras variables.

En la investigación no experimental sólo se puede observar a aquellos fenómenos en sus condiciones naturales tal como se dan para facilitar su análisis. En consecuencia, lo que se busca es el análisis de situaciones ya existentes que pueden alterar significativamente a una población y desencadenar una problemática que puede ser estudiada y evaluada desde un contexto real, por tal motivo, el tipo de diseño utilizado es transversal por el hecho que se analizaran las variables en un momento dado, lo cual establece Hernández et al. (2014) diciendo: estos diseños tienden a recolectar información en un tiempo y momento dado.

5.2 Enfoque Metodológico

En esta investigación se emplea un enfoque cuantitativo, puesto que quiere conocer la realidad de la población a partir del análisis de las dos variables en la investigación, clima organizacional como variable de análisis y estrés percibido como variable de control; por tal

razón Hernández et al. (2014) afirman que: este enfoque tiene como objeto la medición y estimación de los problemas a investigar, en el momento que se presentan y su magnitud.

5.3 Población y Muestra

Ante la necesidad de recolectar los datos para esta investigación, se emplea el tipo de muestra no probabilístico, ya que supone un proceso para seleccionar dirigido por las particularidades de la investigación, determinada por un muestreo consecutivo ya que además de ser por conveniencia, permite incluir a todos los individuos como parte de la muestra (Hernández et al., 2014), lo cual permitirá obtener resultados de la realidad de la población trabajadora de dicha empresa. La población es de 15 colaboradores los cuales serán seleccionados sin exclusión de género.

La muestra es de 15 colaboradores pertenecientes a la totalidad de la población debido a que es de interés para este proyecto conocer la percepción del CO y los niveles de estrés percibido de manera global en la empresa DESMA, firma de abogados.

5.4 Instrumentos

La técnica que se utiliza utilizada para recolectar los datos es la encuesta, en donde se usaron dos test psicométricos para el análisis de las dos variables comprendidos por: IMCOC (instrumento para medir el clima organizacional en Colombia) y la escala de estrés percibido EP-10.

IMCOC (instrumento para medir el clima organizacional en Colombia):

El IMCOC es un instrumento que fue diseñado y validado para conocer las percepciones en el medio empresarial, el cual está compuesto por 45 ítems que valora dimensiones como objetivos organizacionales, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control. El instrumento confirma su validez y alto nivel de

confiabilidad por encima de (0,89) (Méndez, 2005).

Escala de estrés percibido EP-10:

Este instrumento tipo Likert, consta de 10 ítems que puede ser aplicada a personas mayores de edad sin exclusión de género. Esta escala mide el nivel en que las experiencias de la vida cotidiana pueden ser clasificadas como agobiantes por los individuos. Sus preguntas indagan sobre la magnitud que representa el grado en que los individuos perciben la capacidad de ejercer control sobre aquellas situaciones imprevistas, o, al contrario, excede la capacidad de controlarlas, generando malestar producto del estrés. Para el uso del instrumento se verificó su validación para el territorio colombiano mediante esta investigación llevada a cabo en Bucaramanga, donde se concluyó que, la confiabilidad del instrumento es apta para su uso en población colombiana con un coeficiente de Cron Bach de 0,65 y omega de McDonald de 0,68 (Campo, Oviedo y Erazo, 2014).

5.5 Procedimientos

Después de definido el marco metodológico se da paso al proceso de recolección de datos de forma ordenada y sistemática, en función de cumplir con un protocolo para realizar las actividades de forma adecuada ajustada al debido procedimiento.

En primera medida ya se debe tener definido la población y la muestra, seguido a esto, es importante contar con el permiso de la empresa para poder aplicar los instrumentos, ya sea de forma individual o grupal en el espacio y hora pertinente que altere las actividades de los participantes en la menor medida posible. Es importante resaltar que el lugar donde se aplican los instrumentos debe estar controladas las condiciones físicas medio ambientales para la comodidad de los participantes.

En segunda medida se debe socializar la razón por la cual están allí y las generalidades de la investigación y su propósito, además cuál es su rol dentro de la misma, para después, explicar de forma detallada las generalidades de los instrumentos para su correcto diligenciamiento; la lectura y firma para la autorización de los participantes y garantizar el manejo adecuado de datos bajo los lineamientos éticos.

En el proceso de aplicación de las pruebas se debe garantizar el principio de confidencialidad en las respuestas que puedan dar los participantes y atender a las necesidades que se puedan presentar durante la misma. Al final se debe revisar que ellos instrumentos sean diligenciados correctamente para posteriormente, interpretarlos y generar los resultados proporcionados por los mismos.

5.6 Análisis de Información

Análisis cuantitativo de los resultados del instrumento IMCOC por componentes.

Componente objetivos:

Tabla 1

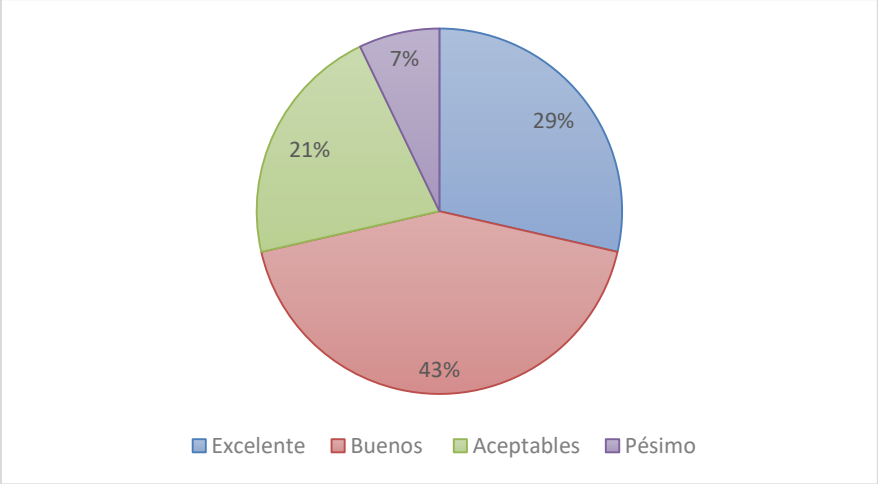
¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

	Excelente	**Buenos**	**Aceptables**	**Pésimo**
Participantes	4	6	3	1
14	29%	43%	21%	7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 1

¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Desde los resultados encontrados para el ítem número1, del 100% (14) de la población, un 7% (1) califica como pésimo los saberes que manejan de los objetivos empresariales, mientras que un 21% lo considera aceptable, de la misma manera, un 43% lo califica como bueno, así mismo, un 29% lo define como excelente.

Tabla 2

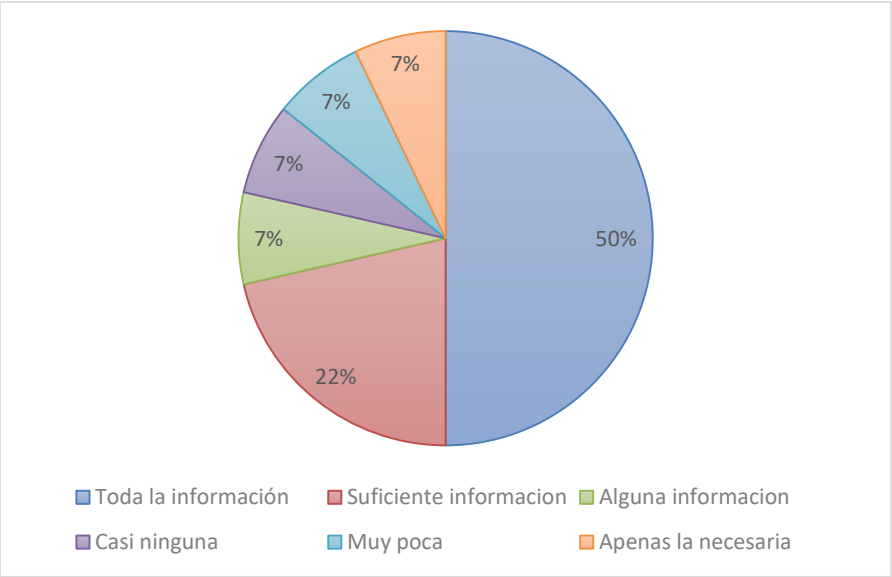
¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

	Toda la información	**Suficiente información**	**Alguna información**	**Casi ninguna**	**Muy poca**	**Apenas la necesaria**
Participantes 14	7 50%	3 22%	1 7%	1 7%	1 7%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 2

¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Para la pregunta número 2, Del 100% (14), Un 7% (1) respondió alguna información, muy poca, apenas la necesaria y casi ninguna, mientras que el 22% (3) considera que recibió suficiente información y un 50% (7) recibió toda la información.

Tabla 3

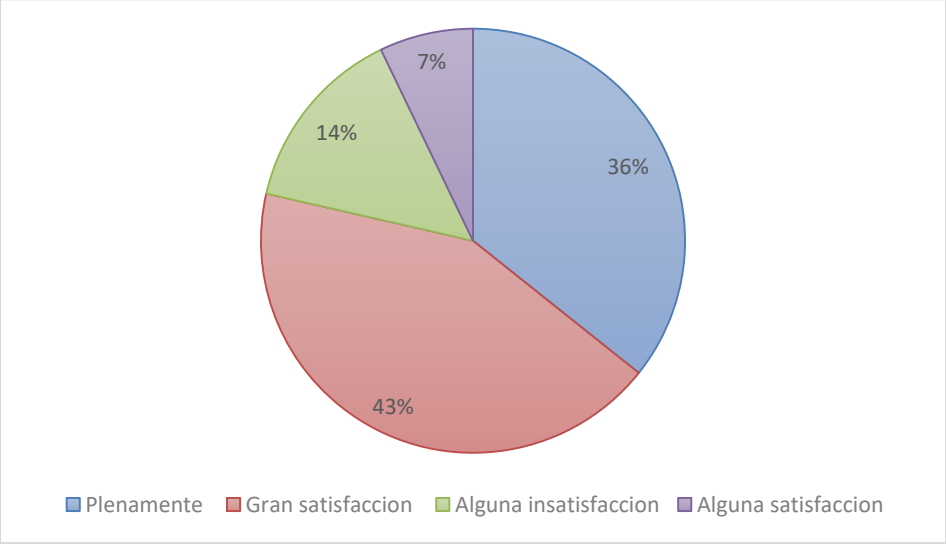
Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

	Plenamente	**Gran satisfacción**	**Alguna insatisfacción**	**Alguna satisfacción**
Participantes 14	6 43%	5 36%	2 14%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 3

Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En la pregunta número 3, Del 100% (14) de la población, un 7% (1) siente alguna satisfacción, Un 14% (2) siente alguna insatisfacción, un 36% (5) siente plena satisfacción y un 43% (6) siente gran satisfacción.

Componente cooperación:

Tabla 4

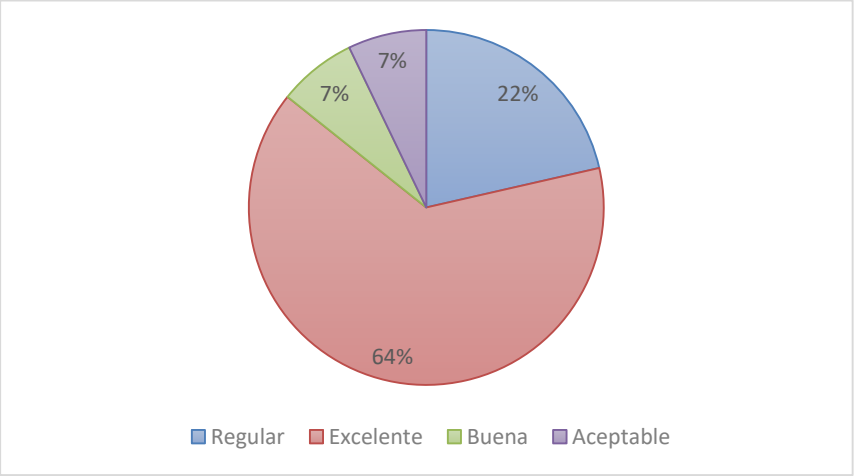
Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa

	Excelente	**Buena**	**Aceptable**	**Regular**
Participantes	9	1	1	3
14	64%	7%	7%	22%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 4

Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

En el ítem número 4 del 100% (14) de la población, un 7% (1) refiere aceptable, un 7% (1) como buena, un 22% (3) la valora como regular, mientras que un 64% (9) la valora como excelente.

Tabla 5

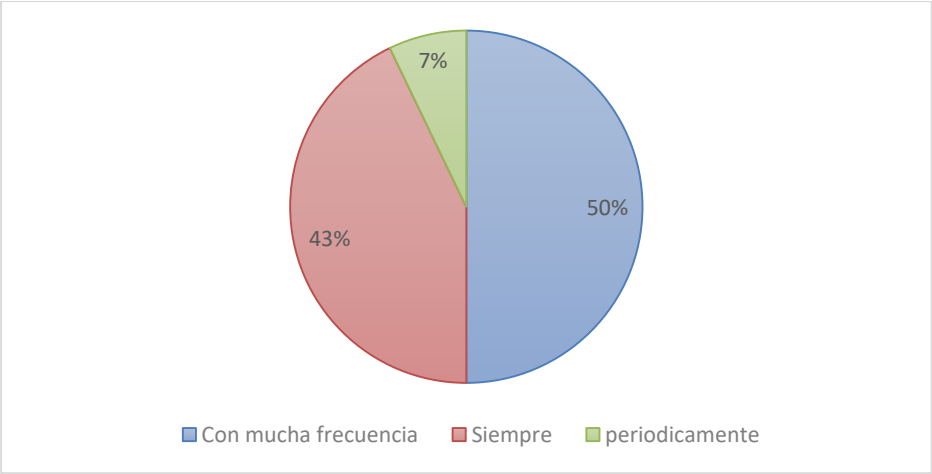
¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

	Con mucha frecuencia	**Siempre**	**Periódicamente**
Participantes	7	6	1
14	50%	43%	7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 5

¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Para la pregunta número 5, Del 100% (14), Un 7% (1) de la población lo hace periódicamente, un 43% (6) ayuda a sus compañeros siempre, asimismo, un 50% (7) lo hace con mucha frecuencia.

Tabla 6

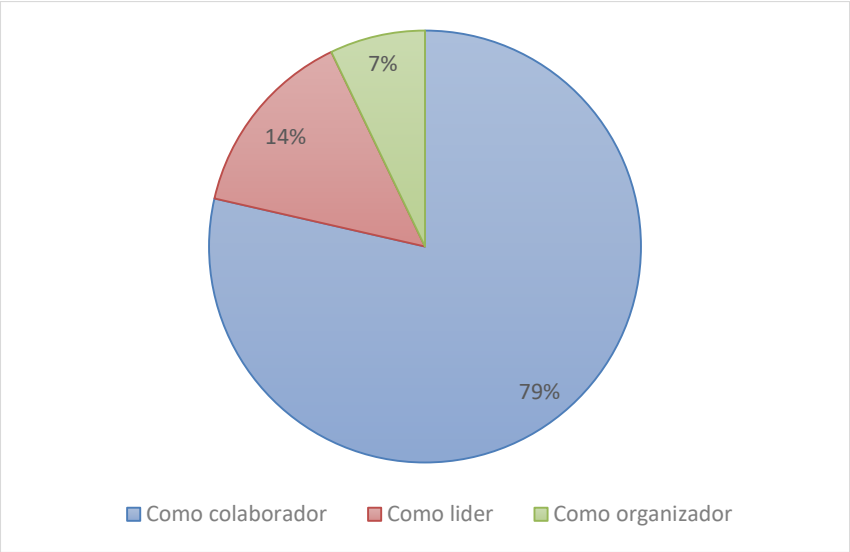
¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

	Como colaborador	**Como líder**	**Como organizador**
Participantes	11	2	1
14	79%	14%	7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 6

¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En la pregunta número 6. Del 100% (14) total de la población, Un 7% (1) se vincula como organizador, un 14% (2) como líder mientras que un 79% (11) se vinculan como colaboradores.

Tabla 7

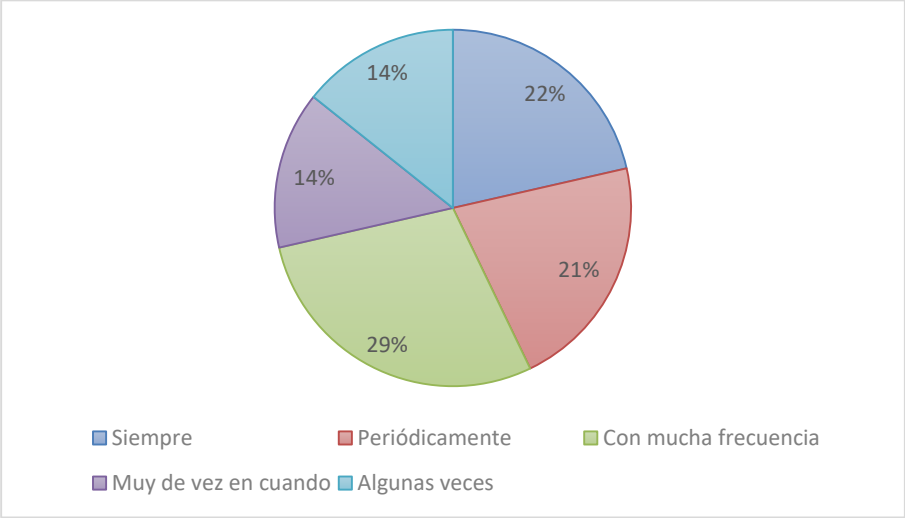
¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio u otra Estación de Servicio?

	Siempre	**Periódicamente**	**Con mucha frecuencia**	**Muy de vez en cuando**	**Algunas veces**
Participantes 14	3 22%	3 21%	4 29%	2 14%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 7

¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio u otra Estación de Servicio?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

También se observa en la pregunta número 7.Del 100% (14) de la población, un 14% (2) lo hace muy de vez en cuando, un 14% (2) algunas veces, un 21% (3) lo hace periódicamente, un 22% (3) lo hace siempre y un 29% lo hace con mucha frecuencia

Tabla 8

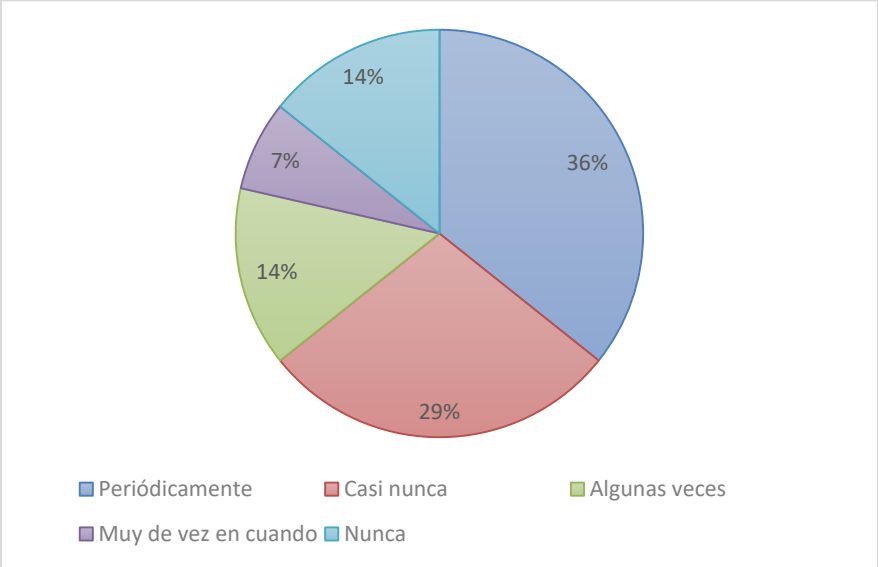
¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

	Periódicamente	**Casi nunca**	**Algunas veces**	**Muy de vez en cuando**	**Nunca**
Participantes 14	5 36%	4 29%	2 14%	1 7%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 8

¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

De igual manera para la pregunta número 8. Del 100% (14) de la población. Un 7% (1) considera que se hace muy de vez en cuando, un 14% (2) refiere que no se hace nunca, un 14% (2) afirma que algunas veces, otro 29% (5) dice que casi nunca se hace mientras que un 36% (5) expresa que la empresa lo hace periódicamente.

Tabla 9

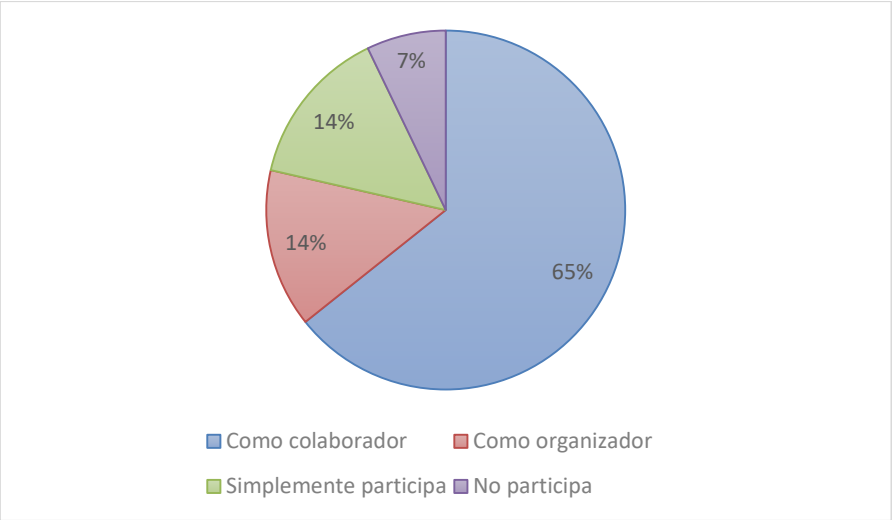
¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

	Como colaborador	**Como organizador**	**Simplemente participa**	**No participa**
Participantes 14	9 65%	2 14%	2 14%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 9

¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En el abordaje de la pregunta número 9. Del 100% de la población. Un 7% (1) refiere que no participa, otro 14% (2) simplemente participa, un 14% (2) participa como organizador y, por último, un 65% (9) participa como colaborador.

Tabla 10

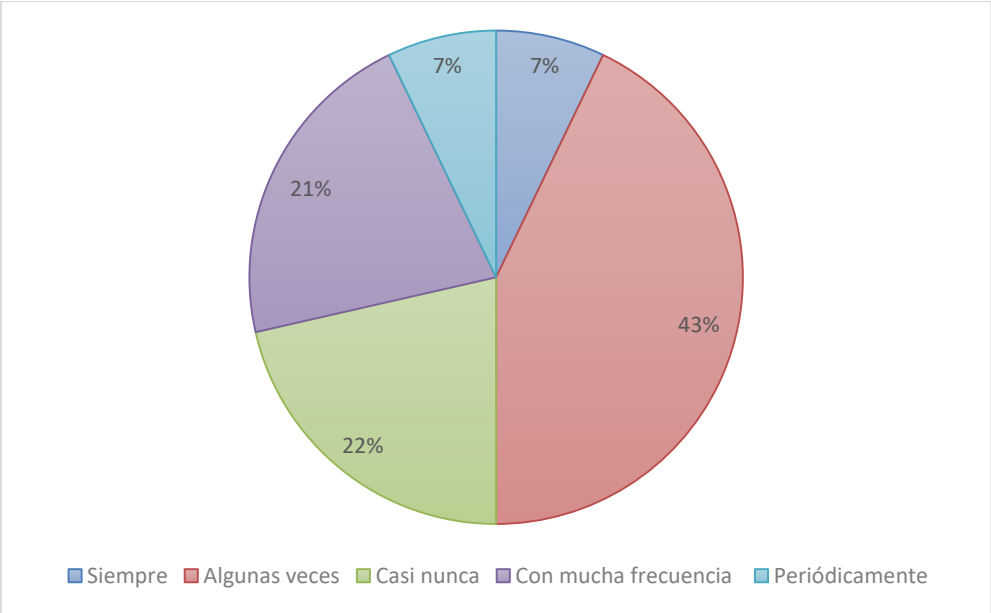
¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

	Siempre	**Algunas veces**	**Casi nunca**	**Con mucha frecuencia**	**Periódicamente**
Participantes 14	1 7%	6 43%	3 22%	3 21%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 10

¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Del 100% de los encuestados (14) se puede afirmar que un 7% siempre pide ayuda para hacer el trabajo que le corresponde, así mismo, otro 7% lo hace de manera periódica, un 21% lo hace con mucha frecuencia, mientras que un 22% casi nunca solicita ayuda y, por último, un 43% pide ayuda algunas veces en las labores de su trabajo.

Tabla 11

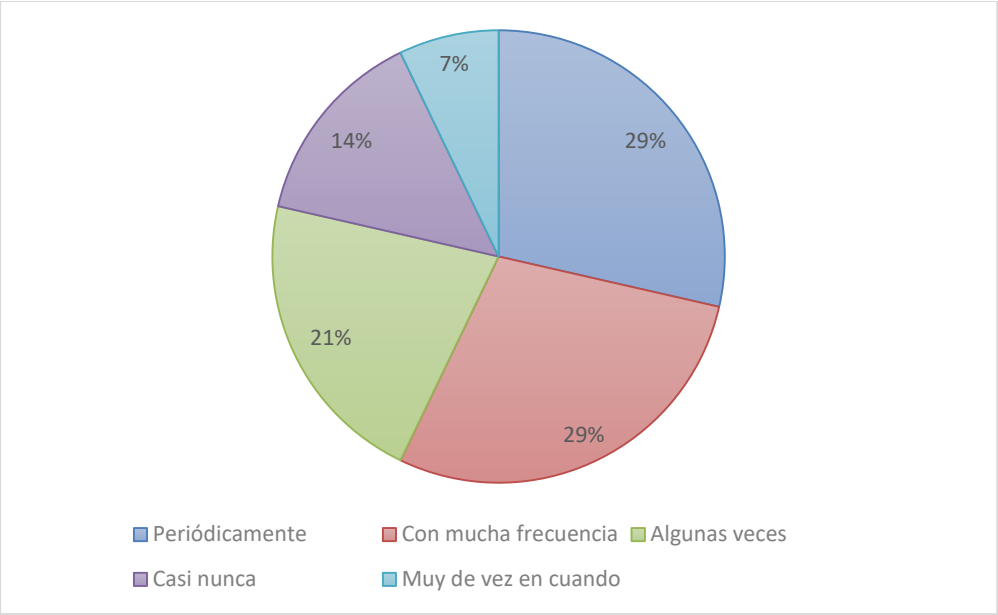
Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

	Periódicamente	**Con mucha frecuencia**	**Algunas veces**	**Casi nunca**	**Muy de vez en cuando**
Participantes	4	4	3	2	1
14	29%	29%	21%	14%	7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 11

Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Del 100% de la población estudiada (14) se encontró que un 7%se reúne muy de vez en cuando con sus compañeros, un 14% casi nunca lo hace, mientras que un 21% refiere hacerlo algunas veces, por otro lado, un 29% dice hacerlo periódicamente y el otro 29% asegura que se reúne con sus compañeros con mucha frecuencia.

Tabla 12

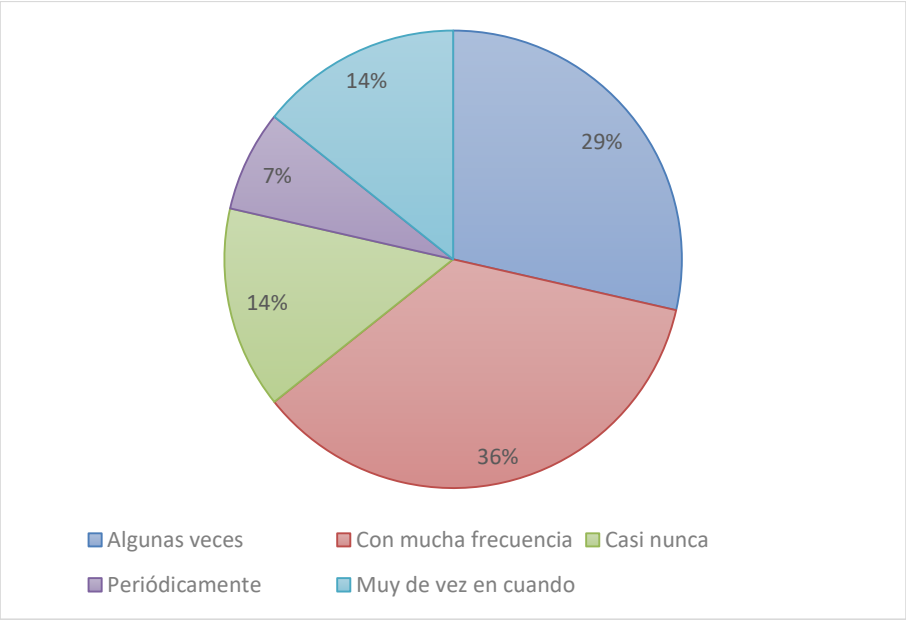
¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

	Algunas veces	**Con mucha frecuencia**	**Casi nunca**	**Periódicamente**	**Muy de vez en cuando**
Participantes 14	4 29%	5 36%	2 14%	1 7%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 12

¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Se puede concluir en la pregunta número 12. Del 100% (14) de la población. Se puede afirmar que el 7% (1) participa periódicamente, el 14% (2) casi nunca participa en actividades sociales, muy de vez en cuando otro 14% (2), algunas veces el 29% (4) y el 36% (5) con mucha frecuencia.

Tabla 13

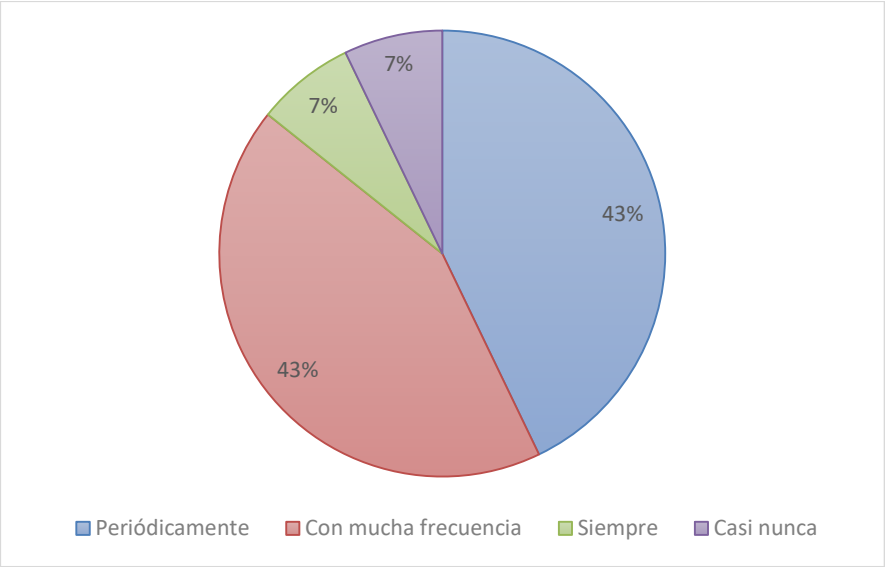
¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

	Periódicamente	**Con mucha frecuencia**	**Siempre**	**Casi nunca**
Participantes 14	6 43%	6 43%	1 7%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 13

¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Por otra parte, en la pregunta número 13. Del 100% (14) de la población. El 7% (1) casi nunca se involucra, asimismo, un 7% (1) siempre de participa solucionando problemas, un 43% (6) lo hace periódicamente, y otro 43% (6) lo hace con mucha frecuencia.

Componente liderazgo:

Tabla 14

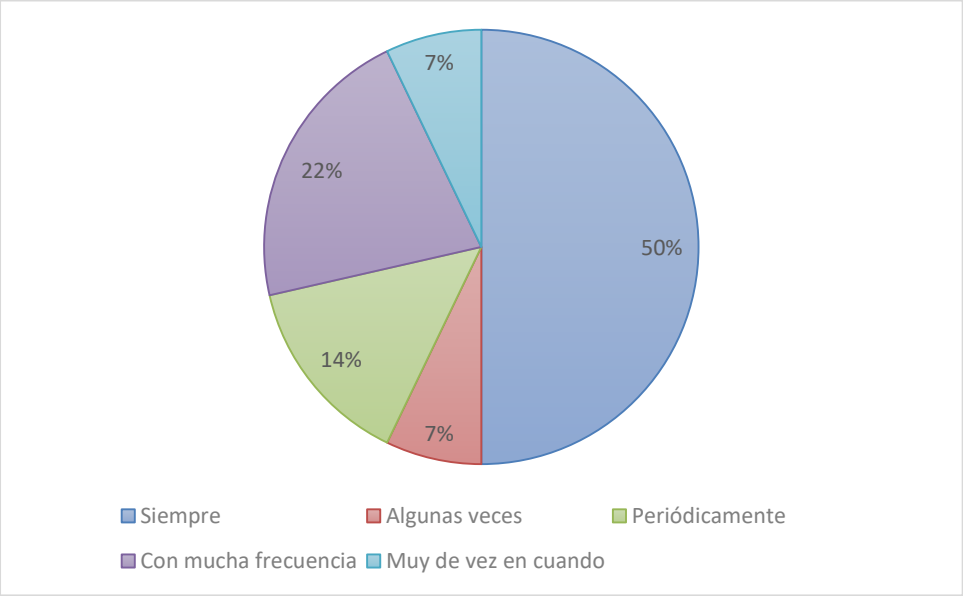
¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

	Siempre	**Algunas veces**	**Periódicamente**	**Con mucha frecuencia**	**Muy de vez en cuando**
Participantes 14	7 50%	1 7%	2 14%	3 22%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 14

¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En el análisis de la pregunta número 14. Del 100% (14) de los encuestados. Un 7% (1) indica no hacerlo, otro 7% (1) refiere hacerlo algunas veces, el 14% lo hace periódicamente, el

22% lo hace con mucha frecuencia mientras que el 50% lo hace siempre.

Tabla 15

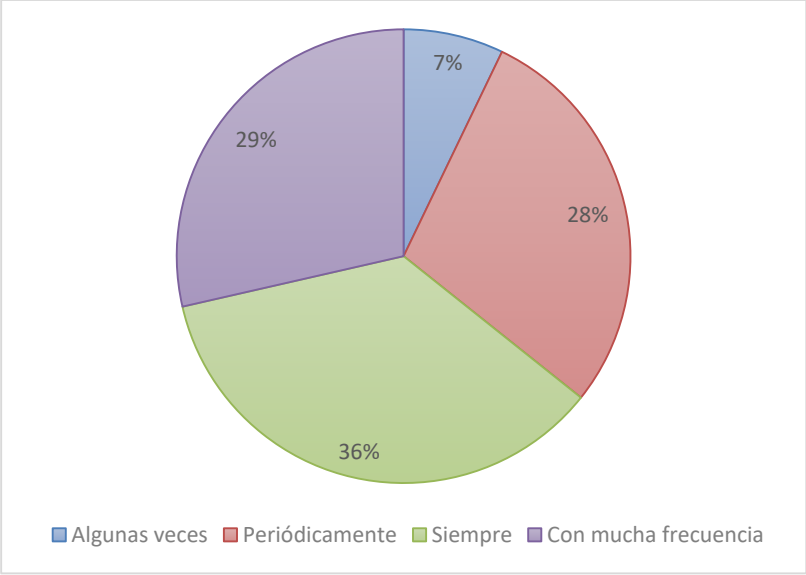
¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

	Algunas veces	**Periódicamente**	**Siempre**	**Con mucha frecuencia**
Participantes	1	4	5	4
14	7%	29%	36%	28%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 15

¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Evaluando la pregunta número 15. Del 100% (14) de los participantes. El 7% (1) algunas veces lo hace, el 28% (4) tiende a hacerlo periódicamente, el 29% (4) indica que lo hace con mucha frecuencia mientras un 36% (5) lo hace siempre.

Tabla 16

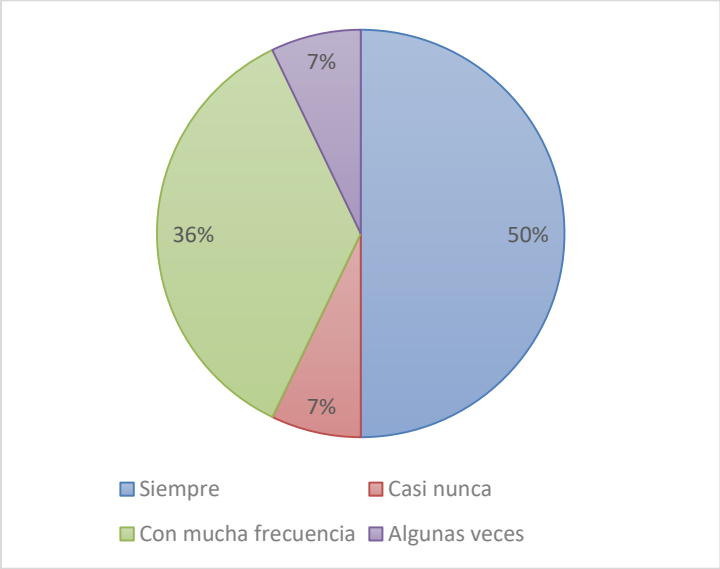
Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

	Siempre	**Casi nunca**	**Con mucha frecuencia**	**Algunas veces**
Participantes 14	7 50%	1 7%	5 36%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 16

Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En el mismo modo, al analizar la pregunta número 16, ¿Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores? Del 100% (14) de la población. El 7% (1) refiere hacerlo casi nunca, el otro 7% (1) lo hace algunas veces, un 36% (5) refiere hacerlo con mucha frecuencia mientras que el 50% (7) indica hacerlo siempre.

Tabla 17

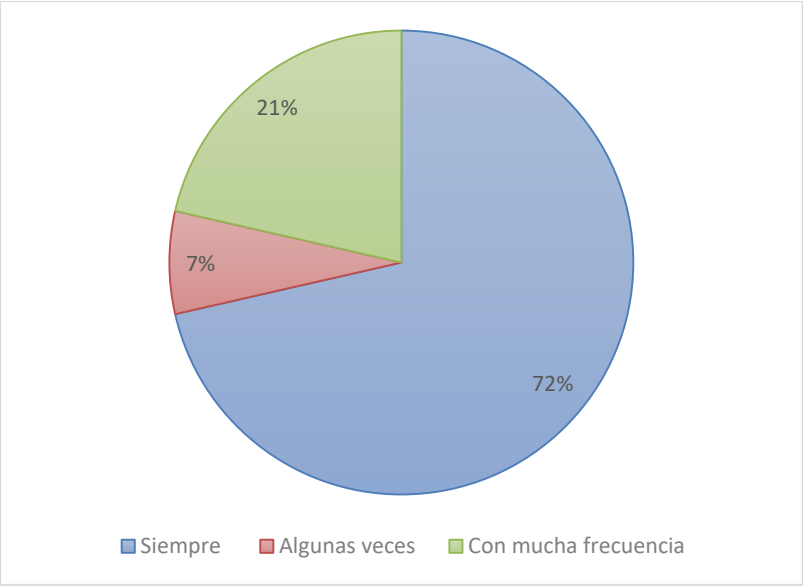
¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

	Siempre	**Algunas veces**	**Con mucha frecuencia**
Participantes 14	10 72%	1 7%	3 21%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 17

¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Analizando la pregunta número 17. Del total de la población 100% (14). Se puede afirmar que el 7% (1) percibe algunas veces a su jefe como alguien justo, el 21% (3) lo percibe como una persona justa con mucha frecuencia mientras el 72% (10) siempre percibe a su jefe como alguien justo.

Tabla 18

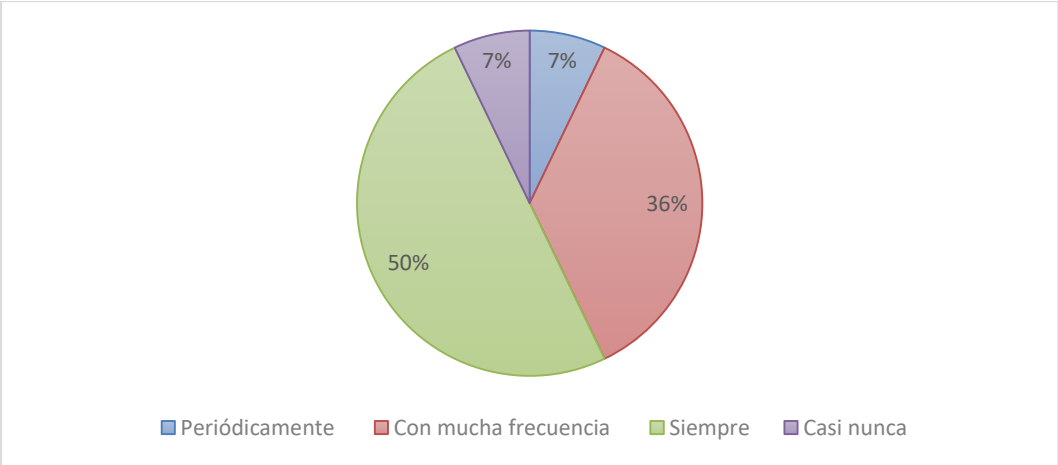
¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

	Periódicamente	**Con mucha frecuencia**	**Siempre**	**Casi nunca**
Participantes 14	1 7%	5 36%	7 50%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 18

¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Ante la pregunta número 18. Del 100% de la población (14). El 7% (1) casi nunca acata indicaciones, otro 7% (1) acata las indicaciones periódicamente, un 36% (5) acata las indicaciones de su jefe con mucha frecuencia y, por último, el 50% (7) lo hace siempre.

Tabla 19

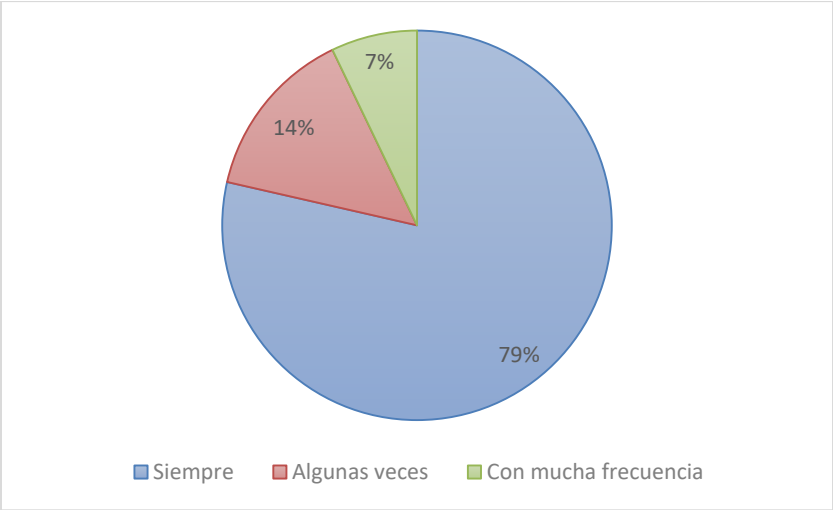
¿Su jefe verifica su trabajo?

	Siempre	Algunas veces	Con mucha frecuencia
Participantes 14	11 79%	2 14%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 19

¿Su jefe verifica su trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En el mismo modo, se puede observar en la pregunta número 19. Del 100% (14) de la población encuestada. A un 7% (1) le verifican con mucha frecuencia, un 14% (2) su jefe le verifica el trabajo algunas veces mientras al 79% (11) le sucede siempre.

Tabla 20

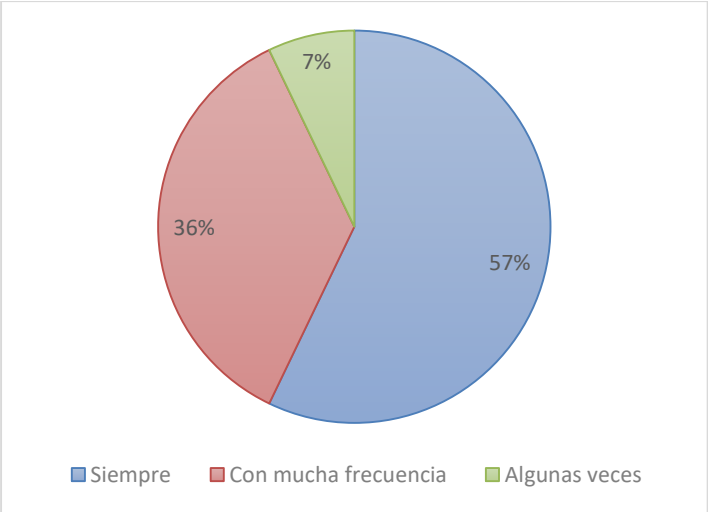
¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

	Siempre	Con mucha frecuencia	Algunas veces
Participantes 14	8 57%	5 36%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 20

¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Al abordar los resultados de la pregunta número 20. Del total de la población 100% (14). Un 7% (1) refiere que sucede algunas veces, el 36% (5) indica que sucede con mucha frecuencia mientras que el 57% (8) asegura que sucede siempre.

Tabla 21

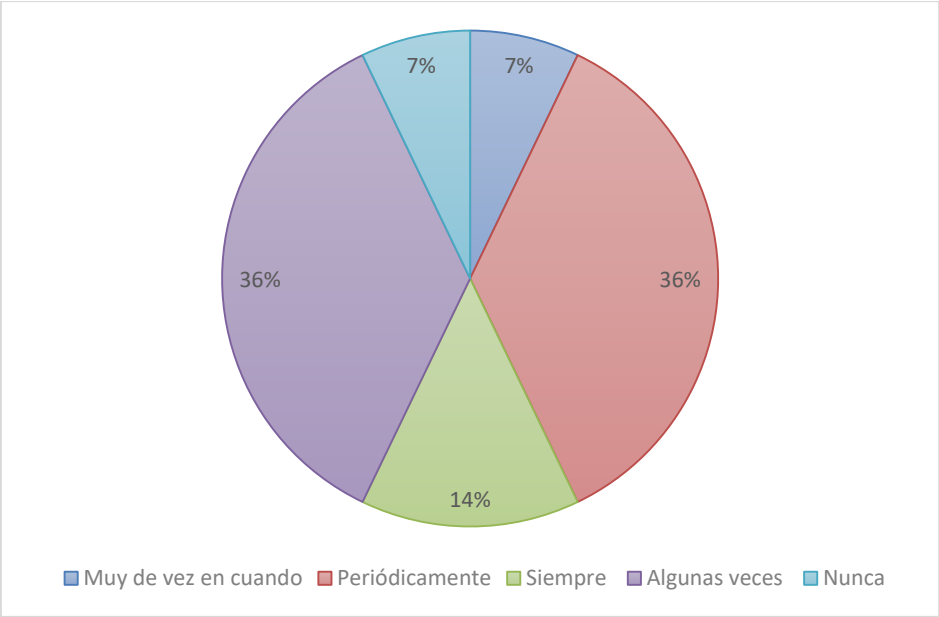
¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

	Muy de vez en cuando	**Periódicamente**	**Siempre**	**Algunas veces**	**Nunca**
Participantes 14	1 7%	5 36%	2 14%	5 36%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 21

¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Para la pregunta número 21. Del 100% (14) de la población. Se encuentra que el 7% (1) nunca comenta nada con sus superiores, el otro 7% (1) lo hace muy de vez en cuando, mientras el 14% (2) lo hace siempre, del mismo modo el 36% (5) lo hace algunas veces, el otro 36% (5) lo hace periódicamente.

Tabla 22

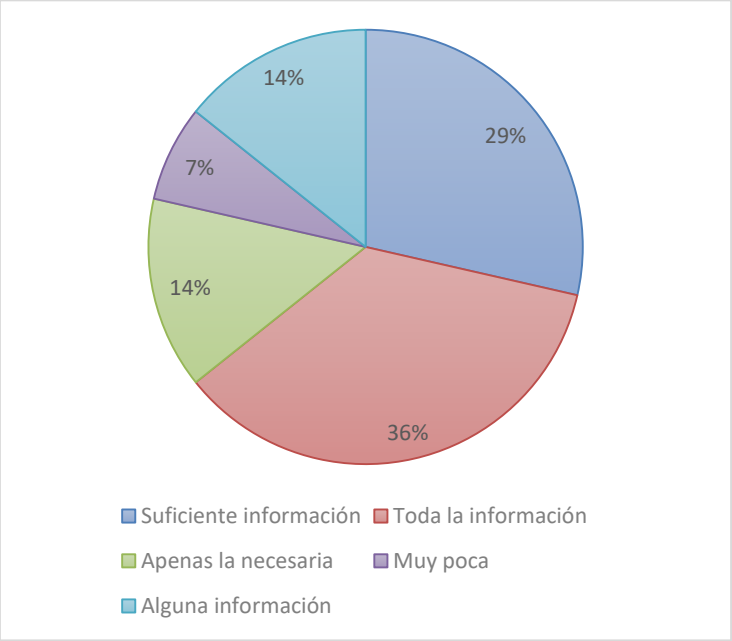
Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

	Suficiente información	Toda la información	Apenas la necesaria	Muy poca	Alguna información
Participantes 14	4 29%	5 36%	2 14%	1 7%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 22

Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Ante la pregunta número 22, Al ingresar a esta empresa. Del 100% (14) de los participantes. El 7% (1) refiere haber recibido muy poca información, el 14% (2) expresa haber recibido poca información, otro 14% (2) afirma haber recibido apenas la necesaria, un 29% (4)

asegura haber recibido suficiente información mientras que el 36% (5) dice haber recibido toda la información.

Componente toma de decisiones:

Tabla 23

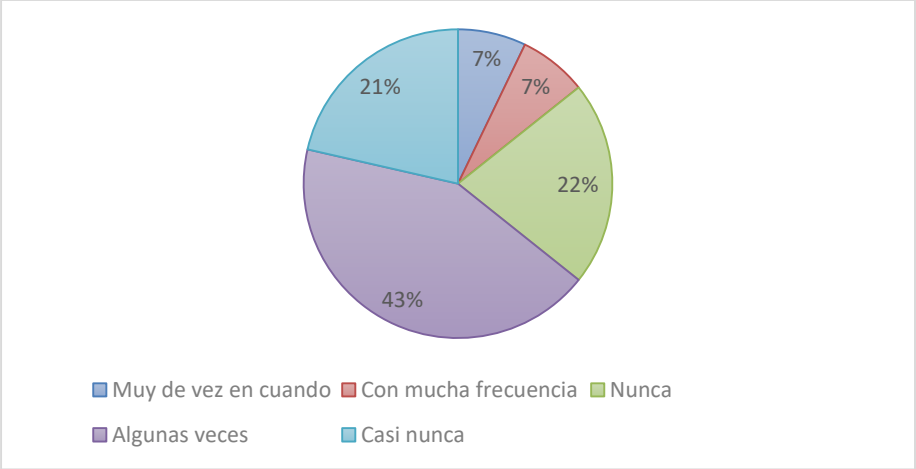
¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

	Muy de vez en cuando	Con mucha frecuencia	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Participantes 14	1 7%	1 7%	6 43%	3 21%	3 22%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 23

¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Ante la pregunta número 23. Del 100% (14) de la población. Un 7% (1) afirma hacerlo de vez en cuando mientras que el otro 7% (1) asegura hacerlo con mucha frecuencia, asimismo, un 21% (3) casi nunca lo consulta, el 22% (3) nunca consulta con su jefe, y un 43% (6) refiere hacerlo algunas veces.

Tabla 24

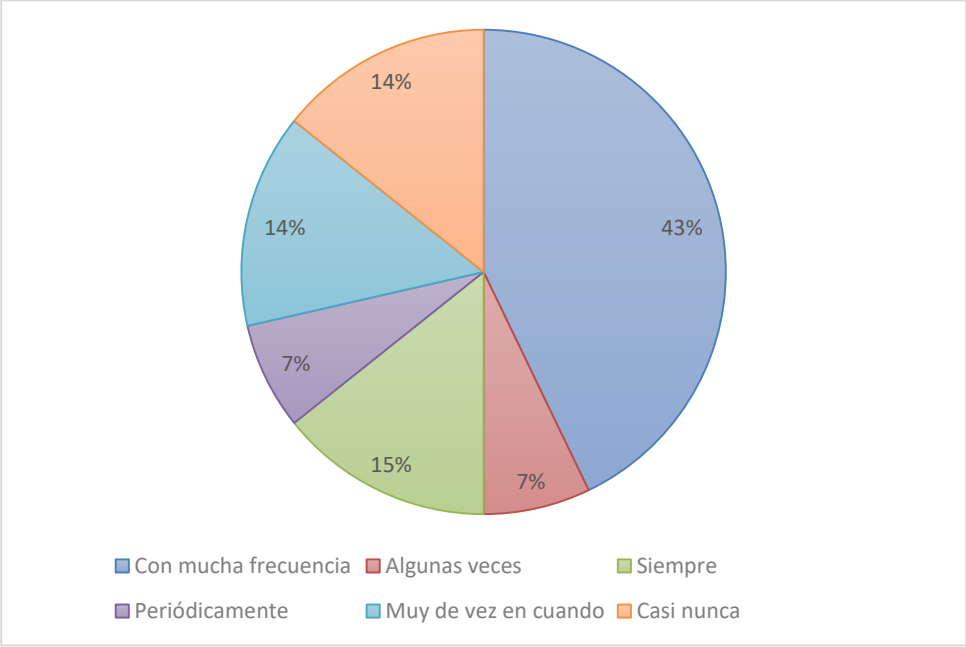
¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

	Con mucha frecuencia	Algunas veces	Siempre	Periódicamente	Muy de vez en cuando	Casi nunca
Participantes 14	6 43%	1 7%	2 15%	1 7%	2 14%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 24

¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Para la pregunta número 24. Del 100% (14) de la población. El 7% (1) algunas veces, otro 7% (1) de manera periódica, un 14% (2) casi nunca tiene interés por asumir nuevas responsabilidades, otro 14% (2) muy de vez en cuando, un 15% (2) casi siempre mientras un

43% (6) con mucha frecuencia.

Tabla 25

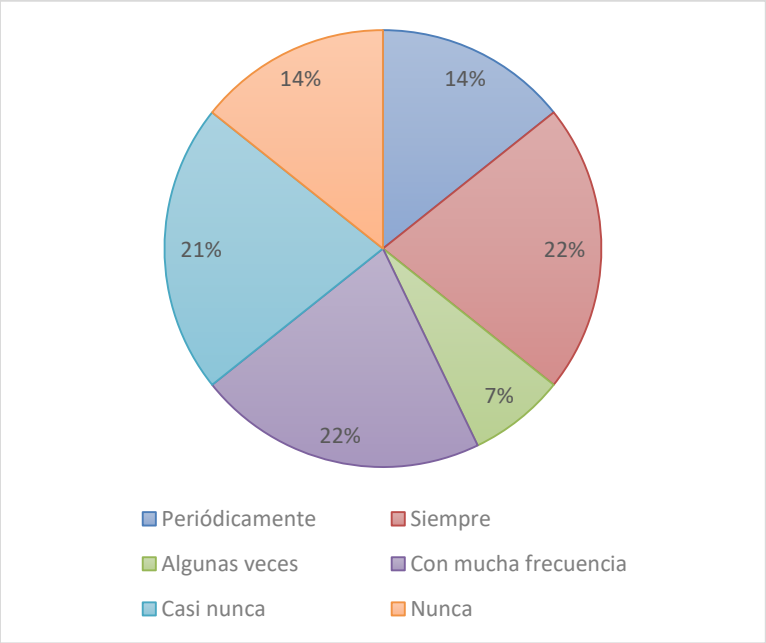
¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

	Periódicamente	Siempre	Algunas veces	Con mucha frecuencia	Casi nunca	Nunca
Participantes 14	2 14%	3 22%	1 7%	3 22%	3 21%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 25

¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Por otro lado, la pregunta número 25. Del 100% (14) de los encuestados. Un 7% (1) refiere hacerlo algunas veces, el 14% (2) no participa de las decisiones de la empresa, otro14% (2) indica que lo hace me manera periódica y a su vez, un 21% (3) manifestó casi nunca y el 22% (3) indica hacerlo siempre, mientras que otro 22% (3) participa con mucha frecuencia.

Tabla 26

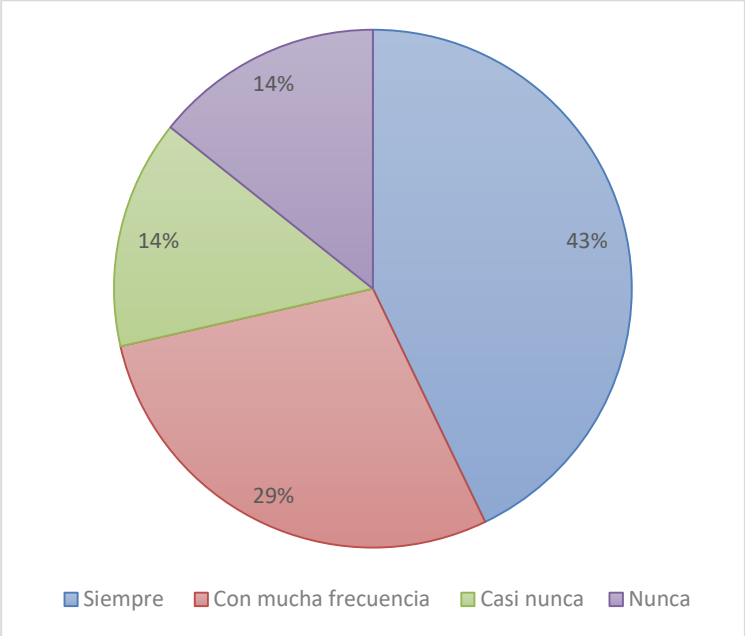
¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

	Siempre	Con mucha frecuencia	Casi nunca	Nunca
Participantes 14	6 43%	4 29%	2 14%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 26

¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Al analizar la pregunta número 26. Del 100% (14) de la población, el 14% (2) afirma nunca ser tenidos en cuenta, un 14% (2) refiere casi nunca ser tenido en cuenta, otro 29% (4) indica ser tenidos en cuenta con mucha frecuencia mientras el 43% (6) expresa siempre ser

tenidos en cuenta.

Componente relaciones interpersonales:

Tabla 27

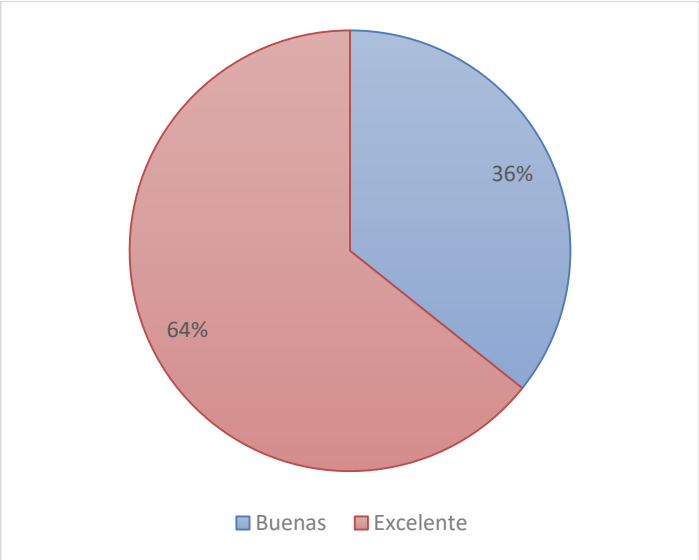
¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

	Excelente	Buenas
Participantes	9	5
14	64%	36%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 27

¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Desde este componente en la pregunta número 27. Del 100% (14) de la población. El 36% (5) refiere que son buenas mientras que el 64% (9) afirma que son excelentes.

Tabla 28

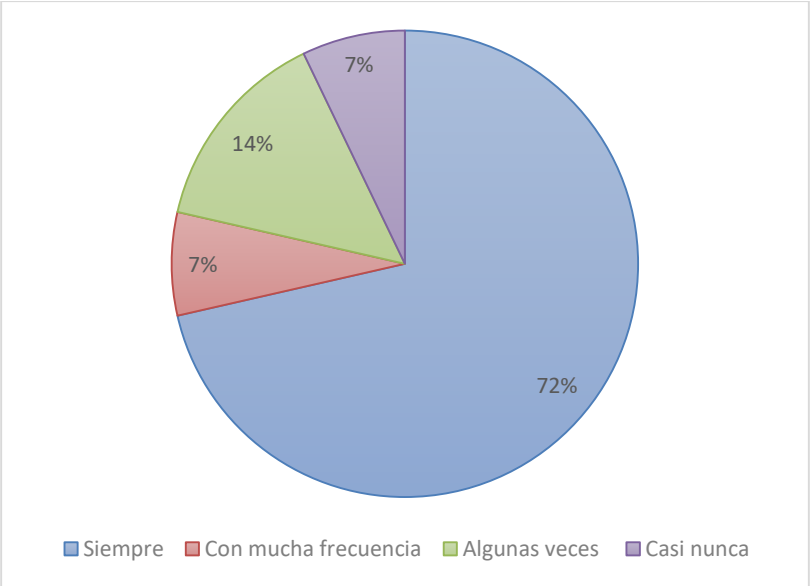
Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

	Siempre	Con mucha frecuencia	Algunas veces	Casi nunca
participantes 14	10 72%	1 7%	2 14%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 28

Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

De la misma manera, en la pregunta número 28, Del 100% (14) de los participantes. El 7% (1) afirma casi nunca solucionar los problemas con compañeros y superiores, el 7% (1) indica que lo hace con mucha frecuencia, el 14% (2) refiere hacerlo algunas veces, y el 72% (10) asegura hacerlo siempre.

Tabla 29

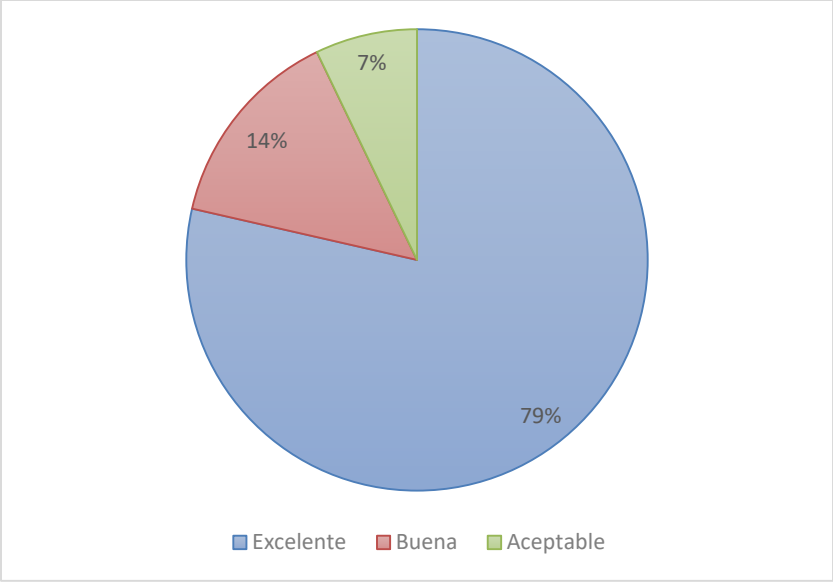
¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?

	Excelente	Buena	Aceptable
Participantes	11	2	1
14	79%	14%	7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 29

¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

A la mirada de la pregunta número 29, Del 100% (14) de la población. Un 7% (1) califica la relación con su jefe como aceptable, un 14% (2) la califica como buena mientras el 79% (11) la califica como excelente.

Tabla 30

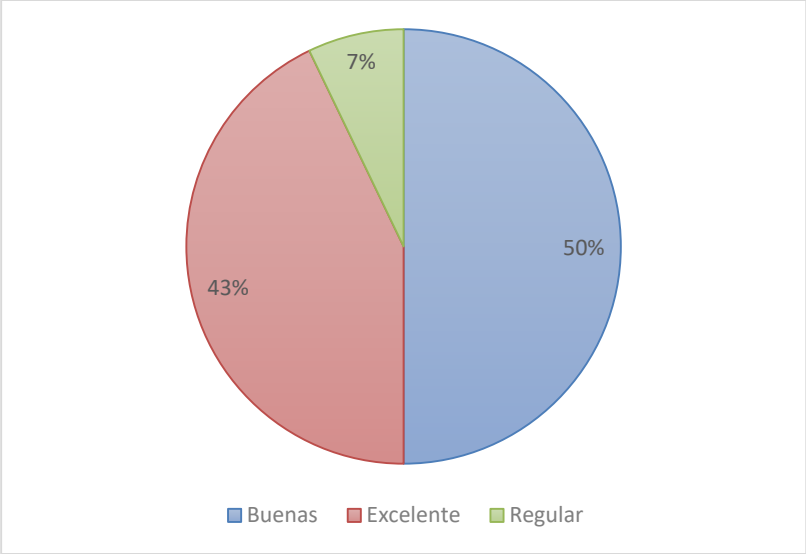
¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

	Excelente	Buena	Regular
Participantes	7	6	1
14	50%	43%	7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 30

¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Al calificar la pregunta número 30, Del 100% (14) de los participantes. El 7% (1) califica la confianza como regular, un 43% (6) la califica como excelente mientras que el 50% (7) la califica como buena.

Tabla 31

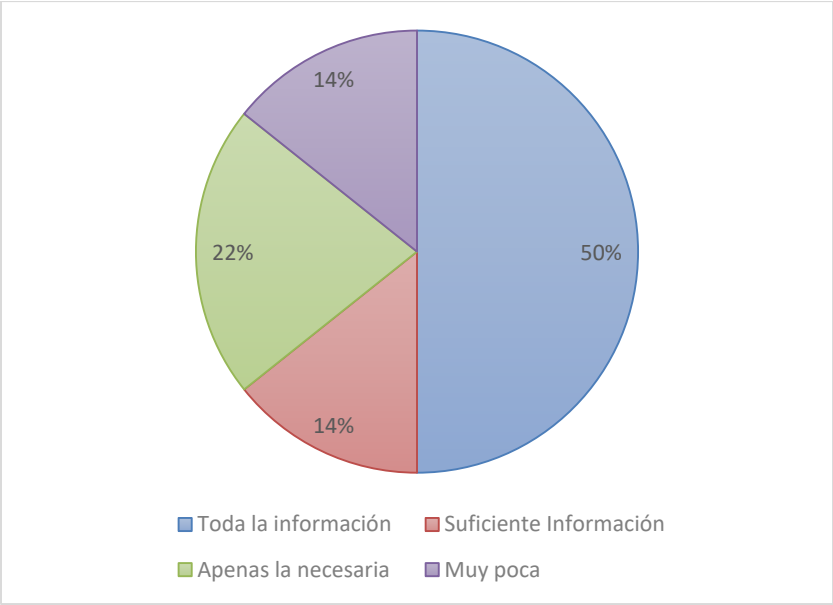
Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

	Toda la información	**Suficiente Información**	**Apenas la necesaria**	**Muy poca**
Participantes 14	7 50%	2 14%	3 22%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 31

Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En la pregunta número 31, Del 100% (14) delos participantes. El 14% (2) refiere recibir muy poca información, otro 14% (2) indica recibir suficiente información, un 22% (3) afirma recibir apenas la necesaria, mientras que el 50% (7) asegura haber recibido toda la información.

Tabla 32

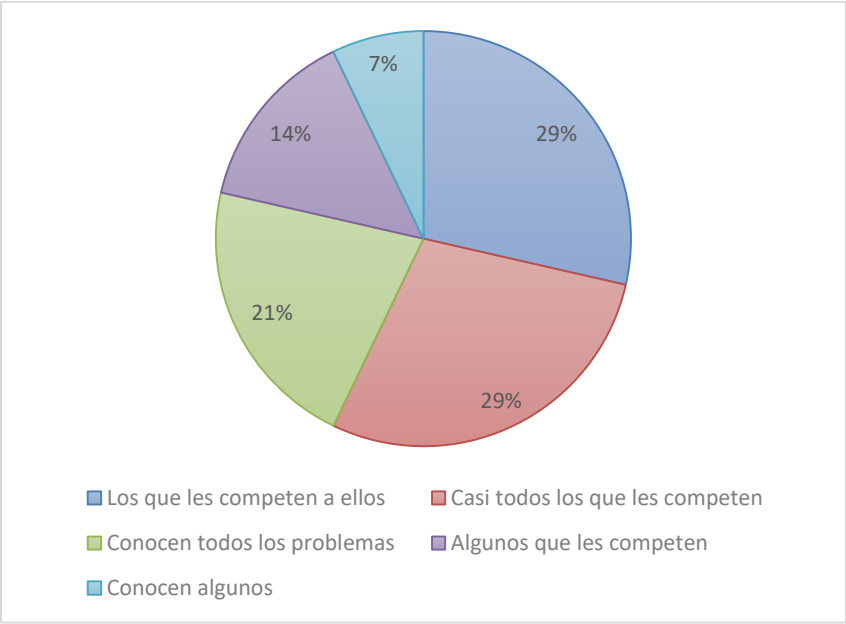
¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

	Los que les competen a ellos	Casi todos los que les competen	Conocen todos los problemas	Algunos que les competen	Conocen algunos
Participantes 14	4 29%	4 29%	3 21%	2 14%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 32

¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Desde el abordaje de la pregunta número 32, Del 100% de la población. Se puede afirmar que el 7% (1) de los directivos conocen algunos problemas, el 14% (2) conoce algunos

problemas que le compete, un 21% (3) conoce todos los problemas, mientras que un 29% (4) conoce los problemas que les competen a ellos, el otro 29% (4) conoce casi todos los que le competen.

Componente motivación:

Tabla 33

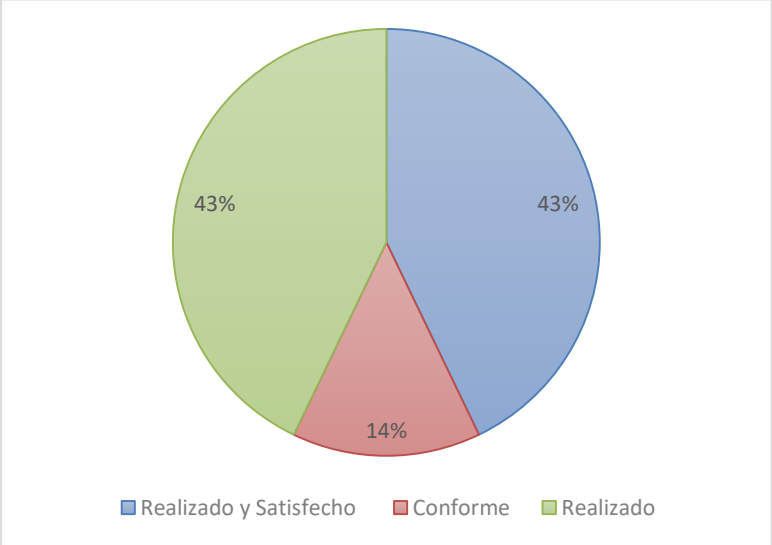
¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

	Realizado y Satisfecho	**Conforme**	**Realizado**
Participantes 14	6 43%	2 14%	6 43%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 33

¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En el análisis de la pregunta número 33, Del 100% de los participantes. Un 14% (2) se siente conforme con el trabajo que debe hacer, el 43% (6) se siente realizado mientras el otro

43% (6) se siente realizado y satisfecho.

Tabla 34

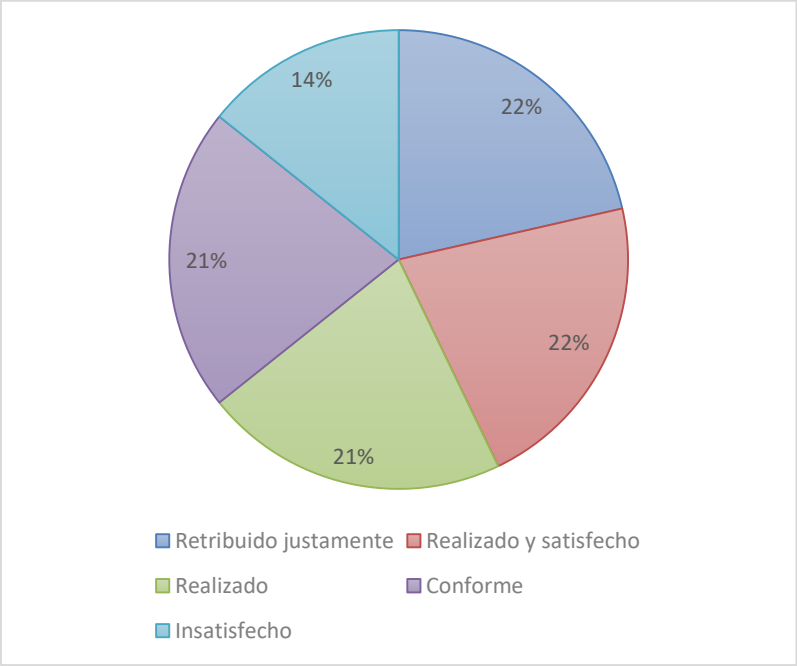
¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

	Retribuido justamente	Realizado y satisfecho	Realizado	Conforme	Insatisfecho
Participantes 14	3 22%	3 22%	3 21%	3 21%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 34

¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Al momento de observar los resultados de la pregunta número 34, Del 100% (14) de los que se encuestaron. El 14% (2) se siente insatisfecho con el salario que recibe, el 21% (3) se siente realizado, un 21% (3) siente conformidad, el 22% (3) siente estar retribuido justamente

mientras el otro 22% (3) se siente realizado y conforme.

Tabla 35

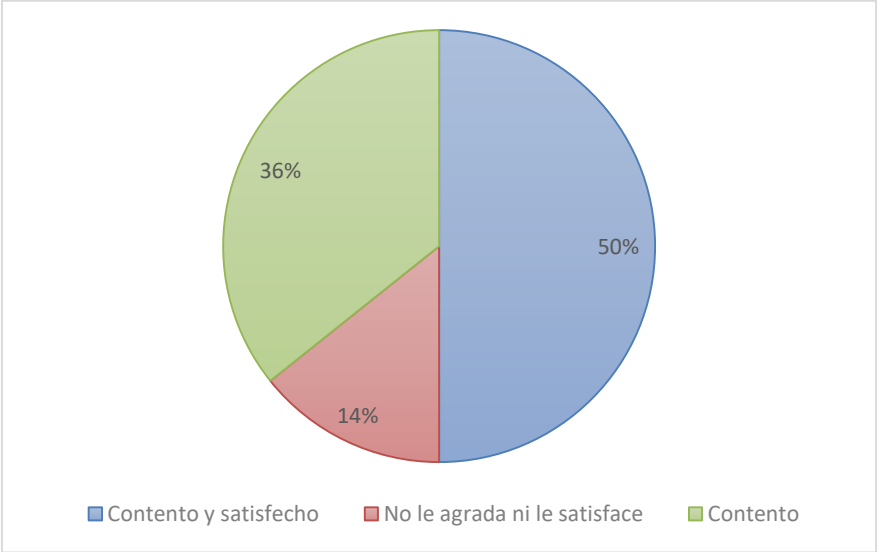
¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXX S.A.S.?

	Contento y satisfecho	**No le agrada ni le satisface**	**Contento**
Participantes 14	7 50%	2 14%	5 36%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 35

¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXX S.A.S.?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Desde la pregunta número 35, Del 100% (14) de la población. Un 14% (2) no le agrada ni le satisface trabajar en este lugar, el 36% (5) se siente satisfecho mientras que el 50% (7) se siente contento y satisfecho.

Tabla 36

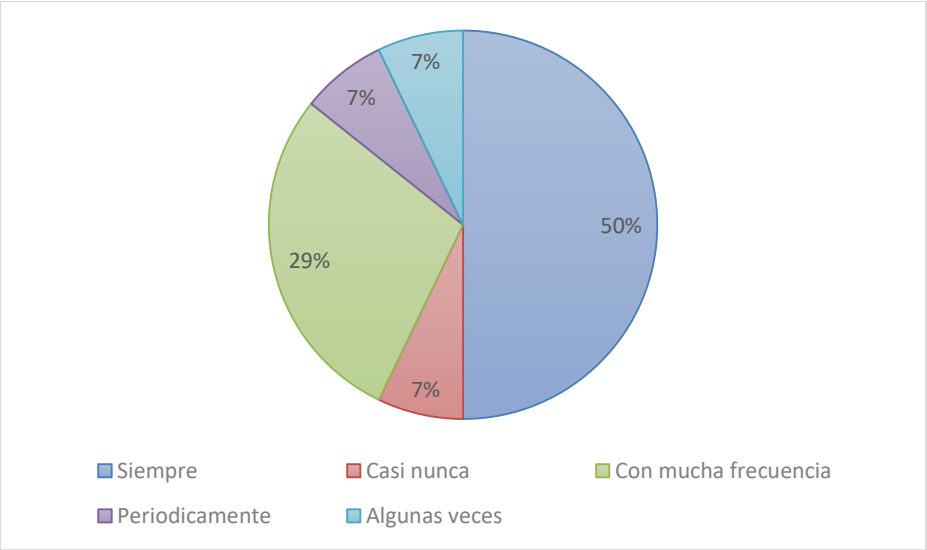
¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

	Siempre	Casi nunca	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces
Participantes 14	7 50%	1 7%	4 29%	1 7%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 36

¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Desde la mirada de la pregunta número 36, Del 100% (14) de la población. Se encontró que el 7% (1) casi nunca cree que tiene el tiempo suficiente para hacer su trabajo, otro 7% (1) cree que algunas veces, un 7% (1) más, cree que le sucede periódicamente, mientras que un 29% (4) cree que tiene el tiempo necesario con mucha frecuencia y el 50% (7) afirma que siempre tiene el tiempo necesario.

Tabla 37

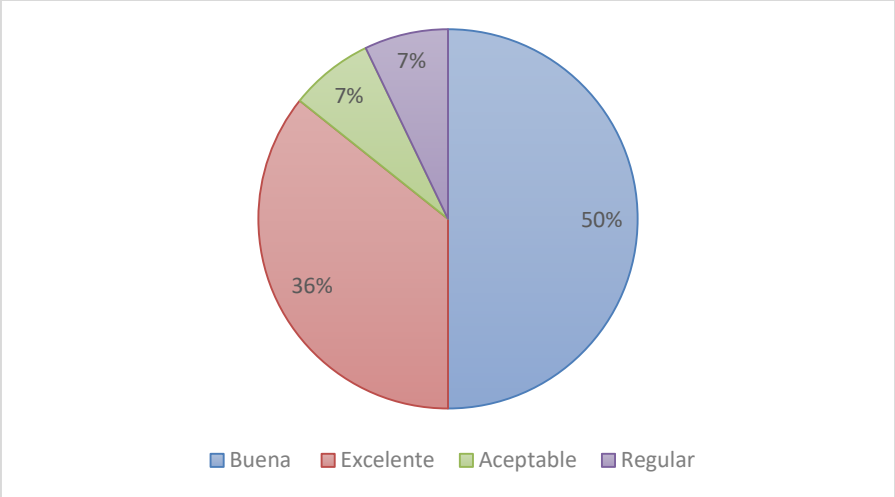
¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

	Buena	Excelente	Aceptable	Regular
Participantes 14	7 50%	5 36%	1 7%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 37

¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Los resultados de la pregunta número 37, Del 100% (14) de los participantes. Definen que el 7% (1) considera que las recompensas que recibe son regulares, otro 7% (1) considera que son aceptables, un 36% (5) considera que son excelentes, mientras que un 50% (7) más afirma que son buenas.

Tabla 38

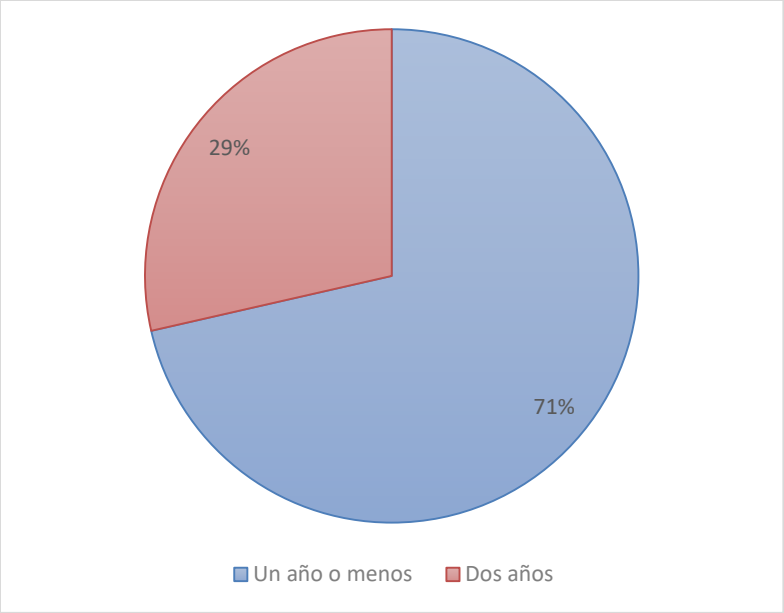
¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

	Un año o menos	Dos años
Participantes	10	4
14	71%	29%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 38

¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Desde la vista de la pregunta número 38, Del 100% (14) de los participantes. Manifestaron que el 29% (4) lleva dos años o más, mientras que el 71% (10) afirma trabajar allí menos de un año.

Tabla 39

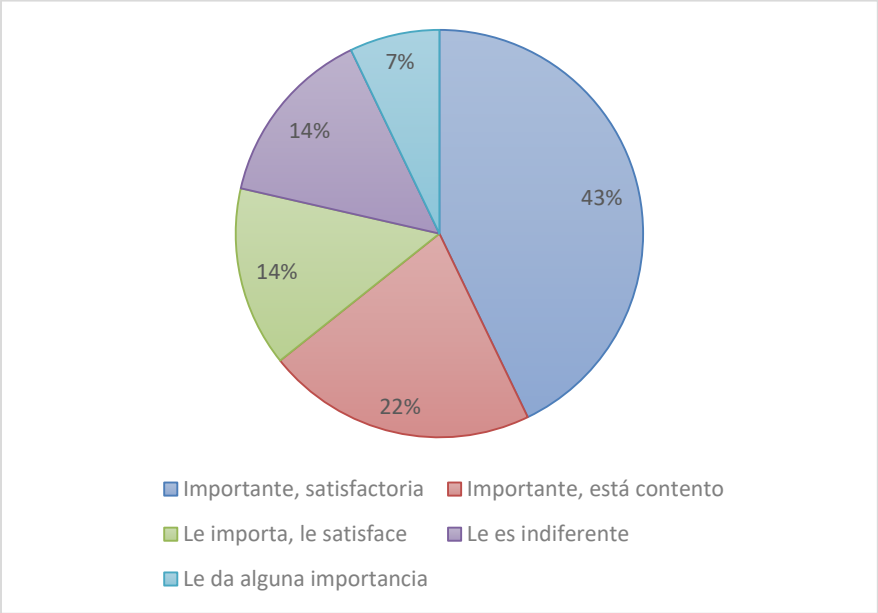
¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXX S.A.S.?

	Importante, satisfactoria	**Importante, está contento**	**Le importa, le satisface**	**Le es indiferente**	**Le da alguna importancia**
Participantes 14	6 43%	3 22%	2 14%	2 14%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 39

¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXX S.A.S.?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Se concluye con la pregunta número 39, Del 100% (14) de los encuestados. El 7% (1) le da alguna importancia de estar trabajando en la empresa, un 14% (2) le es indiferente trabajar allí, para otro 14% (2) le importa y satisface, para el 21% (3) es importante y está contento y para el 44% es muy importante.

Componente control:

Tabla 40

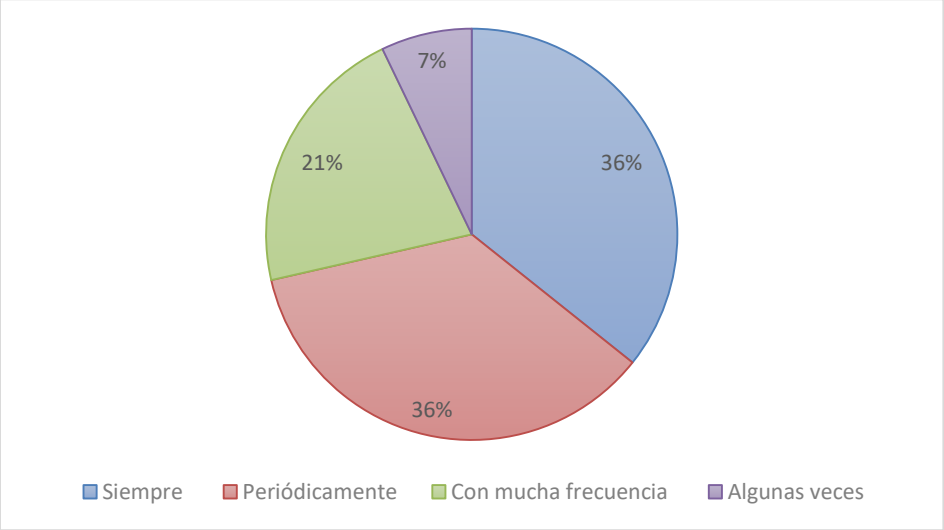
¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

	Siempre	**Periódicamente**	**Con mucha frecuencia**	**Algunas veces**
Participantes 14	5 36%	5 36%	3 21%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 40

¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Analizando la pregunta número 40, Del 100% (14) de los participantes. Se evidencia que a un 7% (1) le revisan su trabajo, a un 21% (3) le revisan su trabajo con mucha frecuencia a otro 36% (5) le revisan su trabajo periódicamente, y a un 36% (5) le revisan su trabajo siempre.

Tabla 41

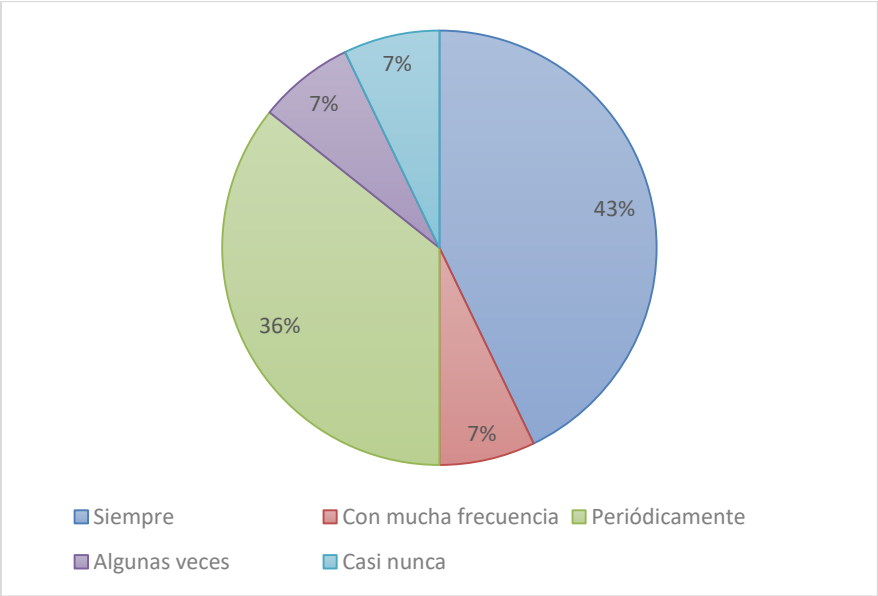
¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Casi nunca
Participantes 14	6 43%	1 7%	5 36%	1 7%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 41

¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

De acuerdo al análisis de la pregunta número 41, Del 100% (14) de los colaboradores. Refieren que el 7% (1) casi nunca conoce los resultados de su trabajo, un 7% (1) lo conoce algunas veces, otro 7%(1) lo conoce con mucha frecuencia, el 36% (5) lo conoce periódicamente, mientras el 43% (6) lo conoce siempre.

Tabla 42

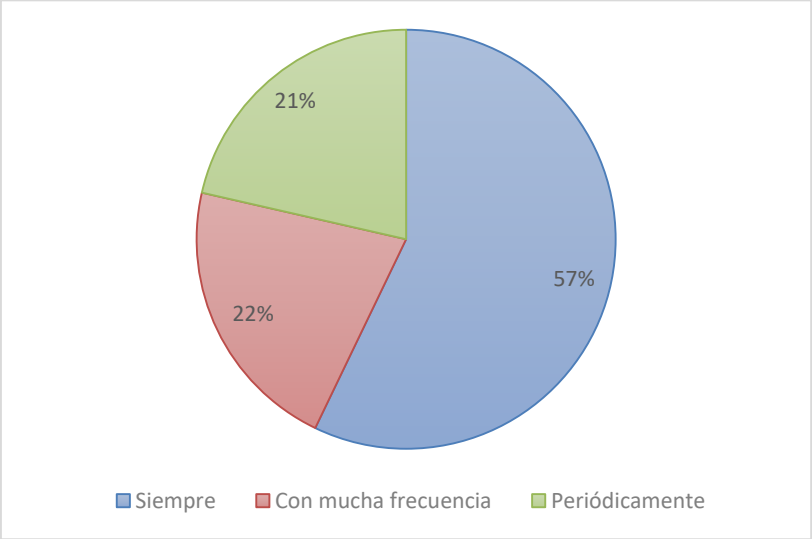
¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente
Participantes 14	8 57%	3 22%	3 21%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 42

¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Desde el abordaje de la pregunta número 42, Del 100% (14) de la población. El 21% (3) prefiere dialogar con su jefe acerca de su trabajo periódicamente, otro 22% (3) lo hace con mucha frecuencia cuando el 58% (8) refiere hacerlo siempre.

Tabla 43

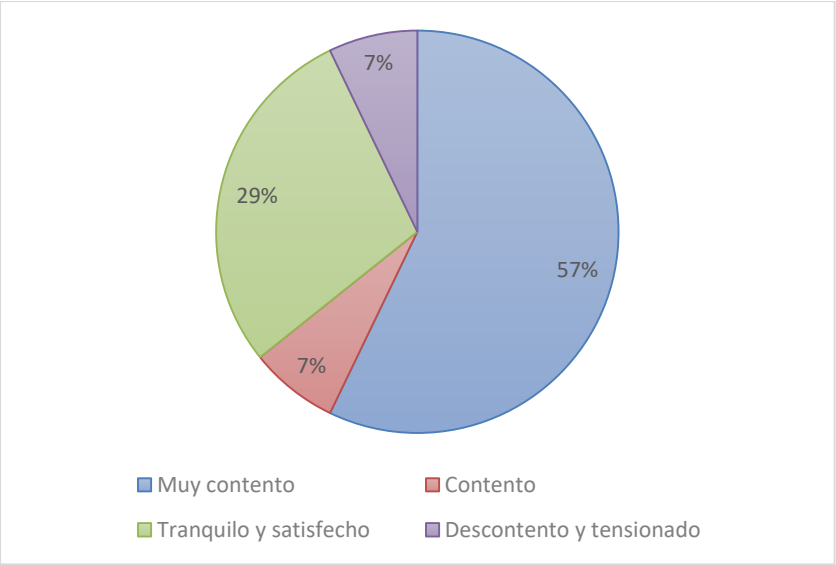
¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

	Muy contento	Contento	Tranquilo y satisfecho	Descontento y tensionado
Participantes 14	8 57%	1 7%	4 29%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 43

¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Por otro lado, la pregunta número 43, Del 100% (14) de los participantes. Sugiere que el 7% (1) se siente descontento y tensionado en la manera de verificación de su trabajo por parte de su jefe, otro 7% (1) se siente muy contento, el 29% (4) se siente tranquilo y satisfecho, mientras el 57% (8) se siente muy contento.

Tabla 44

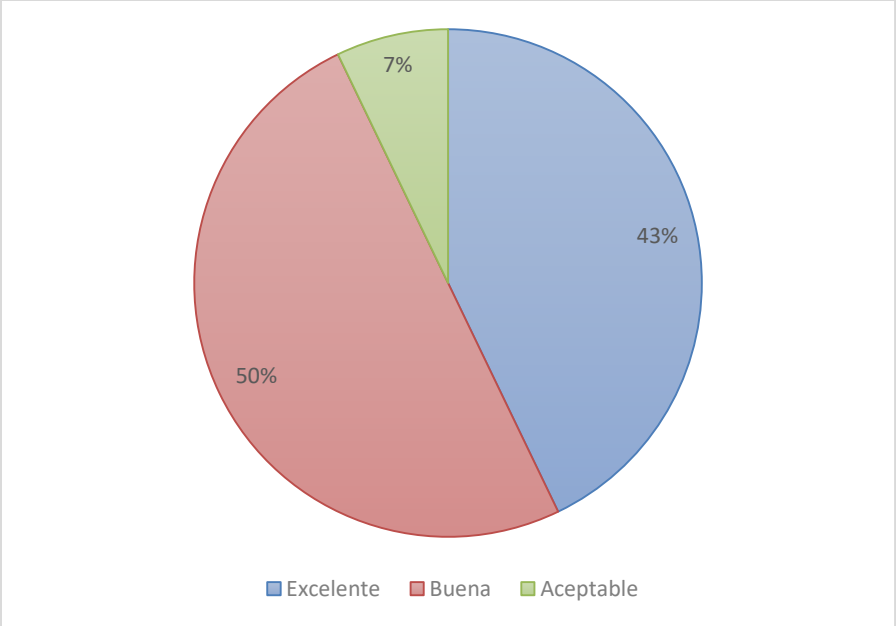
¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

	Excelente	Buena	Aceptable
Participantes	6	7	1
14	43%	50%	7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 44

¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Bajo la mirada de la pregunta número 44, Del 100% (14) de los participantes. Se concluye que el 7% (1) cree que es aceptable la forma como su jefe califica su trabajo, el 43% (6) sugiere que es excelente, mientras el 50% (7) cree que es buena.

Tabla 45

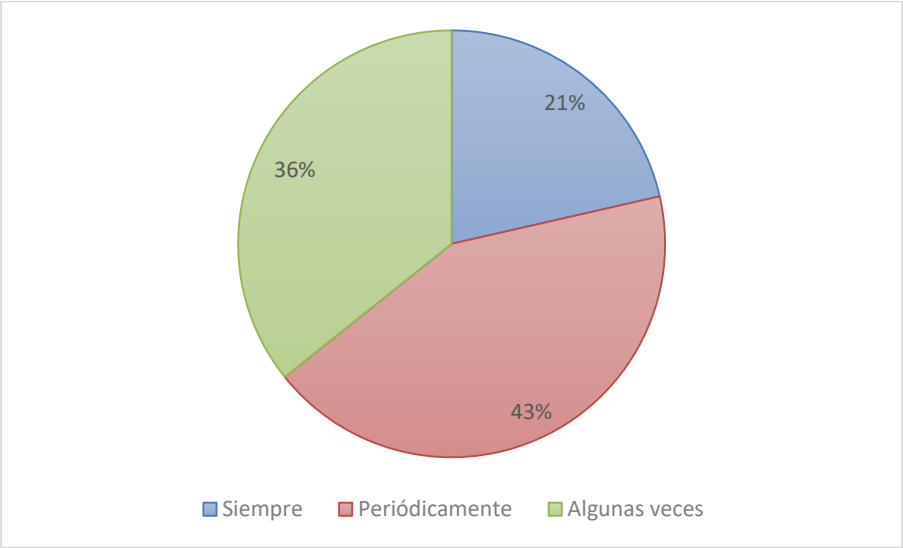
Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

	Siempre	Periódicamente	Algunas veces
Participantes	3	6	5
14	21%	43%	36%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 45

Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Y por último, al momento de abordar la pregunta número 45, Del 100% (14) de los participantes. El 21% (3) refiere que debe ser controlado siempre. Un 36% (5) considera que su trabajo algunas veces debe ser controlado, mientras que un 43% (6) considera que debe ser supervisado periódicamente.

En segundo lugar, se presentarán los resultados pertenecientes al segundo objetivo específico “Identificar los niveles de estrés en el personal a través de la escala de estrés percibido EP-10.

Tabla 46

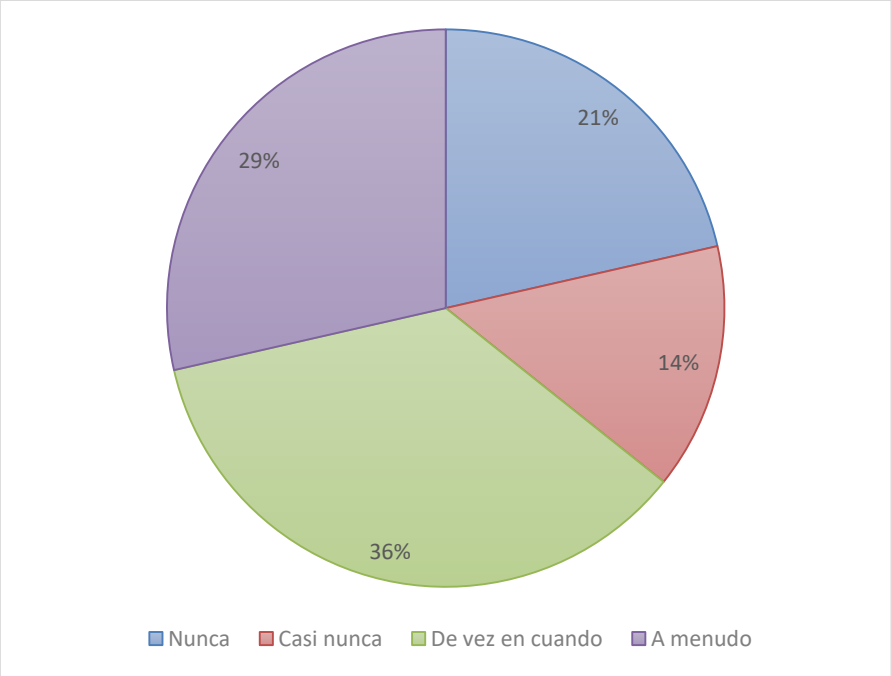
¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

	Nunca	**Casi nunca**	**De vez en cuando**	**A menudo**
Participantes 14	3 21%	2 14%	5 36%	4 29%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 46

¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Para la pregunta número 1, del 100% (14) de la población. El 14% (2) refiere que casi nunca ha estado afectado por algo que les ha ocurrido, un 21%(3) nunca le ha afectado situaciones ocurridas de manera inesperada, el 29% (4) refieren que muy a menudo se afectan por las situaciones inesperadas presentando un riesgo alto, mientras el 36% (5) restante de vez en cuando están en un nivel de riesgo.

Tabla 47

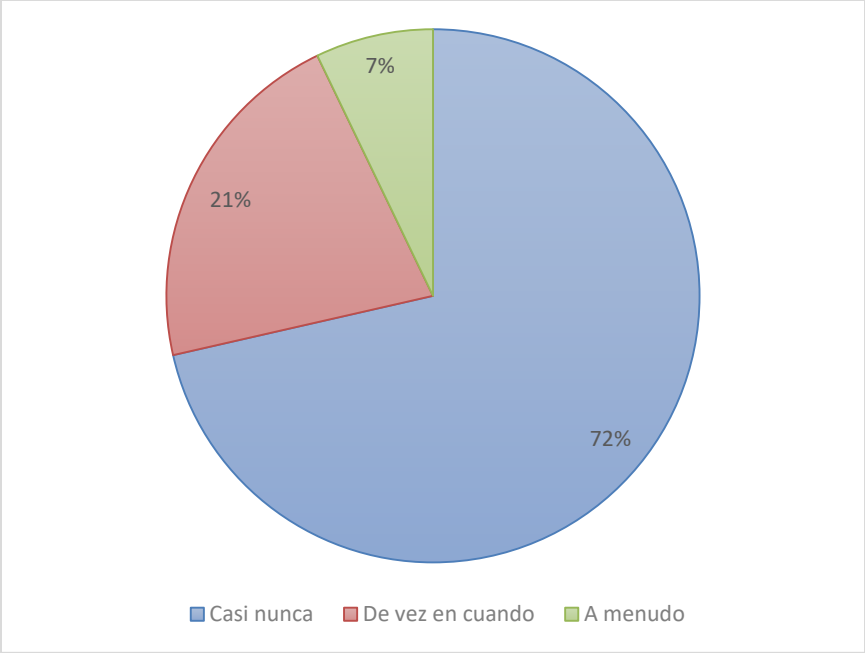
¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

	Casi nunca	**De vez en cuando**	**A menudo**
Participantes	10	3	1
14	72%	21%	7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 47

¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Así mismo, en la pregunta número 2, del 100% (14) del total de la población. El 7% (1) manifestó que muy a menudo se siente incapaz de hacerlo, este porcentaje presenta un alto nivel de riesgo, un 21% (3) que respondió de vez en cuando, mientras un 72% casi nunca tiene la incapacidad de controlar las cosas importantes de sus vidas, están en la brecha de riesgo.

Tabla 48

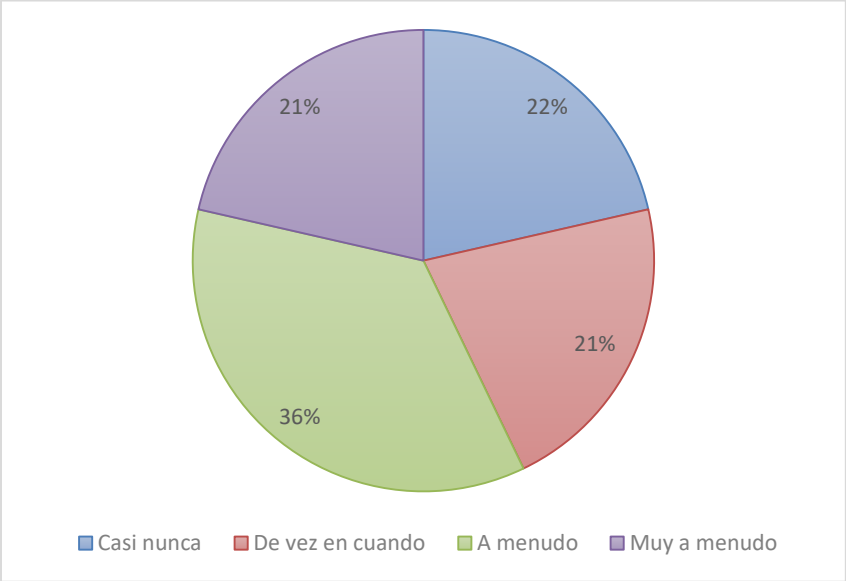
¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?

	Casi nunca	**De vez en cuando**	**A menudo**	**Muy a menudo**
Participantes 14	3 22%	3 21%	5 36%	3 21%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 48

¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Al abordar la pregunta número3, del 100%(14) de la población, un 21% (3) ha estado de vez en cuando situados en la brecha de riesgo, otro un 21% (3) le ha sucedido muy a menudo, estos dos porcentajes, se ubican en una escala de riesgo alto, mientras el 22% (3) casi nunca se ha sentido nervioso y estresado, por último, un 36% (5) lo ha sentido muy a menudo.

Tabla 49

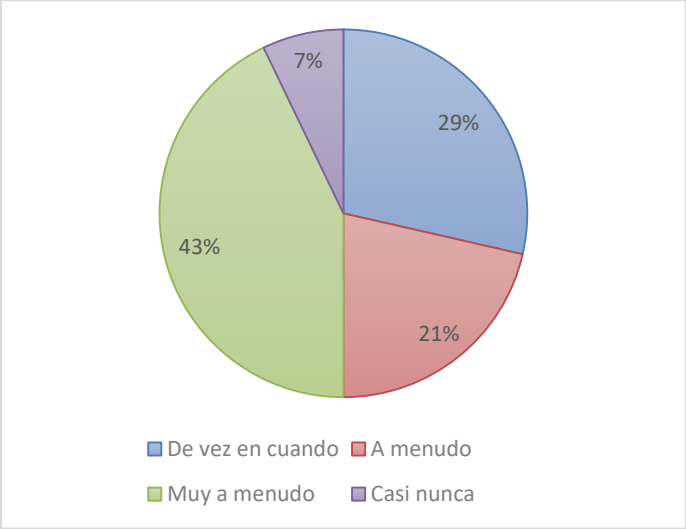
¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

	De vez en cuando	**A menudo**	**Muy a menudo**	**Casi nunca**
Participantes 14	4 29%	3 21%	6 43%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 49

¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

De la misma manera, en el análisis de la pregunta número 4, del 100% (14) de la población. Se encontró que el 7% (1) casi nunca ha estado inseguro al manejar sus problemas personales ubicándose en un nivel alto de riesgo, un 21% (3) muy a menudo se siente seguro de manejar sus problemas personales, un 29% (4) de vez en cuando se siente inseguro ubicándose en la brecha de riesgo, mientras que el 43% (6) se siente seguro muy a menudo.

Tabla 50

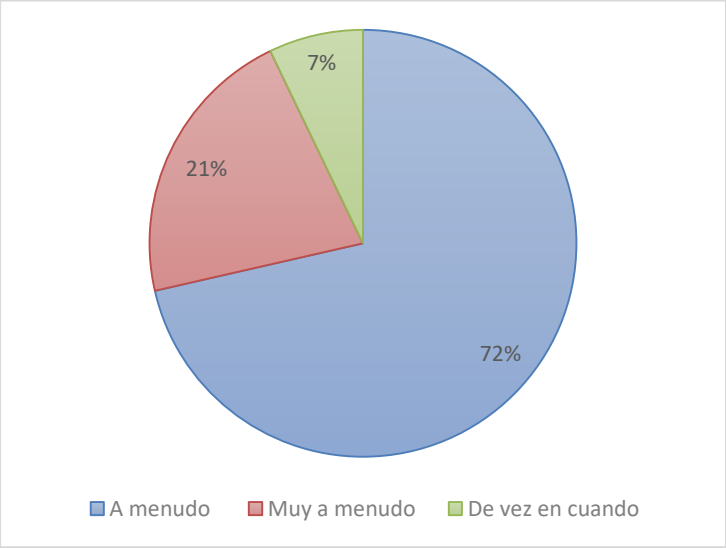
¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

	A menudo	**Muy a menudo**	**De vez en cuando**
Participantes 14	10 72%	3 21%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 50

¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Analizando la pregunta número 5, del 100% (14) de los participantes. Se videncia que el 7% (1) cree que de vez en cuando considera que las cosas le van bien, mientras el 21% (3) muy a menudo considera

Tabla 51

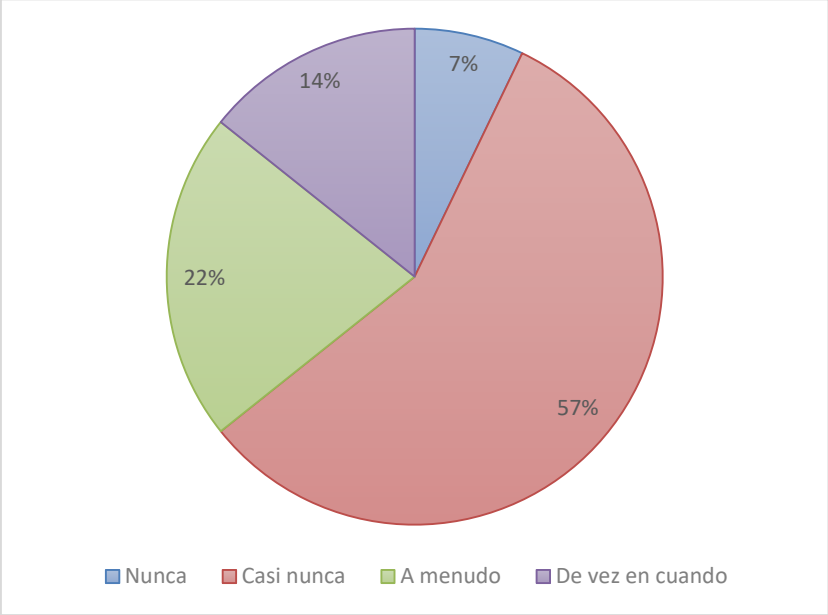
¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

	Nunca	**Casi nunca**	**A menudo**	**De vez en cuando**
Participantes 14	1 7%	8 57%	3 22%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 51

¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En la pregunta número 6, del 100% (14) de la población. Se encontró que un 7% (1) nunca ha sentido que no puede afrontar las cosas que debe hacer, otro 14% (2) de vez en cuando

ha sentido que no puede afrontar las cosas que tenía que hacer, mientras el 22% (3) a sentido muy a menudo que no puede afrontarlas, estando este porcentaje en un nivel de riesgo alto, mientras un 57% (8) casi nunca ha sentido lo mismo.

Tabla 52

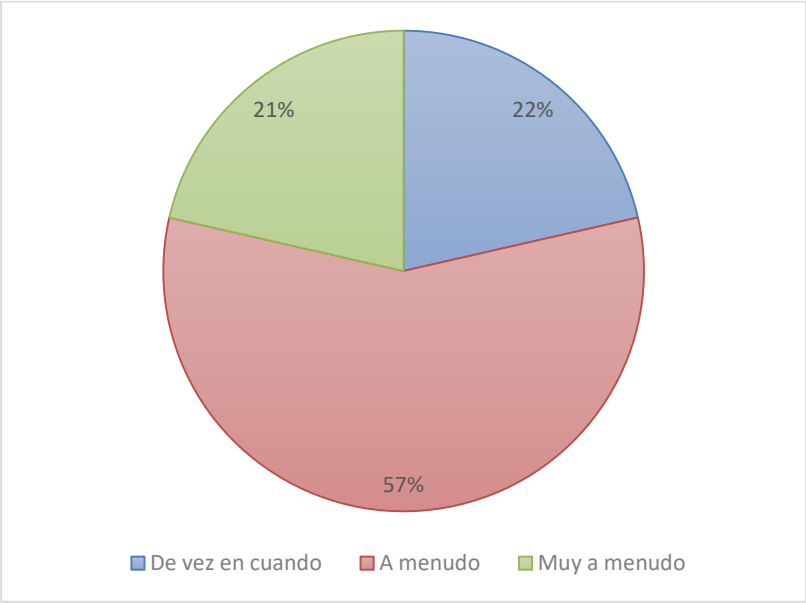
¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
Participantes 14	3 22%	8 57%	3 21%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 52

¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Los resultados de la pregunta número 7, del 100% (14) de la población, permite identificar que el 21% (3) lo puede lograr muy a menudo, un 22% (3) de vez en pueden ejercer

control de su vida reflejando una brecha que lo pone en riesgo, mientras que otro 57% (8) muy a menudo lo puede hacer.

Tabla 53

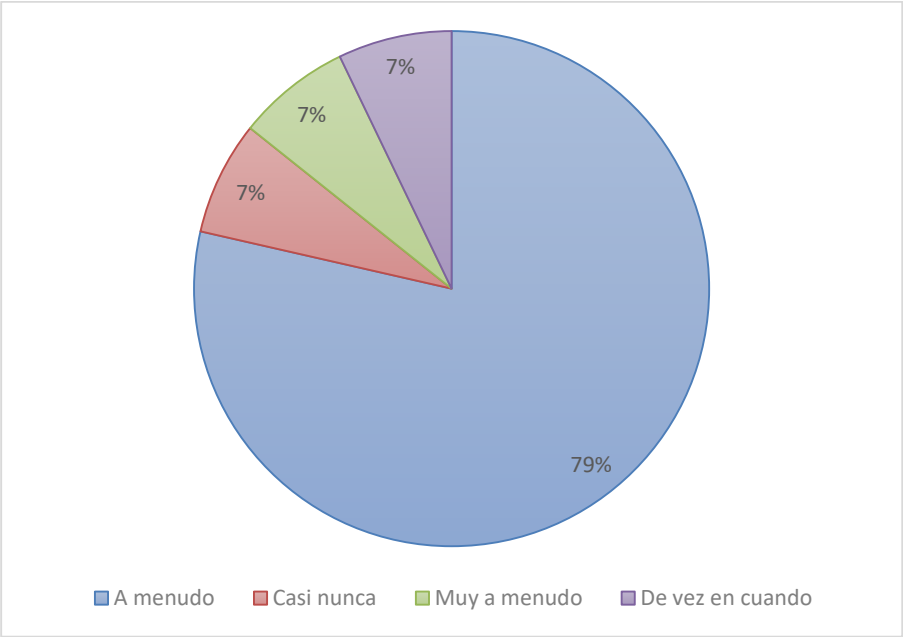
¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?

	A menudo	Casi nunca	Muy a menudo	De vez en cuando
Participantes 14	11 79%	1 7%	1 7%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 53

¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Al visualizar los resultados de la pregunta número 8, del 100% (14) de los colaboradores. Se evidencia que el 7% (1) casi nunca tiene todo bajo control, un 7%(1) lo puede hacer de vez en cuando representando estos dos porcentajes en la brecha de riesgo, y otro 7% (1) restante tiene

todo bajo control muy a menudo, mientras que otro 79% (11) tiene todo bajo control a menudo.

Tabla 54

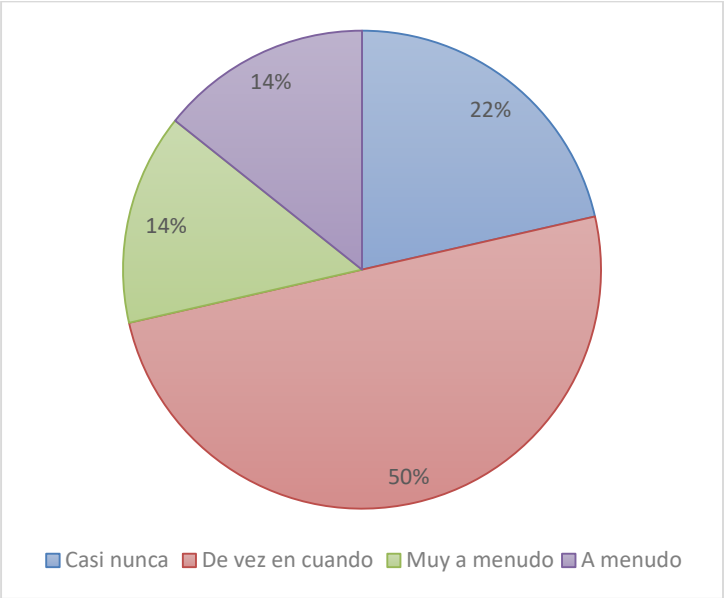
¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

	Casi nunca	**De vez en cuando**	**Muy a menudo**	**A menudo**
Participantes 14	3 22%	7 50%	2 14%	2 14%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 54

¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

De igual manera, los resultados encontrados en la pregunta número 9, del 100% de la población (14), se observa que para un 14% (2) a menudo se enfadan porque no pueden controlar

las situaciones, mientras que el otro 14% (2) muy a menudo se enfada, el 22% (3) considera que casi nunca las cosas que le han ocurrido están fuera de su control, mientras un 50% (7) de vez en cuando considera lo mismo ubicándose en la brecha de riesgo.

Tabla 55

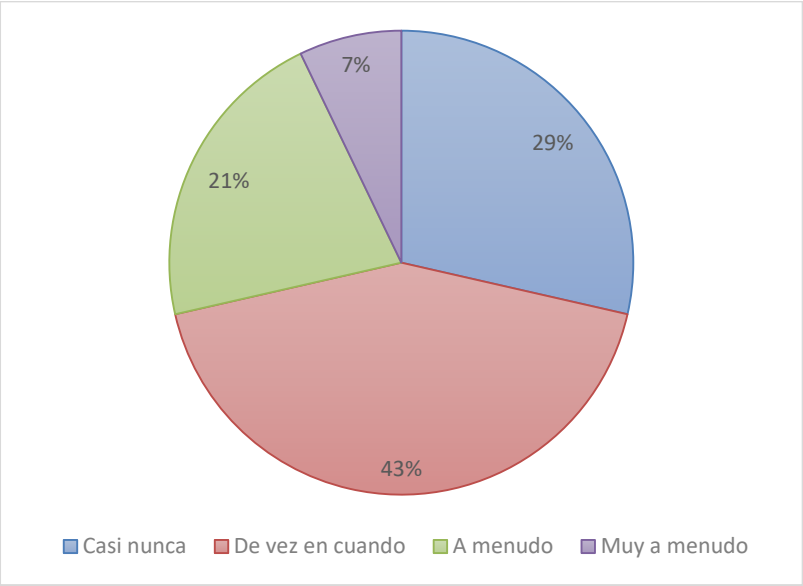
¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

	Casi nunca	**De vez en cuando**	**A menudo**	**Muy a menudo**
Participantes 14	4 29%	6 43%	3 21%	1 7%

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 55

¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

Para concluir, en la pregunta número 10, del 100% (14) de los colaboradores, se evidencia que el 7% (1) ha sentido muy a menudo que no puede superar las dificultades, un 21%

(3) a menudo le sucede que no puede superar las dificultades; estos dos porcentajes los ubica en un alto nivel de riesgo. De igual manera un 29% (4) considera que casi nunca permite que las dificultades se acumulen al extremo de no contar con la habilidad de superarlas y un 43% (6) siente lo mismo de vez en cuando, señalando una brecha que los pone en riesgo.

Tabla 56

Distribución de proporciones en la tabla de estrés percibido en una muestra de 14 colaboradores

Puntaje	No estrés	Bajo	Medio	Alto
0 a 10	3 21%			
10 a 20		7 50%		
20 a 30			4 29%	
30 a 40				0

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Tabla 57

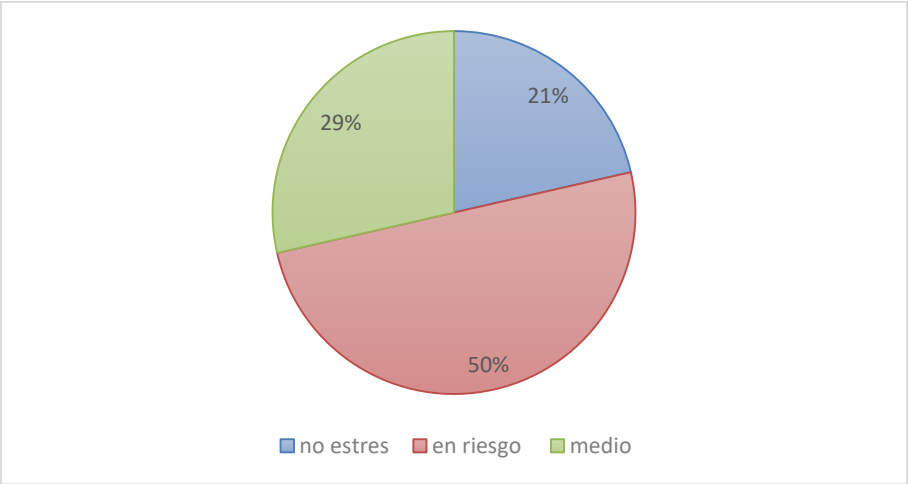
Distribución de proporciones en la tabla de estrés percibido en una muestra de 14 colaboradores

Puntaje – Variante		Participantes
0 a 10	No estrés	3
10 a 20	En riesgo	7
20 a 30	Medio	4
30 a 40	Alto	0

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 56

Distribución de proporciones en la tabla de estrés percibido en una muestra de 14 colaboradores



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

En la gráfica número. Se puede identificar que un 21% no presenta niveles de estrés, por otro lado, el 50% de la población presenta niveles de estrés bajo, ubicándolos en la brecha de riesgo, así mismo, otro 29% presenta niveles de estrés medio considerándose un riesgo significativo.

Tabla 58

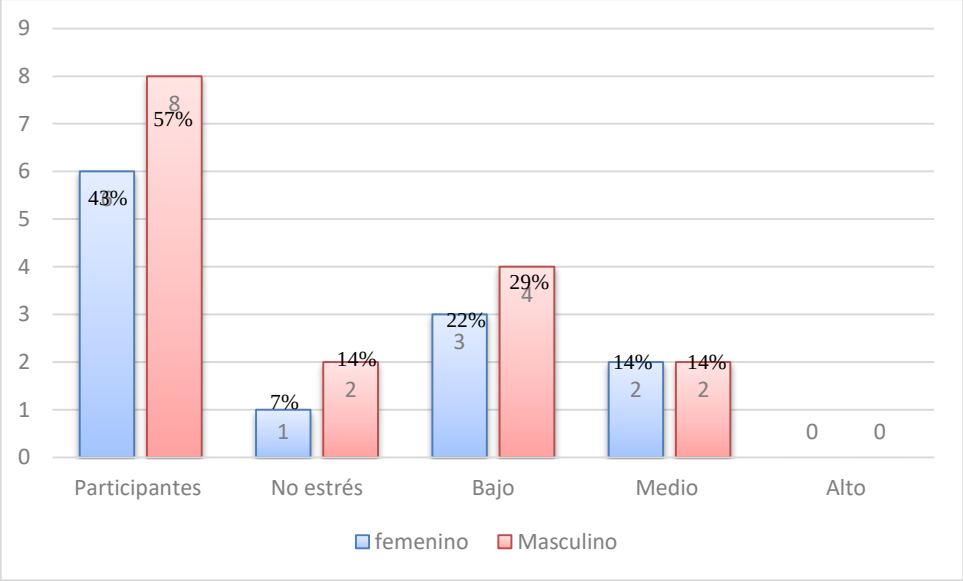
Clasificación por género

	Participantes	No estrés	Bajo	Medio	Alto
femenino	6	1	3	2	0
	43%	7%	22%	14%	
Masculino	8	2	4	2	0
	57%	14%	29%	14%	

Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta.

Figura 57

Clasificación por género



Fuente: Clima organizacional y Estrés Percibido en el personal DESMA, Firma de Abogados, Cúcuta

De acuerdo a los resultados de estrés percibido por género, se encontró que del 43% de la población femenina (6), un 7% (1) no presenta ningún nivel de estrés, otro 14% (2) presenta un nivel medio de estrés, mientras que, un 22% (3) presentan un bajo nivel de estrés.

Por otro lado, frente al género masculino, se evidencia que del 57% (8), un 14% (2) no presentan ningún nivel de estrés, asimismo, un 14% (2) presentan niveles de estrés medio y por último, un 29% (4) refieren un bajo nivel de estrés.

6. Resultados

6.1 Primer Objetivo

Análisis de resultados desde a la aplicación del instrumento IMCOC por componentes perteneciente al primer objetivo específico.

6.1.1 Objetivos

De acuerdo a este componente, se evidencia que en un promedio del 22% (3) de la población, desconocen los objetivos de la organización y no consideran que sea un lugar para proyectarse de manera personal y profesional, puesto que la organización no cuenta con un modelo que permita conocer todo lo referente a los objetivos de la empresa, además, tampoco ofrece la posibilidad de ascensos.

6.1.2 Cooperación

En este componente se puede concluir que en un promedio del 100% (14) de la población se ayuda en las actividades laborales, pero un 42%, refiere que se presentan dificultades para trabajar en equipo y con tendencia a un bajo nivel de liderazgo, es decir, se apoyan en tareas que no requieren de compromiso con el otro, además, en las actividades de esparcimiento que tienen como intención mejorar las relaciones interpersonales, se evidencia que el 51% de la población no se integran o no tienen la posibilidad de participar en dichas actividades, debido que la empresa no programa actividades con la frecuencia esperada. Por otro lado, se encontró que el 100% de la población participa muy activamente en la solución problemas de los puestos de trabajo, evidenciándose alto compromiso con su trabajo.

6.1.3 Liderazgo

Teniendo en cuenta este componente, se puede identificar que el ejercicio del poder ejecutado por los jefes, se presenta de manera equilibrada, aunque cabe resaltar que un 14% de la

población asegura que su jefe no verifica su trabajo con la frecuencia requerida, puesto que cada colaborador es especialista en las funciones que realiza contando con un criterio ético y profesional y el 21% no recibe información sobre sus funciones, así mismo, el 50% no comentan a sus jefes las dificultades presentadas en el puesto de trabajo, ya que cuentan con la experticia para resolverlos desde sus especialidad.

6.1.4 Toma de decisiones

Al analizar este componente, se puede evidenciar que el 100% de la población consulta con sus jefes al momento de tomar una decisión, puesto que al momento en que un abogado recibe un caso, puede tener connotaciones pertenecientes a otras especialidades del derecho (derecho en familia, derechos penal, etc…), por lo que es normal consultar con los especialistas para minimizar la probabilidad de error en cada caso, además, el 35% percibe que no poseen la capacidad de tomar decisiones referentes a su trabajo, específicamente refiriéndonos a personal de servicios generales, secretaria y mensajero, asimismo, los directivos tampoco tienen en cuenta la toma de decisiones frente a situaciones en relación con el trabajo de los colaboradores. Por otro lado, otro 35% no está dispuesto a asumir otras responsabilidades donde la principal barrera es el tiempo.

6.1.5 Relaciones interpersonales

Desde la perspectiva de este componente se concluye que las relaciones interpersonales entre jefes y colaboradores no presenta dificultades, resaltando un buen trato y un nivel alto de confianza entre ellos, pero es importante resaltar que en relación con los jefes un 58% solo conocen los problemas que le competen a las estaciones de trabajo y un promedio del 21% no se comunican entre ellos cambios o situaciones importantes relacionadas al trabajo, debido a que perciben que no hay una persona con la responsabilidad de comunicar las situaciones

importantes. Aunque el sistema relacional no presenta dificultades importantes, si se pueden ver afectados algunos procesos de índole laboral gestados por desinterés o falta de empatía hacia el otro.

6.1.6 Motivación

Frente a este componente, se puede decir que la población en total se siente satisfecha con el trabajo en el lugar que lo realizan, aunque un 14% está insatisfecho con el rango salarial y otro 14% considera que el tiempo que le dan para su trabajo es muy corto, puesto que consideran que tiene más carga de trabajo.

6.1.7 Control

Por último, este componente permite visualizar que referente a todas las situaciones relacionadas al control de la tarea desde el rol de los jefes, se realiza revisión del trabajo, da a conocer los resultados del mismo, dialoga y verifica respecto al trabajo y conocen la importancia de que este sea controlado. Cabe resaltar, que solo un 7% de la población no está satisfecho con la manera en que su jefe verifica su trabajo.

Ante los resultados expuestos anteriormente, Gallegos (2016) argumenta que el clima organizacional depende de la expresión de múltiples factores interpersonales, sociales y organizacionales. El medio donde los individuos ejercen sus actividades de cierta manera genera una influencia en sus comportamientos y la satisfacción laboral, por consecuencia, en la capacidad de producir, crear e innovar. Es decir, el curso de las percepciones del clima organizacional dirigirá a la organización al éxito o por el contrario se verá inmerso en muchas dificultades que necesitaran de atención, energía y recursos en una lucha constante.

6.2 Segundo Objetivo

Al analizar los resultados referentes a la aplicación la encuesta estrés percibido EP-10 dando respuestas al segundo objetivo específico.

Del 100% de la población (14), un 21% (3) no refiere ningún nivel de estrés, aunque es importante resaltar que, la frecuencia con la cual se ven afectados por algo que les ha ocurrido inesperadamente y la frecuencia con la que se enfadan por las cosas que les han ocurrido estaban fuera de su control, de vez en cuando les genera malestar, aunque dichas situaciones no se salen de control y no representan un riesgo.

Del 100% de la población (14), un 50% (7) presentan un nivel de estrés bajo, principalmente presentando dificultades por la manera en la que les afectan las situaciones que les han ocurrido inesperadamente, asimismo, la capacidad de controlar las cosas importantes de sus vidas les genera cierta dificultad, además, sienten nerviosismo o estrés muy a menudo por situaciones que enfrentan diariamente; es importante mencionar que casi nunca se sienten seguros de la capacidad de enfrentar sus problemas. Otra situación relevante, se presenta cuando sienten que no tienen la capacidad de afrontar todas las cosas que deben hacer a diario y se enfadan frecuentemente ante las situaciones que se salen fuera de su control, también sienten que no pueden superar las dificultades cuando se acumulan. Las dificultades mencionadas anteriormente, los ubican en la brecha de riesgo que requiere de intervención.

Del 100% de la población (14), un 29% (4) presenta un nivel medio de estrés, refiriendo dificultades en la manera en que les afectan las situaciones que les han ocurrido inesperadamente, de la misma forma, sienten incapacidad de controlar las cosas importantes de sus vidas, es preciso mencionar que, muy a menudo se sienten nerviosos y estresados por situaciones que enfrentan a diario, otra dificultad que se presenta es que no se sienten seguros de

la capacidad de enfrentar sus problemas, también, sienten que no tienen la capacidad de afrontar todas las cosas que deben hacer a diario y no cuentan con la capacidad de tener todo bajo control, asimismo, se enfadan frecuentemente ante las situaciones que se salen fuera de su control y sienten que no pueden superar las dificultades cuando se acumulan. Los resultados mencionados anteriormente, describen las múltiples situaciones que ubican a los colaboradores de dicha empresa en un riesgo significativo, objeto de intervención inmediata.

Por otro lado, al hacer el análisis de estrés percibido por género, se concluye que el género masculino refiere más riesgo frente a los niveles de estrés, puesto que, puntúan más alto que el género femenino.

Al analizar las peculiaridades observadas en la escala de estrés percibido EP_10, se puede inferir que las personas que presentan estrés percibido bajo y medio tienen dificultades en el afrontamiento de situaciones nuevas, las cuales se acumulan sin la capacidad de resolverlas rápidamente, lo cual les genera reacciones adversas como nervios, además estas situaciones nuevas los afectan frecuentemente, por esta razón, la conducta relacionada con el estrés según Tacca y Tacca (2017) quienes citan a Lazarus y Folman (1986) es de carácter respondiente, pues el juicio y la apreciación que se genera a partir de la percepción del evento da como resultado una conducta de reacción y alteración emocional, así mismo, se comprende como la conducta adaptativa relativa a la demanda y los recursos necesarios para hacerle frente y la conducta instrumental y operante que busca hacer los cambios requeridos en el entorno.

6.3 Tercer Objetivo

Plan de intervención.

6.3.1 Objetivo general

Promover las habilidades genéricas en el trabajo y el manejo del estrés a partir de técnicas participativas para mejorar la percepción del CO y minimizar los niveles de estrés en el personal de DESMA.

6.3.2 Objetivos específicos

Fomentar los procesos de comunicación a través de técnicas informativas mejorando las relaciones laborales y el uso de canales comunicativos.

Fortalecer la cultura de liderazgo por medio de técnicas experienciales mejorando la capacidad de dirección.

Implementar el trabajo en equipo mediante técnicas recreativas formando grupos de trabajo con un alto nivel de cooperación y rendimiento.

Minimizar los niveles de estrés mediante técnicas experienciales generando estrategias de afrontamiento.

Comunicar las políticas organizacionales a partir de técnicas audiovisuales mejorando el conocimiento de la organización.

Fortalecer las relaciones interpersonales a partir de técnicas participativas mejorando el sistema relacional dentro y fuera de la organización.

En función de responder al último objetivo de este proyecto “Diseñar estrategias que promueva el CO y minimice los niveles de estrés percibido, en el personal de DESMA” se diseña un plan para intervenir las necesidades del personal de esta organización, fundamentados en el diagnóstico obtenido de la aplicación de los dos instrumentos; IMCOC y EP-10. Por lo tanto, los resultados obtenidos permiten identificar algunas dimensiones como factores de riesgo y que se convierten en objeto de intervención, ya que se relacionan directamente con las debilidades

encontradas en el análisis de resultados. Las dimensiones identificadas para este plan de intervención son:

6.3.3 Cooperación y trabajo en equipo

- Concepto y generalidades de trabajo en equipo.
- Principios del trabajo en equipo.
- Equipos de alto desempeño en el trabajo.

6.3.4 Liderazgo

- Concepto y generalidades de liderazgo.
- Nueva cultura de liderazgo.
- Liderazgo organizacional.

6.3.5 Relaciones interpersonales

- Tipos de relaciones interpersonales.
- Métodos para mejorar el sistema relacional en el trabajo.
- Practicas del buen trato y manejo de emociones.
- Mediación y resolución de conflictos.

6.3.6 Comunicación

- Conceptos y propósito de la comunicación.
- Comunicación asertiva en el trabajo.
- Comunicación eficiente las “7C”.

6.3.7 Estrés

- Causas, síntomas y consecuencias del estrés.
- Técnicas y capacidad de afrontamiento.
- Manejo del estrés y hábitos saludables.

Entrenamiento en técnicas de relajación y respiración.

6.3.8 Políticas organizacionales.

- Políticas generales y específicas.
- Misión, visión y valores organizacionales.
- Actividad económica y metas.

Tabla 59

Matriz metodológica

Dimensión	Objetivo	Descripción de la Actividad	Indicador	Recursos	Medios de verificación
Cooperación y trabajo en equipo	Implementar el trabajo en equipo mediante técnicas recreativas formando grupos de trabajo con un alto nivel de cooperación y rendimiento	Concepto y generalidades de trabajo en equipo. Principios del trabajo en equipo. Equipos de alto desempeño en el trabajo.	14 colaboradores /14 colaboradores formados en cooperación y trabajo en equipo	facilitador papelería marcadores afiches plegables video beam	Actas Registro de fotografías Lista de asistentes Autoevalua-ción
Liderazgo	Fortalecer la cultura de liderazgo por medio de técnicas experienciales mejorando la capacidad de dirección.	Concepto y generalidades de liderazgo. Nueva cultura de liderazgo. Liderazgo organizacional.	14 colaboradores /14 colaboradores formados en liderazgo	Facilitador Memofi-chas Carteleras educativas Folletos educativos Video beam	Actas Registro de fotografías Lista de asistentes Autoevalua-ción
Relaciones interpersonales	Fortalecer las relaciones interpersonales a partir de técnicas participativas mejorando el sistema relacional dentro y fuera de la organización	Tipos de relaciones interpersonales. Métodos para mejorar el sistema relacional en el trabajo. Practicas del buen trato y manejo de emociones.	14 colaboradores /14 colaboradores formados en relaciones interpersonales	Facilitador Cartillas didácticas Marcadores Colores Video beam Papel crack	Actas Registro de fotografías Lista de asistentes Autoevalua-ción

Dimensión	Objetivo	Descripción de la Actividad	Indicador	Recursos	Medios de verificación
Comunicación	Fomentar los procesos de comunicación a través de técnicas informativas mejorando las relaciones laborales y el uso de canales comunicativos.	Mediación y resolución de conflictos. Conceptos y propósito de la comunicación. Comunicación asertiva en el trabajo. Comunicación eficiente las “7C”	14 colaboradores /14 colaboradores formados en comunicación	Facilitador papelería marcadores Afiches Plegables Video beam	Actas Registro de fotografías Lista de asistentes Autoevalua-ción
Estrés	Minimizar los niveles de estrés mediante técnicas experienciales generando estrategias de afrontamiento.	Causas, síntomas y consecuencias del estrés. Técnicas y capacidad de afrontamiento. Manejo del estrés y hábitos saludables. Entrenamiento en técnicas de relajación y respiración.	14 colaboradores /14 colaboradores formados en estrés	Facilitador Video beam Papelería Folletos educativos Afiches plegables Lápiz Marcadores Memofi-chas	Actas Registro de fotografías Lista de asistentes Autoevalua-ción
Políticas organizacionales.	Comunicar las políticas organizacionales a partir de técnicas audiovisuales mejorando el conocimiento de la organización.	Políticas generales y específicas. Misión, visión y valores organizacionales. Actividad económica y Metas.	14 colaboradores /14 colaboradores formados en políticas organizacio-nales	Facilitador Video beam Papelería Cartilla educativa Marcadores	Actas Registro de fotografías Lista de asistentes Autoevalua-ción

Figura 58

Cronograma de actividades

Objetivos	actividades	Meses											
		Noviembre				Diciembre				Enero			
Comunicar las políticas organizacionales a partir de técnicas audiovisuales mejorando el conocimiento de la organización.	Políticas generales y específicas.												
	Misión, visión y valores organizacionales.												
	Actividad económica y Metas.												
Minimizar los niveles de estrés mediante técnicas experienciales generando estrategias de afrontamiento.	Causas, síntomas y consecuencias del estrés.												
	Técnicas y capacidad de afrontamiento												
	Manejo del estrés y hábitos saludables												
	Entrenamiento en técnicas de relajación y respiración.												
Implementar el trabajo en equipo mediante técnicas recreativas formando grupos de trabajo con un alto nivel de cooperación y rendimiento	Concepto y generalidades de trabajo en equipo.												
	Principios del trabajo en equipo												
	Equipos de alto desempeño en el trabajo												
Fortalecer la cultura de liderazgo por medio de técnicas experienciales mejorando la capacidad de dirección.	Concepto y generalidades de liderazgo												
	Nueva cultura de liderazgo.												
	Liderazgo organizacional.												
Fortalecer las relaciones interpersonales a partir de técnicas participativas mejorando el sistema relacional dentro y fuera de la organización	Tipos de relaciones interpersonales.												
	Métodos para mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo												
	Prácticas del buen trato y manejo de emociones.												
	Mediación y resolución de conflictos.												
Fomentar los procesos de comunicación a través de técnicas informativas mejorando las relaciones laborales y el uso de canales comunicativos.	Conceptos y propósito de la comunicación.												
	Comunicación asertiva en el trabajo												
	Comunicación eficiente las “7C”												

7. Conclusiones

De los resultados encontrados de las personas encuestadas se puede deducir la manera en que el personal de DESMA percibe el clima organizacional referente al componente cooperación es negativa en un nivel medio puesto que, el apoyo entre colaboradores referente a las actividades laborales se prestan de manera superficial, es decir, no se incorporan trabajando en equipo de manera integral, así mismo, el nivel de cooperación es bajo en las pocas actividades que planea la organización donde no es evidente el liderazgo en el desarrollo de las mismas. Es importante resaltar que los colaboradores participan de manera activa en la solución de problemas relacionados a su estación de trabajo. En lo mencionado anteriormente, se puede decir que frente a este componente se evidencia una debilidad que compromete de manera negativa el logro de las metas y objetivos de la compañía.

Ahora bien, abordando el componente liderazgo, se puede evidenciar que la manera en que los jefes implementan el ejercicio del poder lo hacen de manera equilibrada y justa, aunque esta habilidad por parte de los colaboradores no está en desarrollo debido a que en gran parte no les comentan a sus jefes situaciones complejas presentes en su puesto de trabajo.

Otros aspectos importantes a tener en cuenta en relación al componente de toma de decisiones, es la peculiaridad frente a la capacidad de consultar a sus jefes al tomar una decisión relacionada al trabajo puesto que, en su mayoría, cada colaborador desde su especialidad aporta o piden solicitan opiniones de lo que se pueda presentarse en el trabajo, esto en cuanto se refiere a los profesionales. Las personas que no tienen la potestad de tomar decisiones, pertenecen a otros niveles jerárquicos (secretaria, personal de servicios varios y mensajero).

También se puede concluir del componente de relaciones interpersonales que, aunque no se presentan dificultades en las relaciones de índole personal, los jefes no se preocupan por las

situaciones personales de cada colaborador, preocupándose netamente por las situaciones de índole laboral, además, se presentan dificultades al momento de comunicarse entre sí información importante relacionada al trabajo, lo que representa una alta probabilidad de cometer errores. La percepción de este componente representa un nivel de riesgo medio-bajo.

Desde el componente motivación, se deduce que, aunque la satisfacción laboral es una fortaleza, los colaboradores se ubican en un bajo nivel de riesgo frente a la percepción de su rango salarial y la distribución de tareas que no generan las condiciones adecuadas al momento de laborar.

Mirando la perspectiva de los colaboradores desde el componente control, se percibe como una fortaleza debido a que todo lo relacionado al control de la tarea y los procesos de retroalimentación se llevan a cabo de manera frecuente, lo que puede garantizar en cierta medida la calidad de los resultados logrados en cada puesto de trabajo.

En otra medida, lo que se puede concluir desde el componente de objetivos, se evidencia un nivel de riesgo bajo puesto que, los objetivos organizacionales no son claros y en la organización no existen estrategias que permitan comunicarlos, además, se percibe como un lugar en donde no es posible crecer de manera personal y profesional debido a que la posibilidad de proyección en ascensos y en salarios es muy baja.

Por otro lado, referente a temas de estrés percibido el último mes, se puede concluir que un promedio muy bajo no presenta estrés, y por ende ningún riesgo ante la incapacidad de enfrentar las dificultades versus los recursos que tienen disponibles para afrontarlos. En relación a lo anterior, se encuentra que la mayoría de la población está o se ubica en la brecha de riesgo presentando niveles bajos y medios de estrés, lo que implica que no cuentan con la capacidad y los recursos para afrontar las dificultades del día a día.

Referente al análisis de estrés por género se puede concluir que el género masculino presenta más riesgo frente al estrés que el género femenino, donde el género masculino en mayor medida, se dejan afectar por las cosas que les sucede inesperadamente, así mismo, sienten con más frecuencias estrés y nervios, también, sienten que no pueden afrontar todos las cosas que tienen que hacer en el día a día, además, con mayor frecuencia sienten que pocas veces pueden controlar las situaciones de su vida y por último, n mayor medida el género masculino también sienten que no pueden superar aquellas situaciones difíciles que se acumulan. Por otro lado, en el género femenino en mayor medida se enfadan porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control.

Las situaciones que representan más riesgo para los colaboradores están asociadas a la afectación que les genera lo que les ocurre inesperadamente, se enfadan por las cosas que se salen de su control, sienten incapacidad de controlar las cosas importantes de sus vidas, se sientes muy nerviosos a menudo y no están seguros de su capacidad de afrontamiento, así mismo, no pueden superar las dificultades cuando se acumulan.

8. Recomendaciones

Es importante resaltar la importancia de implementar el plan de intervención de manera inmediata para mejorar la percepción del CO y minimizar los niveles de estrés.

Es importante tener en cuenta la posibilidad de ejecutar el plan de intervención para establecer la evolución de las problemáticas encontradas en esta investigación.

Se debe diseñar un plan de trabajo anual que promueva las condiciones adecuadas del clima organizacional según las debilidades encontradas.

Se recomienda dar lugar a la creación e implementación del SG-SST y evaluar desde el ámbito psicosocial de manera más integral las circunstancias relacionadas a la percepción de CO y los niveles de estrés identificados en los colaboradores.

Referencias Bibliográficas

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2021). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress

Amaya J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: métodos cuantitativos para la administración*. Ediciones Ecoe. https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/69113?page=1

Bairero, M (2017). *Universidad de ciencias médicas de Granma, dirección provincial de salud*. http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054

Becerra Pedroza, K. L. y Serrano Quintero, Y. Y. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los clientes de las diferentes facultades de la UFPS Ocaña* [Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña]. Repositorio institucional UFPS. http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2177/1/30068.pdf

Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, *31*(1), 141-148. https://pdfs.semanticscholar.org/fe23/7f5f6c6684b6eef58d7fb01729f34ea683aa.pdf

Camacho, A. y Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores, 20*(40), 159-172. http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf

Campo, A, Oviedo, C. y Herazo, E. (2014). Escala de estres percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina de Bucaramanga, Colombia. *Revista de la facultad de Medicina*, *62*(4), 1-15

Cataño Ramírez, W. J. Esguerra Pinillos, D. P. y Rubio Rivas, G. (2017). *Aplicación y diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial en un hotel en Bogotá* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO.

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5630/UVD-TRLA_RubianoRivasGonzalo_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ccasani Cruz, M. (2017). *Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017* [Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavetato, I (1999). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf

Coduti, P. S., Belén Gattás, Y., Sarmiento, S. L. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Cortés, D & Leal, S (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*, *17*(1), 145-161. https://www.redalyc.org/jatsRepo/4766/476661525012/476661525012.pdf

Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Agosto 5 de 2014. Ministerio de Trabajo. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

Díaz, F., Guevara, S. E. y Vidaurre, W. E. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de Investigación y Cultura*,

8(1), 31-40. https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/

Félix, R. (2018). *El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría*. file:///C:/Users/HECTOR/Downloads/Dialnet-ElEstresEnElEntornoLaboral-7188504.pdf

Gallegos Paz, F. A. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa* [Trabajo de grado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional UNSA. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequen

Garavito Santander, Y. S. (2018). *Estrés laboral en Colombia* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional UCC. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf

García Correa, M. E. (2018). *Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora Jr. S.A.S en la ciudad de Cúcuta* [Trabajo de grado, Universidad Libre Seccional Cúcuta]. Repositorio institucional UNILIBRE. https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11780/PLAN%20DE%20ACCION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20%20CONSTRUCTORA%20JR%20S.A.S%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CUCUTA%20NORTE%20DE%20SANTANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez Espinosa, L. M. (2017). *Clima organizacional, sentido del trabajo y sentido de vida en una compañía del tercer sector económico* [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio institucional UST. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3970/Laurag%C3%B3mez2017.pdf?sequence=1

Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Ediciones Interamericana. https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/

Herrera Román, A. K. y Ruiz Tapia, E. F. (2017). *Importancia del liderazgo dentro de las organizaciones* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional UCC. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7060/4/2017_importancia_liderazgo_organizaciones.pdf

https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/917/822

Juárez, A (2004). *Factores psicosociales, estrés y salud en diferentes ocupaciones: un estudio exploratorio*. http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/21-242_Arturo_Ju__rez_Garc__a.pdf

La Opinión. (2017, enero 24). Cuando el estrés le complica la vida. *La Opinión.* https://www.laopinion.com.co/vida-y-salud/cuando-el-estres-le-complica-la-vida-126702#OP

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Stress, appraisal and coping / Estrés y procesos cognitivos*. Springer.

Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Enero 23 de 2006. DO. No. 46. 160. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Julio 11 de 2012. DO. No. 48. 488.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html

Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. Enero 21 de 2013. DO. No. 48. 680. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html

Ley 9 de 1979. Por haber salido publicada incompleta en la edición número 35.193 del día lunes 5 de febrero de 1979, se inserta debidamente corregida la Ley 9 de 1979 en la presente edición. Enero 24 de 1979. DO. No. 35. 308. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0009_1979.html

Lora, D. (2016). *Factores de riesgo ocupacional*. https://inghospitalaria.com/factores-de-riesgo-ocupacional/#:~:text=Se%20entiende%20bajo%20esta%20denominaci%C3%B3n,o%20control%20del%20elemento%20agresivo

Méndez, C. E. (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Universidad Empresa*, *4*(9), 100-121.

Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf

Ministerio de Protección Social. (2011). *Código sustantivo del trabajo- 2011*. https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf

Ministerio de Trabajo. (2021). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo*. https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.

Moscoso, S. (2009). De la mente a la célula: impacto del estrés en psiconeuroinmunoendocrinologia. *Liberabit*, *15*(2), 143-152. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-

48272009000200008&lng=es&tlng=es.

Moyano A 2014 Relaciones sociales en contextos organizacionales https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%20Avila.pdf

Mundo Adecco. (2018)*¿Qué son los factores de riesgo psicosocial y por qué los miden las empresas*? https://mundoadecco.com/que-son-los-factores-de-riesgo-psicosocial-y-por-que-los-miden-las-empresas/

Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Los individuos, el trabajo y la sociedad*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/cabinet/documents/publication/wcms_618366.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Llamamiento mundial a la acción para una recuperación centrada en las personas de la crisis causada por la COVID-19 que sea inclusiva, sostenible y resiliente*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_norm/relconf/documents/meetingdocument/wcms_806097.pdf

Peña, H. (2018). *Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional.* file:///C:/Users/HECTOR/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf

Quiroz, D. (2019). *Percepción de profesionales en administración sobre algunas variables organizacionales como potenciales generadores de estrés laboral*. file:///C:/Users/HECTOR/Downloads/2469-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7176-2-10-20190701.pdf

Ramos Castro, M (2016). *Relación entre el clima organizacional y calidad del servicio en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado-2016* [Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2928276

Ramos Moreno, D. C. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje* [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional UNAD. https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=B465244DF0B5ABA63427E7F591F4D1BA.jvm1?sequence=1

Rengifo Sanchez, H. N. (2017). *Estrés laboral en el personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, Distrito de Punchana, Perú, 2016* [Trabajo de grado, Universidad Científica del Perú]. Repositorio institucional UCP. http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/378/RENGIF O-1-Trabajo-Str%C3%A9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Resolución 2404 de 2019. Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. Julio 22 de 2019. DO. No. 51. 023. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_2404_2019.htm

Resolución 652 de 2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Abril 30 de 2012. DO. No. 48. 427.

Resolución número 002646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Julio 17 de 2012. DO. No. 47. 059. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CDtRNvaB_JkJ:www.saludcapital.gov.co/Documentos%2520Salud%2520Ocupacional/RESOL.%25202646%2520DE%25202008%2520RIESGO%2520PSICOSOCIAL.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co

Romero Díaz, C. H., Beleño Navarro, R., Ucros Campo, M., Echeverría González, A. y Lasprilla Fawcett, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Enfermería Actual en Costa Rica, 4*(31), 1-15. https://www.redalyc.org/pdf/448/44846315001.pdf

Romero, C. H., Beleño, R. Ucros, M. Echeverría, A. y Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica, 31*(2), 1-15. http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083

Sarsosa, K. y Charria, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Salud, 20*(1), 44-52. https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204/pdf

Tacca, D. R. y Tacca, A. L. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones, 7*(3), 323-353. http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a13v7n3.pdf

Vidal, V. (2018). El estrés es el mayor problema para la salud pública. *El Periódico*. https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20181113/estres-mayor-problema-salud-

publica-7144166

World Health Organization. (2020). *Salud laboral: estrés en el lugar de trabajo*. https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace

Zambrano, J., Ramón, M. Á. y Espinoza, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la universidad técnica de Machala. *Universidad y Sociedad*, *9*(2), 163-172. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus22217.pdf

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le está invitando (a) a participar en un proceso académico de un proyecto de investigación (CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS PERCIBIDO EN EL PERSONAL DE DESMA) para optar por el título de especialista en Gerencia de riesgos laborales, salud y seguridad en el trabajo en la universidad Minuto de Dios, sede Cúcuta; en donde como actividad principal se llevará cabo la aplicación de dos instrumentos para medir la percepción de clima organizacional y los niveles de estrés percibido.

El instrumento IMCOC (instrumento para medir el clima organizacional en Colombia) tiene como objetivo medir la percepción del personal frente a las dimensiones objetivos organizacionales, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control.

Por otro lado el instrumento EP-10 escala de estrés percibido, estima el grado en que las situaciones de la vida son valoradas como estresantes por las personas. Sus ítems interrogan sobre el grado en que las personas sienten que ejerce control sobre las situaciones impredecibles o inesperadas, o, por el contrario, las sienten como incontrolables, y en tal medida, experimentan un estrés que se traduce en malestar.

Cabe resaltar que los instrumentos mencionados anteriormente están validados para aplicar en el territorio colombiano y cuentan con un alto nivel de confiabilidad.

Siéntase con total tranquilidad y libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le permita aclarar las dudas que surjan en este proceso. Una vez que haya comprendido el proceso y desee participar libremente del mismo, se le pedirá que firme este CONSENTIMIENTO INFORMADO. El manejo de información referente a la población participante y los resultados de la investigación no serán divulgados por ningún medio y se mantendrá bajo el principio de confidencialidad sustentados en los principios éticos profesionales.

Con la firma de este consentimiento autoriza el manejo de la información recolectada para actividades netamente académicas, además, declara haber sido informada(o) de los objetivos y fines del presente ejercicio, y que de forma libre y voluntaria acepta participar en las actividades antes mencionadas. Además, expresamente autoriza a Deicy Paola Mendoza (Psicóloga), Marlon Jaimes (ingeniero industrial) y Héctor Atehortúa (psicólogo) a utilizar la información sólo con fines académicos como los autores principales del proyecto de investigación.

En caso de que tenga duda sobre sus derechos como participante de este proceso, póngase en contacto con **Deicy Paola Mendoza, Héctor Atehortúa o Marlon Jaimes** (responsables del proceso)

Héctor Jaime Atehortúa Castaño
CC: 75.108.231 de Manizales
Tel: 3212350539

Deicy Paola Mendoza
CC: 1.091.807.494 de Sardinata
Tel: 3104017540

Marlon Orlando Jaimes
CC: 1.090.435.249 de Cúcuta
Tel: 3042134358

Firmado en Cúcuta, Norte de Santander, a los 07 días del mes de OCTUBRE del 2021.

FIRMA CONSENTIMIENTO INFORMADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS N EL PERSONAL DE DESMA

NOMBRE	CEDULA	TELEFONO	FIRMA
Fabio Andrés Vallota	87719554	3113029882	
Hannier Alonso Congrijo	1081405378	3217355919	
Yesicaliseth Villamizar Ramirez	1091808884	3208242652	
Hernan Alvarez Arizar	79181593	3125569078	
Samuel Aubin Molina F.	1090424251	3185987167	
Lizneth Dayana Yañez Araya	1010504560	3022151965	
Angela Adriana Araque C.	1091809786	3233216198	
Victor Jesús Duarte Monsalve	1.093.772.522	3102141918	
Marly Sepulveda Anzon	27601152	3114631995	
Jorge Luis Moreno Carreño	1.127.044.937	3506282311	
Marco Alberto Colorado Vecino	1.090.368.159	3213430012	
Maria Angelica Medina	1093779916	3203840182	
Manuel Carrascal M.		3108127806	
Nancy Polinto Velásquez	1091804731	3143579481	

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	~~6. Buenos~~	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

~~7. Toda la información~~	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	~~6. Gran satisfacción~~	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	~~5. Como colaborador~~	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	~~5. Periódicamente~~	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	~~5. Periódicamente~~	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	~~5. Como colaborador~~	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	~~5. Periódicamente~~	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	~~5. Periódicamente~~	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	~~5. Periódicamente~~	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

~~7. Toda la información~~	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

~~7. Excelentes~~	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

~~7. Toda la información~~	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	~~6. Casi todos los que les competen~~	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

~~7. Realizado y satisfecho~~	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

~~7. Realizado y satisfecho~~	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

~~7. Contento y satisfecho~~	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	~~1. Un año o menos~~

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

~~7. Importante, satisfactoria~~	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

~~7. Muy contento~~	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador X	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la X información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	X 1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

X 7. Excelentes	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

X 7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

X 7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

X 7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos X	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho X	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho X	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho X	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	X 2. Dos años	1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. X Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento X	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

~~7. Excelente~~	6. Buenos	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

~~7. Toda la información~~	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

~~7. Plenamente~~	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	~~4. Regular~~	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

~~7. Como líder~~	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	~~5. Periódicamente~~	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	~~6. Como organizador~~	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

~~7. Toda la información~~	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	~~6. Con mucha frecuencia~~	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

~~7. Excelentes~~	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

~~7. Toda la información~~	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	~~6. Casi todos los que les competen~~	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

~~7. Realizado y satisfecho~~	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

~~7. Realizado y satisfecho~~	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

~~7. Contento y satisfecho~~	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	~~2. Dos años~~	1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

~~7. Importante, satisfactoria~~	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

~~7. Muy contento~~	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

X Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	X 6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	X Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	X Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	X Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

X Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

X 7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

X 7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	X 5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

X 7. Contento y satisfecho	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	X 6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	X 1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

X 7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

X 7. Muy contento	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

✓ 7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	✓ 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos	5. Aceptable X	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca X	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción X	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable X	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador X	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca X

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	X 1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	X 6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	X 4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	X 4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	X 4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	X 4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información X	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando X	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes	6. Buenas X	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable X	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular X	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca X	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los X problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	X 4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	X 4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le X agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular X	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	X 1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es X indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento X y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable X	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos X	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	6. Suficiente información X	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. X Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como X colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando X	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa X	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información X	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes	6. Buenas X	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	6. Buena X	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información X	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos X	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado X	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado X	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho X	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	6. Buena X	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	1. Un año o menos X

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento X	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento X	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos	~~5. Aceptables~~	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	~~4. Alguna información~~	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	~~6. Gran satisfacción~~	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

~~7. Excelente~~	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

~~7. Siempre~~	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	~~5. Como colaborador~~	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	~~5. Periódicamente~~	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	~~1. Nunca~~

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente	~~6. Buena~~	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	~~4. Algunas veces~~	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente	6. Buena X	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	X 6. Buenos	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	X 6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	X 3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

X 7. Excelente	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	X 5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	X 6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	X 5. Como colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	X 4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	X 6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	X 6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	X 6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	X 6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información	X 5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	X 4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	X 3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	X 1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

X 7. Excelentes	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	X 4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente	X 6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	X 6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información	X 5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos X los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	X 6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	X 4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho	X 6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	X 6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	X 1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	X 4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento	6. Contento	X 5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente	6. Buena X	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	X 4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente X	6. Buenos	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información X	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. Plenamente	6. Gran satisfacción X	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador X	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador X	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información X	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca X

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes X	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información X	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas X	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho X	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente X	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho X	6. Contento	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	1. Un año o menos X

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria X	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento X	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos X	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la información	6. Suficiente información X	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. X Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador X	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando X	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador	4. Simplemente participa X	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando X	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información X	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca X	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes X	6. Buenas	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información X	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen X	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado X	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho X	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho	6. Contento X	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	6. Buena X	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años	1. Un año o menos X

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa/le satisface X	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento	6. Contento	5. Tranquilo y satisfecho X	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente	6. Buena X	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

con cariño.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
07 DE OCTUBRE DE 2021

A continuación, encontrará 45 preguntas relacionadas con situaciones, comportamientos, actitudes y demás aspectos del día a día dentro de la empresa y que conforman el clima organizacional de la misma

Gracias por participar!

I. Marque con X la respuesta con la cual se sienta más identificado:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

7. Excelente	6. Buenos X	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malos	2. Muy Malos	1. Pésimos

2. ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?

7. Toda la X información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?

7. X Plenamente	6. Gran satisfacción	5. Alguna satisfacción	4. Indiferente	3. Alguna insatisfacción	2. Gran insatisfacción	1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

X 7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como X colaborador	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	X 2. Casi nunca	1. Nunca

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

7. Como líder	6. Como organizador	5. Como colaborador X	4. Simplemente participa	3. Participa porque le toca	2. Participa con desagrado	1. No participa

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

11. Fuera del horario laboral, ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su Estación de Servicio?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	X 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

16. Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

18. ¿Con qué frecuencia acata las indicaciones de su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

19. ¿Su jefe verifica su trabajo?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, ¿Qué tanta información recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?

7. Toda la información	6. Suficiente información X	5. Apenas la necesaria	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces X	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

7. Excelentes	6. Buenas X	5. Aceptables	4. Regulares	3. Malas	2. Muy malas	1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?

7. Siempre X	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?.

7. Excelente X	6. Buena	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?

7. Excelente	6. Buena X	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?

7. Toda la información	6. Suficiente información	5. Apenas la necesaria X	4. Alguna información	3. Muy poca	2. Casi ninguna	1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su Estación de Servicio?

7. Los que les competen a ellos	6. Casi todos los que les competen	5. Algunos que les competen	4. Conocen todos los problemas X	3. Desconocen casi todos	2. Conocen algunos	1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado X	5. Retribuido justamente	4. Conforme	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?

7. Realizado y satisfecho	6. Realizado	5. Retribuido justamente	4. Conforme X	3. Insatisfecho	2. Muy insatisfecho	1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en XXXXX?

7. Contento y satisfecho	6. Contento X	5. Bien, no le es desagradable	4. No le agrada, ni le satisface	3. Trabaja aquí porque toca	2. Insatisfecho	1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

7. Excelente	6. Buena X	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?

7. Siete o más años	6. Seis años	5. Cinco años	4. Cuatro años	3. Tres años	2. Dos años X	1. Un año o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en XXXXX?

7. Importante, satisfactoria	6. Importante, esta contento	5. Le importa, le satisface X	4. Le es indiferente	3. Le da alguna importancia	2. Le da poca importancia	1. No le da importancia

40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	5. Periódicamente X	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia X	5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe verifica actualmente el trabajo que realiza?

7. Muy contento	6. Contento X	5. Tranquilo y satisfecho	4. Indiferente	3. Intranquilo	2. Descontento y tensionado	1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe verifica su trabajo?

7. Excelente	6. Buena +	5. Aceptable	4. Regular	3. Mala	2. Muy mala	1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

7. Siempre	6. Con mucha frecuencia	+ 5. Periódicamente	4. Algunas veces	3. Muy de vez en cuando	2. Casi nunca	1. Nunca

GRACIAS!!!

1

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

2

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 26

Sexo: Femenino

Ocupación: Abogada

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	~~2~~	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	~~1~~	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	~~3~~	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	~~1~~	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	~~1~~	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	~~1~~	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	~~0~~
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	~~1~~	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	~~2~~	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	~~2~~	3	4

3

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	X 1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	X 1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	X 2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1 X	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1 X	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	X 1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	X 1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	X 1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	X 1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	X 1	2	3	4

4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 20

Sexo: masculino

Ocupación: Asistente Legal

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	~~3~~	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	~~2~~	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	~~4~~
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	~~2~~	1	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	~~0~~
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	~~0~~	1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	~~1~~	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	~~1~~	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	~~4~~
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	~~3~~	4

5

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 27

Sexo: Masculino

Ocupación: Abogado

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 26

Sexo: F

Ocupación: Abogado

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 43

Sexo: Masculino

Ocupación: Trabajador social

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 25

Sexo: masculino

Ocupación: Ing. Ambiental

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 31 años

Sexo: Hombre

Ocupación: Abogado

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	X 2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	X 1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	X 3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	X 0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	X 1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	X 1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	X 1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	X 1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	X 2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	X 2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 31
Sexo: Hombre
Ocupación: Antropólogo

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	X 2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	X 1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	X 1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	X 0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	X 1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	X 1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	X 0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	X 1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	X 1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	X 1	2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 43

Sexo: Masculino

Ocupación: Administrador de Empresas.

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 25

Sexo: Mujer

Ocupación: Abogada

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	X	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	X	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	X	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	X	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	X	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	X	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	X	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	X	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	X	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	X	2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 24

Sexo: F.

Ocupación: Psicologa.

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	X	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	X	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	X	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	X
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	X	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	X	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	X	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	X	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	X	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	X	3	4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Edad: 24

Sexo: F

Ocupación: Trabajadora Social

Durante el último mes	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	X 0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	X 1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	X 2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	X 0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	X 0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	X 2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	X 1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	X 1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	X 2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	X 3	4