



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
Escuela de Psicología. Especialidad de Psicología Laboral y
Organizacional**

**Presentación de una Propuesta de Mejora del Clima Organizacional
dentro de la Estación de Servicio Tarqui de la Parroquia Victoria del
Portete, Cantón Cuenca, Provincia del Azuay**

Trabajo de graduación previo a la obtención
del título de Psicóloga Laboral y
Organizacional

Autor: María Fernanda Marcillo

Director: Ps. Laboral Carlos González

Cuenca, Ecuador
2012

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mi sincera gratitud a la Universidad del Azuay, al personal docente y de manera especial a Psicólogo Laboral Carlos González por su acertada dirección.

DEDICATORIA

A mi esposo y a mi hija, fuerza y aliento que me sirvieron como impulso moral, llenando mi espíritu de constancia y fuerza de voluntad para así llegar a culminar esta aspiración que hoy se hace realidad.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
AGRADECIMIENTO.....	I
DEDICATORIA.....	II
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	7
 CAPÍTULO 1	
LA ESTACIÓN DE SERVICIO TARQUI	9
1.2 La estación de Servicio Tarqui	9
1.2 Reseña Histórica de la empresa	9
1.3 Estructura de la empresa	12
ORGANIGRAMA	12
 CAPÍTULO 2	16
CLIMA ORGANIZACIONAL	16
2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	16
2.2 PRINCIPALES CONCEPTOS	17
2.3 ESTRUCTURA Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	22
2.4 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	23
2.5 FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	26
2.6 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	28
2.6.1 IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	31
2.6.2 CONTEXTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS	32
 CAPÍTULO 3	35
ANÁLISIS DE RESULTADOS	35
3.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A EMPLEADOS Y TRABAJADORES	35

PROPUESTA	44
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS.....	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en proponer estrategias para mejorar el Clima Organizacional en la Estación de Servicios Tarqui, la cual tiene su sede principal en la zona de Tarqui, en la provincia del Azuay, la metodología utilizada en esta investigación se enmarco dentro de la modalidad, descriptiva de campo, en donde se detecto que la organización a pesar de sus inconvenientes laborales, es una empresa sencilla, precisa y de gran potencial administrativo, en cuanto a sus ventas apegadas a la eficiencia, calidad y calidez en el servicio, buscando liderar el mercado local. La puesta en práctica de estos valores permitirá crear en los clientes confiabilidad y deseo de regresar, lo cual nos posibilitará conseguir los objetivos y metas propuestas: ser líderes en el mercado local.

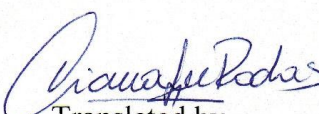
Se espera que la elaboración de este trabajo de grado induzca a formar conciencia en la alta gerencia y en cada uno de sus miembros de la organización de manera que el mejoramiento del clima organizacional les permita obtener un verdadero éxito empresarial y laboral, es preciso indicar que se ha demostrado que si existe motivación en los empleados se logra eficacia y eficiencia en el trabajo que se realice, sea cual sea la modalidad de la empresa.

ABSTRAC

This research project is based on the application of a Multisensory Stimulation Program targeted to children less than one year of age, who were premature. The intention was to stimulate and fortify their development through different techniques and activities in order to activate their senses. The present work was created after evaluating premature children's different needs of stimulation in order to improve and potentiate their development at an early age. During the present research, theoretical background was analyzed and a Multisensory Stimulation hall was implemented where our program took place. The results in the development of all the children who underwent this program were favorable.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS



Translated by,

Diana Lee Rodas

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada en la Estación de Servicio Tarqui, ha sido construida con la finalidad de mantener como un centro de conveniencia para el consumidor a través de un servicio rápido y agradable en la compra de productos y servicios, donde el cliente encuentre un ambiente de respeto y un servicio de calidad.

Para mejorar el clima organizacional de los trabajadores de la Estación de Servicio, hemos desarrollado una propuesta, tomando como base los resultados de la aplicación de una encuesta, que nos ha proporcionado los insumos para desarrollar la misma. Dentro de nuestra empresa, le consideramos al trabajador como la parte fundamental para el crecimiento y posicionamiento en el mercado, les consideramos como el motor que dinamiza la economía, y el sector más importante, porque son quienes contribuyen al fortalecimiento y a la concreción de la misión y visión de la empresa.

Con la planificación estratégica conseguiremos un proceso que le da el verdadero sentido y dirección a las actividades diversas de una empresa permitiendo visualizar el futuro e identificación de los recursos, principios y valores requeridos para transitar desde el presente hacia la visión de una organización logrando así el éxito empresarial, pero todo éxito depende primordialmente del Clima Organizacional que es un aspecto determinante para el desarrollo productivo tanto de las empresas y organizaciones en general.

Muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos administradores y trabajadores. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo todo se viene abajo cuando no encuentran el Clima Organizacional adecuado para su desempeño profesional.

El presente trabajo que lo ponemos a consideración, está estructurado de la siguiente manera; en el Capítulo 1 hacemos una breve referencia a lo que es la Estación de

Servicio Tarqui, una reseña histórica, se pone de relieve la visión y misión de la empresa, enfatizando sus valores, su estructura y el organigrama. En el capítulo 2 hacemos referencia a la parte teórica sobre el clima organizacional, sus principales conceptos: de comunicación, liderazgo, identidad, motivación, cultura organizacional; profundizando el conocimiento sobre la estructura y las dimensiones del clima organizacional, sus factores y características. Se ha enfatizado en el presente capítulo las funciones del clima organizacional, realizando un análisis de lo que es un diagnóstico y su importancia en la administración de empresas. En el Capítulo 3 realizamos un análisis de los resultados de la Encuesta, además el desarrollo de la propuesta, que contiene los métodos de servicio, sus objetivos y estrategias a cumplirse en la empresa. Para finalmente realizar unas conclusiones y recomendaciones.

.

CAPITULO 1

LA ESTACIÓN DE SERVICIO TARQUI

1.1. LA ESTACIÓN DE SERVICIO TARQUI

La estación de servicio Tarqui es una empresa que nace con la finalidad de dar servicio de combustible a los usuarios, que cubren su ruta de transporte entre las provincias de Azuay y la provincia de El Oro; está ubicada en el km 21 de la vía Cuenca-Girón, ofreciendo también la venta de productos varios a través del mini mercado, para clientes tanto de las comunidades aledañas como para los que circulan a diario por la vía que conduce a las ciudades de Pasaje, Machala, Santa Rosa, Huaquillas y más sectores de la Costa.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La Estación de Servicio Tarqui se constituye y en el año 2010, por la idea de tres visionarios que ven la necesidad urgente de servir a una amplia demanda de vehículos de muchas comunidades aledañas a la Parroquia Victoria del Portete, ya que al estar muy alejados de dos estaciones de servicio la una a 12 km., y la otra a 16 km. de la parroquia, no contaban con un servicio de suma necesidad como lo es la venta de combustibles, razón por la cual luego de escuchar a la gran mayoría de habitantes de las zonas se toma la decisión de arrancar con este proyecto en un terreno ubicado estratégicamente, cumpliendo con todos los requisitos establecidos por la Ley de Hidrocarburos. Cabe recalcar que la Estación de servicios Tarqui se crea por la necesidad local de los vecinos del lugar y para dar servicio al transporte que une a las provincias del Azuay y el Oro.

No fue fácil conseguir los permisos debido a los trámites burocráticos y trabas de toda índole que tuvieron que enfrentar, al cabo de varios años salen adelante y logran cumplir con el sueño de los habitantes de dichas zonas, creando además muchas fuentes de trabajo para esas personas y aportando al desarrollo de todas sus respectivas familias.

Visión

Ser la mejor Estación de Servicio en la vía Cuenca- Girón brindando un excelente servicio a sus clientes, ofreciendo combustibles de calidad y volúmenes exactos.

Misión

Mantener nuestra estación de servicio como un centro de conveniencia para el consumidor a través de una experiencia rápida y agradable en la compra de productos y servicios, ser un lugar donde nuestras actividades se realicen en un ambiente de respeto al ser humano y contribuyan al desarrollo de nuestros empleados, accionistas y de la sociedad en general.

Valores

Entre los valores que tiene la empresa están la lealtad con el cliente, es decir que la empresa responde a la demanda de sus clientes con eficiencia y eficacia, tomando en cuenta que existe una interacción social entre personas, generando el compromiso de ligar al cliente para que regrese a comprar los productos sabiendo que lo que busca encuentra.

Otro de los factores muy tomados en cuenta por la estación de servicios es, el mantener la justa medida, es decir que ésta sea legal, con ello estamos ligando al cliente y estamos realizando un tipo de propaganda denominada de “boca en boca”, generando una cadena de buenos criterios y recomendaciones, que en definitiva viene a constituirse en marketing gratificante para la empresa que le ayuda a posicionarse en el mercado.

Otro valor tomado en cuenta es la honradez, brindando al cliente el precio justo, sin recargar un solo centavo al cliente, que en definitiva va generando la confianza en el usuario, dando el cambio justo a las transacciones realizadas.

La calidad en el producto evita que el cliente tenga que gastar en cambios de filtros, porque la gasolina o cualquiera de sus productos estén con impurezas o mezclados con

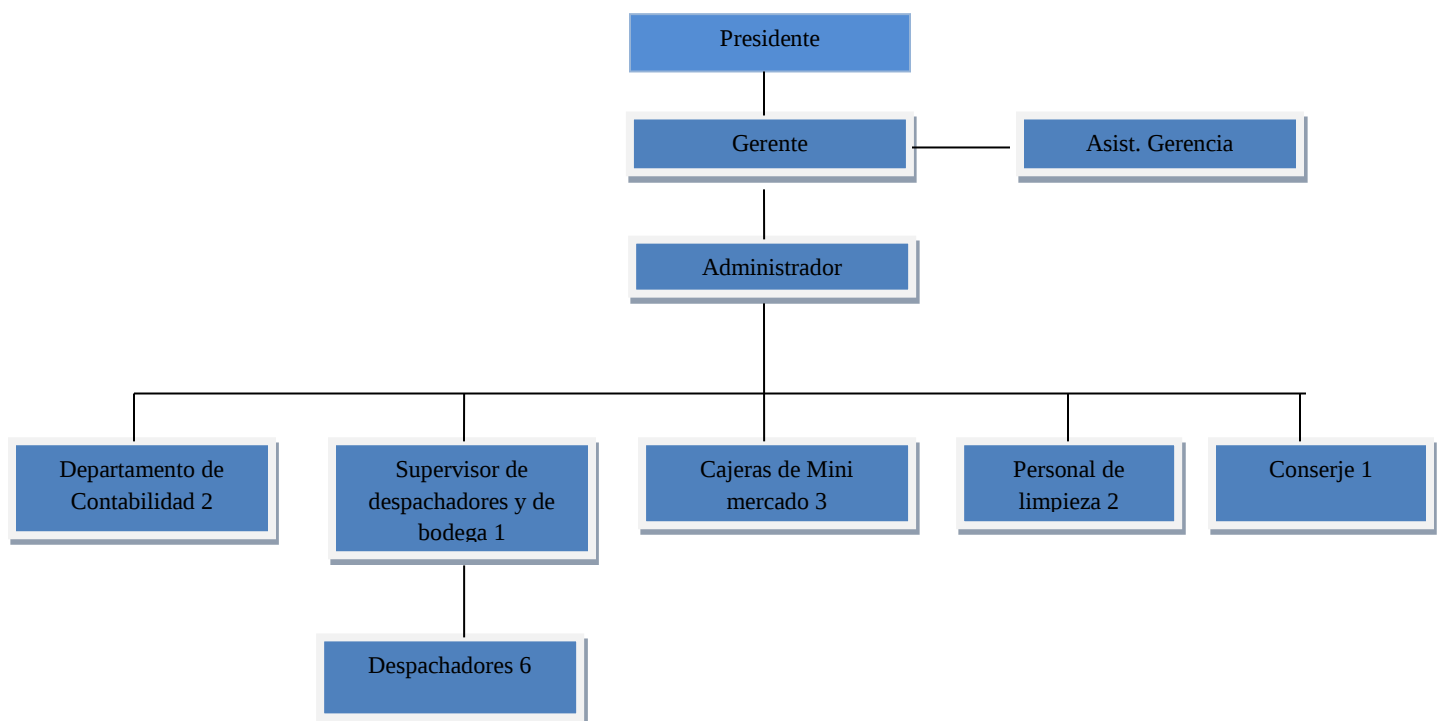
otro producto; otro de los problemas que evitamos es que el vehículo sufra obstrucciones en el paso de combustible, evitando molestias en los clientes.

La seguridad que se brinde al cliente es otro de los factores que genera confianza en los clientes. Comprobar que la bomba está equipada con sistemas de seguridad, es una forma de demostrar responsabilidad del equipo de empresarios.

1.2 ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Del Organigrama que abajo presentamos, en la Estación de servicio Tarqui, se desprende las relaciones entre las distintas jefaturas, la corriente informativa y por supuesto la autoridad formal. No resulta común observar que cualquier organización se encuentra poblada por un conjunto de hombres con diversas jerarquías y funciones. Es así que vemos interactuar al Presidente de la compañía, al Gerente General, a los distintos jefes, etc. Muchos individuos, todos con tareas disímiles; pero lo que tienen en común dichos hombres, es la tarea de brindar un servicio de combustible hacia los medios de transporte terrestre.

Organigrama



Actualmente la empresa cuenta con 19 personas, con un presidente que es la cabeza visible de la empresa, que conjuntamente con el gerente son los responsables solidarios en la toma de decisiones económicas, en la generación de la rentabilidad empresarial y además son responsables de que los empleados y trabajadores gocen de los derechos que establece el Código de Trabajo.

El presidente de la empresa es la máxima autoridad, se encuentra ubicado en el nivel más alto de la organización y sus funciones son: velar por los intereses de los socios, el bienestar de los trabajadores y de la empresa en general, además representa a los socios en las reuniones de la junta directiva convocadas y presididas por el, es quien también supervisa la actividades del gerente.

La función del gerente implica la coordinación de todos los recursos disponibles en la organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos.

El gerente es responsable del éxito o fracaso de la empresa, es indispensable para dirigir los asuntos de la misma. El Gerente en nuestra organización es el encargado de lograr los objetivos de la misma.

El administrador es quien se encarga de ejecutar y de hacer cumplir las ordenes del gerente, es el que se encarga de supervisar a todos los empleados, que estos cumplan con todas las reglas y normas de la Empresa.

Asistente de gerencia, persona encargada de realizar los contactos externos al gerente y relacionarlos con éste, de mantener los contactos con la empresa, la agenda de gerencia, las comunicaciones y documentación manejada por su jefe.

El Contador es el profesional capaz de: elaborar la información financiera que refleja el resultado de la gestión. Examinar y evaluar los resultados de la gestión, con la finalidad

de expresar una opinión objetiva sobre los estados financieros y la gestión que los generó pegados a una ética del ejercicio profesional; diseñar sistemas de información (contable y gerencial) mejorándolos y documentándolos; analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras, llevar a cabo estudios de los problemas económicos y financieros que aquejen las empresas y las instituciones. Asesorar a la gerencia en planes económicos y financieros, tales como presupuestos. Asesorar en aspectos fiscales y de financiamientos sanos a la gerencia. Crear un banco de información básica que haga posible darle seguimiento económico actualizado a las instituciones, sus planes y cumplimiento de metas.

El jefe de bodega o supervisor de despachadores en el caso de nuestra empresa, es el encargado de llevar las existencias de la mercancía que entra y sale del almacén, además del control de inventarios y de recibir la mercancía esta se divide en dos partes: el combustible (extra, súper y diesel) y todos los productos que se expenden en el mini mercado así como también suministros para la oficina y una variedad de repuestos y accesorios tanto mecánicos, eléctricos, hidráulicos e informáticos que se deben tener en stock ante un desperfecto o para los mantenimientos periódicos que se realizan a las diferentes máquinas existentes y además todos los implementos necesarios para el mantenimiento y aseo en toda la Estación de Servicio. El jefe de bodega además es el encargado de supervisar el trabajo de los despachadores para que cumplan con las reglas establecidas por la empresa, especialmente en el trato que deben dar al cliente.

Cajeras de minimarket, son las encargadas de cobrar el dinero por la venta de los productos en el minimarket. Es responsable de entregar este dinero al gerente, cuando termine su turno, realizando un arqueo de caja. Si por alguna razón el dinero desaparece es responsabilidad suya. Lo más importante es que siempre al final de su turno debe hacer la contabilidad de lo que haya en caja, de lo que salió, de lo que entro, es la responsable de realizar todos los días un arqueo de caja. En un establecimiento comercial es una persona responsable de sumar la cantidad debida por una compra,

cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados.

El personal de limpieza está encargado de realizar la limpieza del mini mercado, islas de despacho, baños, es la persona encargada de limpiar manchas de aceite que dejan algunos vehículos de los clientes, derrames de combustible, etc.

Los despachadores, son las personas encargadas de realizar el despacho del combustible y de otros productos provenientes del mini mercado como son aceites y aditivos para vehículos, son las personas que están en contacto directo con los clientes. Son las personas que reciben la orden de cargue de sus clientes, tanto en proporción y calidad del producto.

El conserje proporciona el servicio de cafetería a empleados y visitantes, porque esta práctica ha venido a constituirse una política de la empresa, todo cliente tiene acceso a servirse una vaso de café. El conserje también es el responsable de mensajería y de la limpieza de oficinas; abrir las oficinas y realizar depósitos y cobro de cheques.

Otras actividades del conserje es también apoyar en la bodega, cuando se realiza la preparación de materiales que se van a despachar, apoyar a bodega en la recepción de productos que ingresan y realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

CAPÍTULO 2

CLIMA ORGANIZACIONAL

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

De acuerdo a ciertas investigaciones bibliográficas realizadas, se ha podido deducir que los investigadores del clima, con base en cuestionarios, trataron de caracterizar situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones y principios universales. Casi todos los conceptos se basan en resultados Psicométricos o de medir resultados, los cuales consideraban que el progreso consistía en mejoras incrementales dentro del contexto de este enfoque básico.

El concepto de motivación -a nivel individual- conduce al de clima organizacional en la adaptación – a nivel de la organización-. Los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se puede definir como un estado de adaptación. Tal adaptación no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende particularmente de aquellas personas que están en posiciones de autoridad jerárquica, resulta importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas.

La adaptación varía de una persona a otra y en un mismo individuo, pero de un momento a otro. Una buena adaptación denota “salud mental”

Una de las maneras de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Esas características básicas son:

1. Se sienten bien consigo mismas.
2. Se sienten bien en relación con las otras personas.
3. Son capaces de enfrentarse a las demandas de la vida.

A esto se debe el nombre de clima organizacional, gracias al ambiente interno entre los miembros de la organización. (Chiavenato, 2007)

2.2 PRINCIPALES CONCEPTOS

El concepto de clima remite una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional es decir, está compuesto de una serie de variables que en conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Debido a esto se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la <<personalidad>> de ésta. (Robbins, 2004)

Podemos decir que Clima Organizacional es una serie de percepciones globales que tiene el individuo de su organización.

Las percepciones individuales del clima de la organización consisten en una interacción y combinación de características objetivas y hechos que integran el devenir de la organización, por una parte, y características individuales y personales del individuo que percibe por otra.

El Clima organizacional muestra un cierto nivel positivo o negativo en las interacciones, de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización. Clima organizacional implica tratar un grupo de componentes que ofrece una visión amplia de la organización. Estos componentes son:

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

Otro de los conceptos importantes es la comunicación, de lo cual podemos desprender lo siguiente:

Comunicación.- Las personas no viven aisladas ni tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. (Chiavenato, 2007)

Liderazgo.- El líder es el que genera cierta atmósfera en la organización. Lo característico del líder es estimular a los otros a que le sigan, su función específica es incitar a la acción. En una atmósfera autoritaria la responsabilidad reside en la autoridad y nadie participa o inicia una acción excepto cuando lo impone el líder. En una atmósfera de sospecha hay temor de ser puesto en ridículo, de ser rechazado o de que se burlen. En una apática no existe vitalidad, todos esperan que otro haga o diga algo. Los individuos en una atmósfera cálida y democrática son más productivos, viven satisfechos y menos frustrados, hay compañerismo, cordialidad, cooperación, más pensamiento individual, facultad creativa y mejor motivación.

Identidad.- La identidad y el concepto de la conciencia deberían ir unidos, lleva a los individuos a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo. El individuo siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él. Hay una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el

mismo, pues una mayor identificación estimula la participación. La participación en el proceso de análisis y de concertación de decisiones da como resultado una mayor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones por parte de los integrantes del grupo, mayor productividad.

Motivación.- La motivación muestra lo que mueve a los trabajadores en su labor. Cuando tienen una gran motivación, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, haciendo una huelga, por ejemplo.

Actitudes.- Las actitudes son los mejores indicadores de un *clima organizacional*, ya que al estar conformadas por emociones, van dando forma a la atmósfera grupal. Los sentimientos de odio, envidia, venganza, rencor, mala intención y descontento se producen a diario en las organizaciones. En efecto el estado emocional de las personas se centra en tales sentimientos.

Cultura. Los investigadores de la cultura, con varias notas de campo, trataron de entender los valores y las hipótesis o supuestos fundamentales que los miembros individuales de organizaciones agregaban al sistema social del cual formaba parte y la importancia que el sentido o propósito tenía para el funcionamiento organizacional.

Cultura organizacional. Cada organización tiene su cultura organizacional o cultura corporativa. Para conocer una organización el primer paso es conocer esta cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente de su cultura organizacional. El modo en el que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las presuposiciones

subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización. (Chiavenato, 2007)

Para el desarrollo de nuestra investigación, trataremos de establecer un concepto clave que se adapte a las condiciones de la empresa, considerándole de la siguiente manera: “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la Estación de Servicio Tarqui y que incluye la estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, ejercerá influencia directa en el comportamiento y desempeño de los empleados”.

El clima organizacional hoy en día es una herramienta imprescindible a nivel empresarial e institucional para lograr un ambiente de armonía y buena comunicación entre directivos y empleados, razón por la cual la Estación de Servicio Tarqui decidió evaluar el ambiente de trabajo que actualmente ofrece a sus empleados, con el fin de detectar los problemas que pueden existir y mejorar a través de un plan de mejora.

Es por eso que para realizar la investigación se debe considerar características del sistema organizacional, tales como:

- Debemos tomar en cuenta el concepto de responsabilidad, tanto de la empresa, como del personal que presta sus servicios..
- Es una configuración particular de varias situaciones, sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- Puede ser difícil describirlo con palabras aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.

Según MARTÍNEZ, los factores que influyen en el Clima Organizacional de toda empresa son considerados los siguientes aspectos:

1. Económicos: están relacionados principalmente con los sueldos y salarios que perciben los empleados por su trabajo.

2. Educativos: está enfocado a la existencia de planes y programas de capacitación y actividades orientadas a mantener un clima organizacional agradable.
3. Administrativos: se refiere a que debe existir grupos, directivas, delegados que se responsabilicen de ciertas actividades y que permitan mantener un clima organizacional agradable de manera permanente.
4. Motivacionales: está relacionado con la planificación de estímulos para los empleados por su trabajo realizado.

Los factores mencionados anteriormente serán considerados al momento de desarrollar la herramienta de diagnóstico del clima organizacional porque permitirán determinar: si los empleados están de acuerdo o no con la remuneración que perciben, si sienten que son considerados o no como pieza fundamental en la productividad de la empresa, si son recompensados por su trabajo mediante incentivos y finalmente si existe o no una buena comunicación con los directivos de la empresa.

Para determinar el Clima Organizacional que existe dentro de la Estación de Servicio Tarqui o cualquier otra empresa o institución, es necesario realizar un diagnóstico que permita identificar las variables representativas del clima organizacional actual, para lo cual se empleará un instrumento de medición que permita reunir información de cuál es la percepción de los trabajadores, definir las dimensiones del clima organizacional más relevantes para el departamento y determinar las dimensiones que presentan mayor dificultad en dicho clima.

Es decir, que para la realización del diagnóstico del clima organizacional dentro de la Estación de Servicio Tarqui es necesario que las 19 personas que laboran en la misma tengan bien definido las políticas, objetivos, la estructura organizativa y sus funciones para que así puedan proporcionar la información requerida y la herramienta que se use para el diagnóstico entregue los resultados esperados.

La herramienta para el diagnóstico del Clima Organizacional puede ser realizada a través de distintas metodologías y técnicas (Rodríguez, D., 2003 “Diagnóstico Organizacional”).

2.3 ESTRUCTURA Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para la investigación a realizarse se utilizará el modelo de diagnóstico propuesto por los autores “Litwin, G. & Stringer,”. en donde definen la existencia de nueve dimensiones que recreadas para nuestro estudio, sin lugar a dudas explicarán el clima existente dentro de la Estación de Servicio Tarqui.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio [ambiente](#) de [trabajo](#). Es decir todas las condiciones de medio en donde los trabajadores se desenvuelven. Porque estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese [medio ambiente](#).
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual de cada uno de los trabajadores. Estas características de [la organización](#) son relativamente permanentes en el [tiempo](#), se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma [empresa](#).
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Factores del clima organizacional

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de [liderazgo](#) y prácticas de [dirección](#), tipos de [supervisión](#): autoritaria, participativa, etc.
- Factores relacionados con el sistema formal y la [estructura](#) de la organización (sistema de [comunicaciones](#), relaciones de dependencia, promociones, [remuneraciones](#), etc.).
- Las consecuencias del comportamiento en [el trabajo](#) ([sistemas](#) de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

2.4 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Según la teoría de Martínez L. sobre Clima Organizacional existen nueve dimensiones, las mismas que las damos a conocer a continuación (MARTÍNEZ L. 2012)

1. Estructura: permitirá ver cuál es la percepción que tienen los funcionarios acerca de la claridad y limitaciones de las reglas, regulaciones, procedimientos y trámites que enfrentan en el desarrollo de su trabajo.
2. Responsabilidad: por cuanto permitirá evidenciar la percepción de las 19 personas que trabajan en las distintas áreas de la Estación de Servicio Tarqui respecto a la toma de decisiones relacionadas con su trabajo y a la supervisión que recibe el empleado.

3. Recompensa: dará a conocer la existencia o no de recompensas a los trabajadores por su trabajo realizado.
4. Desafío: determinará como el personal se enfrenta a los desafíos que le impone su trabajo, a fin de lograr los objetivos propuestos.
5. Relaciones: esto permitirá ver si entre el personal que trabaja en la empresa, existe o no un ambiente bueno y amistoso, como por ejemplo puede ser, la celebración de festividades de aniversarios, cumpleaños entre otras actividades similares.
6. Cooperación: pondrá en manifiesto la existencia o no de una relación amistosa y de ayuda mutua en el departamento por parte de los directivos y los mismos compañeros de trabajo.
7. Estándares: mostrará la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
8. Conflicto: determinará como el personal de la empresa acepta las opiniones discrepantes, enfrenta y soluciona los problemas tan pronto surjan.
9. Identidad: dará a conocer si el personal que labora en la empresa se considera o no un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo, en donde la empresa comparte lo objetivos con el empleado haciendo que éste sea más productivo.

Para realizar el diagnóstico del Clima Organizacional dentro de la Estación de Servicio Tarqui, se analizará los resultados obtenidos para posteriormente elaborar una propuesta que permita realizar una retroalimentación de los procesos organizacionales, además la propuesta permitirá introducir cambios en las actitudes y conductas del personal, con el fin de alcanzar un clima organizacional donde exista armonía, coordinación y trabajo en equipo y así los empleados puedan brindar un servicio de calidad y tener una mejor imagen ante sus clientes.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes, aptitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia del conocimiento del Clima Organizacional influye en el comportamiento de los miembros, a través de percepciones que dan a conocer la realidad organizativa de la empresa y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

El Clima Organizacional puede medirse también por medio de las siguientes dimensiones:

1. Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa
2. Actitudes hacia las oportunidades de ascenso
3. Actitudes hacia el contenido del puesto
4. Actitudes hacia la supervisión
5. Actitudes hacia las recompensas financieras
6. Actitudes hacia las condiciones de trabajo
7. Actitudes hacia los compañeros de trabajo

Estas siete dimensiones, nos permiten ver también la dinámica que se desarrolla en torno al tema Clima Organizacional, que va directamente ligada la actitud que tiene el trabajador frente a su puesto de trabajo, frente a sus intereses individuales, frente a sus compañeros de trabajo, frente a sus inmediatos superiores y por supuesto frente a la empresa.

Además de las siete dimensiones, podemos también abordar el tema de las funciones que desempeña el clima organizacional, en función de lograr mejorar el desempeño de los trabajadores.

2.5 FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las funciones dentro del clima organizacional persiguen diferentes objetivos, pero todos buscan mejorar el clima organizacional; de esta manera podemos realizar actividades que conduzcan a la consecución de los objetivos y para ello nos apoyaremos en la teoría de las necesidades de Maslow, la cuál parte del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él. Algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras no. Según Maslow, las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más sofisticadas e intelectuales (las necesidades secundarias).

1. Necesidades fisiológicas: constituyen el nivel más bajo de necesidades humanas. Son necesidades innatas como la necesidad de alimentación, sueño y reposo, abrigo o deseo sexual, se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia del individuo. Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento. Es decir en principio la vida es una constante búsqueda de la satisfacción de las necesidades elementales mas impostergables, que monopolizan la conducta del recién nacido y en el adulto predominan sobre las demás necesidades mientras no se logre su satisfacción. Están relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo. A pesar de ser comunes a todos los individuos requieren distintos grados individuales de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando alguna de estas necesidades no es satisfecha, dirige la orientación de la conducta.
2. Necesidades de seguridad: constituyen el segundo nivel en las necesidades humanas llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección contra una amenaza o privación, huir del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible son

manifestaciones típicas de estas necesidades. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Como aquellas, también están íntimamente relacionadas con la supervivencia de la persona. Tienen gran importancia, dado que en la vida organizacional las personas están en una relación de dependencia con la organización y es ahí donde las acciones gerenciales arbitrarias o las decisiones inconscientes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en el trabajo.

3. Necesidades sociales: son las necesidades que surgen de la vida social del individuo con otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Cuando las necesidades sociales no están suficientemente satisfechas, las personas muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a las personas que se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de adaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir es un importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa.
4. Necesidades de aprecio: son las necesidades relacionadas con la manera en que la persona se ve y valora, es decir con la autovaloración y la autoestima. Comprende la autoestima, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el status, el prestigio, la reputación y el orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden llevar al desánimo o actividades compensatorias.
5. Necesidades de autorrealización: Son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Llevan a la persona a tratar de emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de la vida como humano. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de la persona a ser más de lo que es y a llegar a ser todo lo que puede ser. Las necesidades de

autorrealización están relacionadas con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización de aquello que cada persona tiene de potencial y como virtud, así como la utilización de sus talentos individuales. Mientras las cuatro necesidades anteriores pueden ser satisfechas por recompensas externas (extrínsecas) a la persona y que tienen una realidad concreta (como alimento, dinero, amistades, elogios de otras personas), las necesidades de autorrealización sólo se pueden satisfacer mediante recompensas que las personas se dan a sí mismas intrínsecamente (como el sentimiento de realización) y que no son observables ni controlables por los demás. Además, las otras necesidades, una vez satisfechas, ya no motivan la conducta, en cambio, la necesidad de autorrealización puede ser insaciable, en el sentido de que entre más satisfacción obtiene la persona más importante se vuelve para ella y más deseará satisfacerla. No importa que tan satisfecha esté la persona, deseará siempre más.

2.6 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Para el diagnóstico organizacional de la Estación de servicio Tarqui, nos valdremos de la siguiente teoría, para poder estructurar las preguntas del cuestionario que serán aplicadas a los trabajadores de nuestra empresa, tomando en cuenta que la siguiente lista nos presenta algunos resultados que se esperan de las intervenciones de diagnóstico organizacional.

1. **Retroalimentación.** Es el aprendizaje de nueva información acerca de uno mismo, de los demás y de los procesos del grupo. “El tipo más sencillo de entrada de información es la retroalimentación negativa (feedback) ya que esta permite corregir los errores. Los componentes del sistema envían de regreso, a algún mecanismo central o subsistema, información sobre los efectos de su operación; el subsistema actúa sobre esta información y mantiene al sistema en la

dirección adecuada”. (Chiavenato, 2007). La retroalimentación se refiere a las actividades y los procesos que reflejan una imagen objetiva del mundo real.

2. **Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales.** A menudo las personas modifican su conducta, actitudes, valores, costumbres, etcétera, cuando se percatan de los cambios en las normas que están ayudando a determinar su conducta. Por consiguiente, la conciencia de la nueva norma tiene un potencial de cambio, porque el individuo ajustará su conducta para alinearla con las nuevas normas. La conciencia de las normas disfuncionales actuales puede servir como un incentivo para el cambio. Cuando las personas ven una discrepancia entre los resultados que están produciendo sus normas actuales y los resultados deseados, esto puede conducir al cambio. Este mecanismo causal probablemente está operando en la formación de equipos y en las actividades inter-grupo de formación de equipos, en el análisis de la cultura y en los programas de sistemas socio-técnicos.
3. **Incremento en la interacción y la comunicación.** La creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, en y por sí misma, puede efectuar cambios en las actitudes y la conducta. Los individuos y los grupos aislados tienden a desarrollar una "visión de túnel" o de "autismo". La creciente comunicación contrarresta esta tendencia. La creciente comunicación, permite que uno verifique sus propias percepciones para ver si están socialmente validadas y compartidas. Este mecanismo es la base de casi todas las intervenciones del desarrollo organizacional.
4. **Confrontación.** El término se refiere a sacar a la superficie y abordar las diferencias en creencias, sentimientos, actitudes, valores o normas, con el fin de eliminar los obstáculos para una interacción efectiva. La confrontación es un proceso que trata en forma activa de discernir las diferencias reales que se están "interponiendo en el camino", de hacer salir a la superficie esos problemas y trabajar en ellos de una manera constructiva. Hay muchos obstáculos para el crecimiento y el aprendizaje; siguen existiendo cuando no se observan y se

examinan en forma activa. La confrontación es el fundamento de la mayor parte de las intervenciones de resolución de un conflicto, como la formación de equipos inter-grupo, la conciliación de terceras partes y la negociación del rol.

5. **Educación.** Esto se refiere a las actividades diseñadas para mejorar a) el conocimiento y los conceptos, b) las creencias y actitudes anticuadas, c) las habilidades. En el desarrollo organizacional, la educación puede estar dirigida hacia el entendimiento de estos componentes en varias áreas de contenido: logro de la tarea, relaciones y conductas humanas y sociales, dinámica de procesos de la organización, y procesos de administración y control del cambio. Desde hace mucho tiempo, la educación ha sido una técnica de cambio aceptada. La educación es el principal mecanismo causal en el modelamiento de la conducta, el análisis del campo de fuerzas, y la planificación de la vida y carrera.
6. **Participación.** Esto se refiere a las actividades que incrementan el número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas, y la generación de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados. La participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida en el trabajo (CVT), la formación de equipos, la retroalimentación de encuestas.
7. **Responsabilidad creciente.** Esto se refiere que aclaran quién es responsable de qué, y que vigilan el desempeño relacionado con dichas responsabilidades. Estos dos aspectos deben estar presentes para que la responsabilidad mejore el desempeño. Las intervenciones del diagnóstico organizacional que incrementan la responsabilidad son la técnica del análisis del rol, el delineamiento de responsabilidades.

8. **Energía y optimismo crecientes.** Existen actividades que brindan a las personas más energía y con las cuales se sienten más motivadas por medio de posibilidades deseables y alcanzables.

Es importante también valernos de la importancia que tiene el clima organizacional para la administración de empresas, porque la estación es una empresa que presta los servicios de combustible al transporte liviano y pesado, además de contar con un mini mercado que satisface la necesidad de los pasajeros que se han constituido en nuestros clientes.

2.6.1 IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Una vez que se ha diseñado un modelo para visualizar la organización, es indispensable saber cual es el contexto en el que esta existe y funciona. Las organizaciones no son absolutas, no están solas en el mundo ni se encuentran en el vacío. Como sistemas abiertos operan en un ambiente que las envuelve y ciñe. Llamamos ambiente a todo aquello que rodea a una organización para que el concepto de ambiente sea operable, definimos dos estratos ambientales: el ambiente en general (macroambiente) y el ambiente laboral o ambiente de trabajo (microambiente). Es sumamente importante conocer a fondo el clima laboral en el que se desenvuelve el trabajador, ya que de esta forma podremos proporcionar lo necesario para su buen rendimiento organizacional.

En este terreno, pues, resulta absolutamente necesario emprender estudios de diagnóstico de los diversos tipos de organización que existen en tanto expresión de la cultura que representan, ya que aquí casi todo está por ser explorado, conocido e intentado. Deben estudiarse, por ejemplo, experiencias exitosas de organizaciones para descubrir qué factores contribuyeron a su éxito y hasta dónde pueden ser recreados en otros espacios y tiempos; es necesario, también, estudiar y evaluar los programas de

formación de los nuevos gerentes. Asimismo, hay que examinar y estudiar las oportunidades de los países latinoamericanos para la creación de nuevas técnicas de gestión en beneficio propio; hecho que permitiría competir con eficacia e integrarse sobre la base de aportes gerenciales propios y específicos.

2.6.2 CONTEXTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

A fines del siglo XX la humanidad vive una fase en la que se observa un cambio radical de la cultura patriarcal prevaleciente, al emerger un nuevo estadio de la conciencia en el ser humano, donde se destruyen los valores centrados en la persona individual, para tomar como punto de partida los valores interpersonales, es decir los valores sociales. Todo ello bajo el pensamiento holístico que promueve la relación armónica del ser humano con la naturaleza. En efecto, esta nueva conciencia de respeto al otro y de corresponsabilidad, permite la revisión profunda de la estructura social existente y la creación de modelos y realidades organizacionales de complementariedad y colaboración conjunta, que promueven una cultura emergente ante un sistema social, económico y cultural altamente dominador y depredador del hábitat.

Parece claro que en el futuro inmediato la economía y el desarrollo de los países latinoamericanos dependerá en gran medida de la capacidad de producir conocimientos básicos y aplicados, en los que se encontrarán los estilos gerenciales acordes con la idiosincrasia y la cultura de cada país, de ser posible para recrearlas en las empresas.

Por ejemplo al hablar de la necesidad de generar un modelo de gestión propio basado en la cultura organizacional de empresas ecuatorianas, no se pretende caer en una visión que considera lo nacional como único e incomparable, sino más bien reconocer que América Latina es un espacio heterogéneo que debe revalorarse. Sobre todo, si pensamos que lo distintivo del quehacer del nuevo administrador no residirá en ocuparse

de preservar estructuras que en un momento de extrema competitividad pudieran llegar a ser obsoletas o disfuncionales, sino en estudiar las diferencias, y las relaciones interculturales para que mediante ellas se de la generación de patrones nuevos de conductas de nuestros trabajadores, y se logre la identificación y apropiación de la empresa.

Sin embargo, al emprender esta tarea lo primero que salta a la vista es la casi total ausencia de estudios metodológicos para abordar la heterogeneidad de lo que en administración se denomina "cultura organizacional". Pues los modelos que se utilizan, en su mayoría, suelen homogeneizar las diferencias de las sociedades, lo que se traduce en una absorción transnacional de los procesos simbólicos, marginando las culturas locales, es decir tomando modelos extranjeros y no propios del medio, restando importancia nuestra idiosincrasia y forma de concebir la oportunidad de trabajo.

Un cambio de enfoque metodológico que revalide la diferencia, sería útil para la comprensión de la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, incidiría directamente en el estilo de dirigir y comenzaríamos a darnos cuenta de que debemos concebir al ser humano inmerso en una totalidad, que le reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo. La cultura es primordial en el análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos dirigirnos en los próximos años con una mirada renovada.

A partir de esta nueva visión se empiezan a cuestionar la operación y los resultados organizacionales que surgieron bajo los parámetros de la gestión funcional, positivista y racional; a evidenciar que las maneras de operar de las organizaciones, separadas de su entorno e incluso sin verdaderos vínculos internos, son inadecuadas para el desarrollo integral de las mismas.

De tal manera, la concepción actual de la organización y su administración se aleja cada vez más de los principios básicos de la teoría de la organización. Ahora se habla de

estructuras orgánicas, flexibles y ligeras al tiempo que se reconoce a las organizaciones como sistemas abiertos con capacidad de auto renovación y aprendizaje.

Las fluctuaciones y desequilibrios ya no son signos de desorden destructor sino más bien la fuente inicial de la creatividad. La nueva organización, aprende de sus errores, los aprovecha al máximo debido a que reconoce lo costoso de los mismos, y todo esto es expresión de una nueva cultura organizacional.

Por lo que se refiere a la actividad del nuevo directivo, emanada del contexto que se ha esbozado, será más compleja pues deberá administrar la diversidad cultural, combinar una variedad de estilos de liderazgo y trabajo en equipo, actuar de manera estratégica, utilizar la nueva tecnología, mejorar los flujos de información, responder a fuentes múltiples de autoridad, administrar los conflictos, ser promotor, la persona que mueve y dinamiza la empresa, más que supervisor y tener habilidades claves como las de aprendizaje, de negociación de recursos vitales y sensibilidad humana. La transición demanda un cambio de perspectiva en la visión del mundo organizacional: en cómo pensamos acerca de la organización, de cómo la organización se va convirtiendo por sí misma en cultura y de las formas que se adoptan para su administración. Por tanto, entender la transición en términos del tipo de perspectiva sobre la realidad, es mucho mejor que entenderla en términos de modelos diferentes.

Las mejores empresas se dedican a la creación de una cultura orientada hacia el desempeño, y no solo entre los ejecutivos, sino entre todos sus empleados. (Chiavenato, 2007).

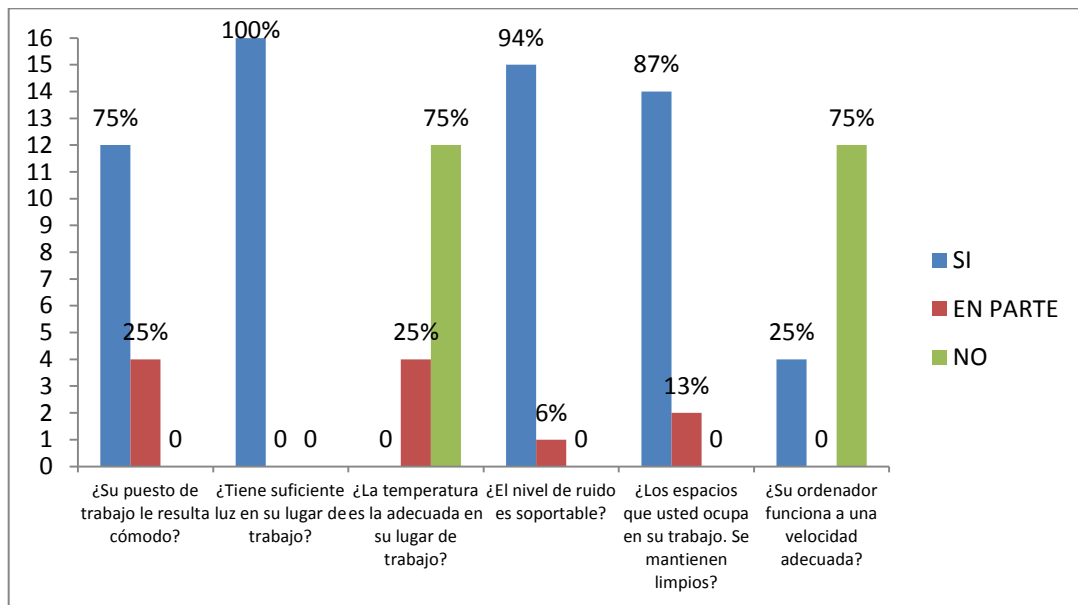
CAPÍTULO 3

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A EMPLEADOS Y TRABAJADORES

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	12	4	
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	16		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?		4	12
¿El nivel de ruido es soportable?	15	1	
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	14	2	
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?	4		12



Fuente Encuesta a empleados y trabajadores

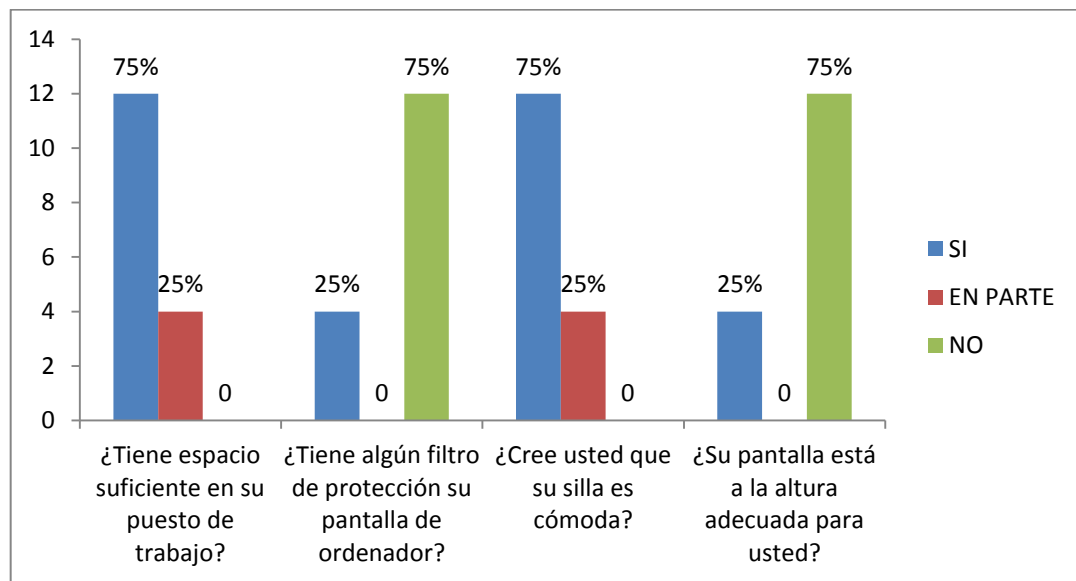
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta a los trabajadores sobre las condiciones ambientales del puesto de trabajo, nos demuestran que para el 75% de ellos, la temperatura es un problema, y además que las condiciones de velocidad de los ordenadores no es la adecuada.

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	12	4	
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?	4		12
¿Cree usted que su silla es cómoda?	12	4	
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?	4		12



Fuente Encuesta a empleados y trabajadores

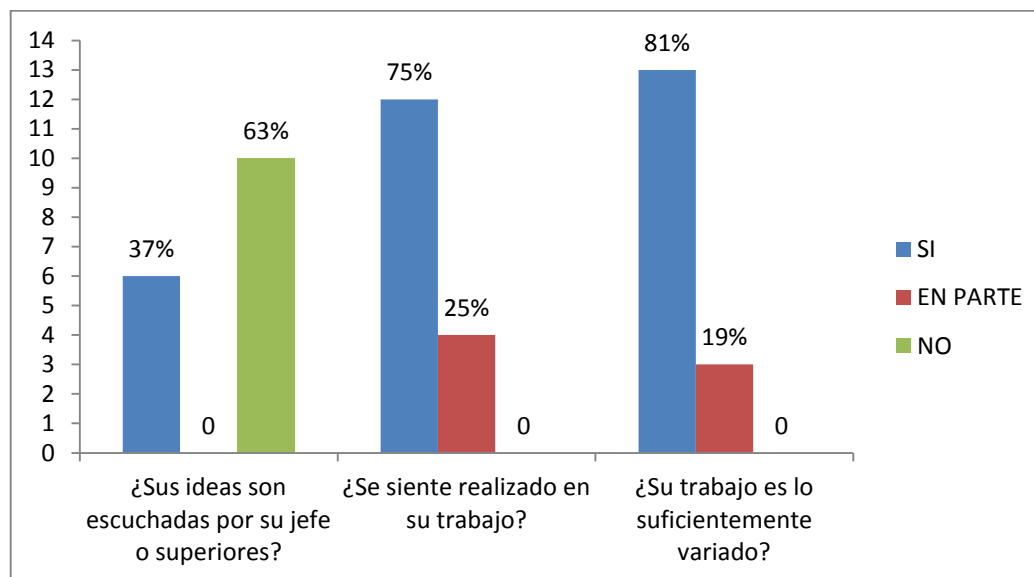
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

En cuanto a la ergonomía, las respuestas son variadas, muchos de ellos están de acuerdo en todos los aspectos consignados en las preguntas, sin embargo para un número representativo (75%) su ordenador no cuenta con un filtro de protección y tampoco la pantalla se encuentra a una altura adecuad

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	6	0	10
¿Se siente realizado en su trabajo?	12	4	0
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	13	3	0



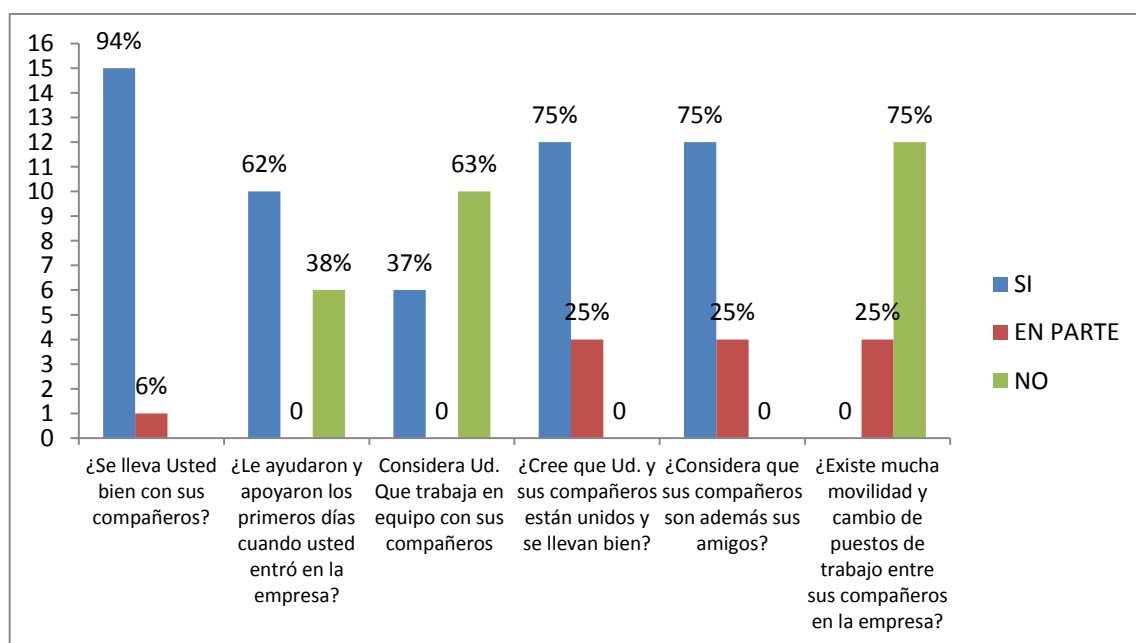
Fuente Encuesta a empleados y trabajadores
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

En cuanto a las posibilidades de creatividad e iniciativa, el 63% de los trabajadores manifiesta que sus ideas no son escuchadas.

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	15	1	
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	10	0	6
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros	6	0	10
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	12	4	0
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	12	4	0
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?	0	4	12



Fuente Encuesta a empleados y trabajadores

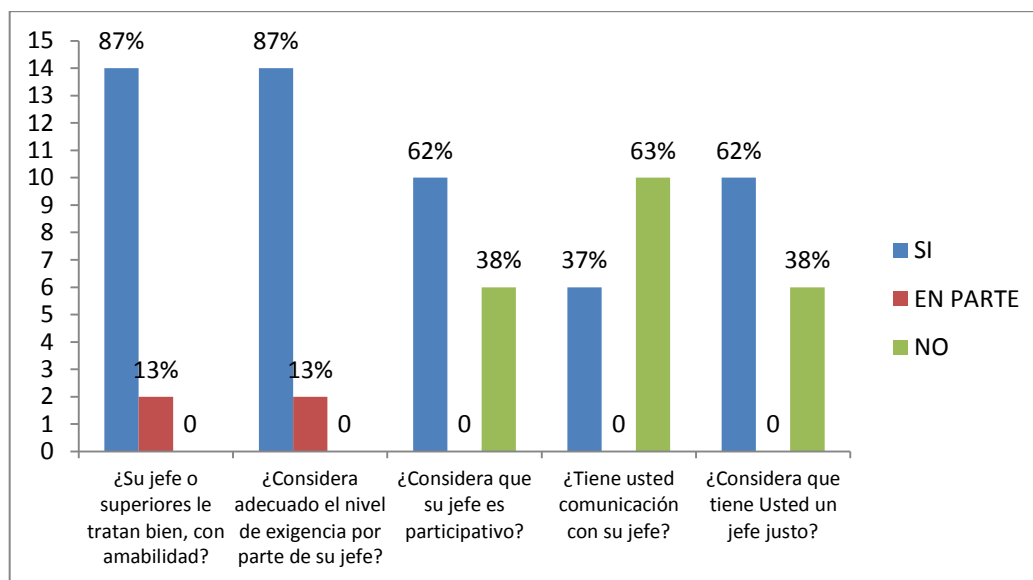
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

Según las respuestas obtenidas en este bloque de preguntas podemos ver que un alto porcentaje de empleados considera que no hay trabajo en equipo y que no tuvo la ayuda necesaria en sus primeros días de trabajo. Es necesario destacar que en la empresa existe un 75% de estabilidad laboral, lo que viene a constituirse en un aspecto positivo que genera confianza en el trabajador.

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	14	2	0
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	14	2	0
¿Considera que su jefe es participativo?	10	0	6
¿Tiene usted comunicación con su jefe?	6	0	10
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	10	0	6



Fuente Encuesta a empleados y trabajadores

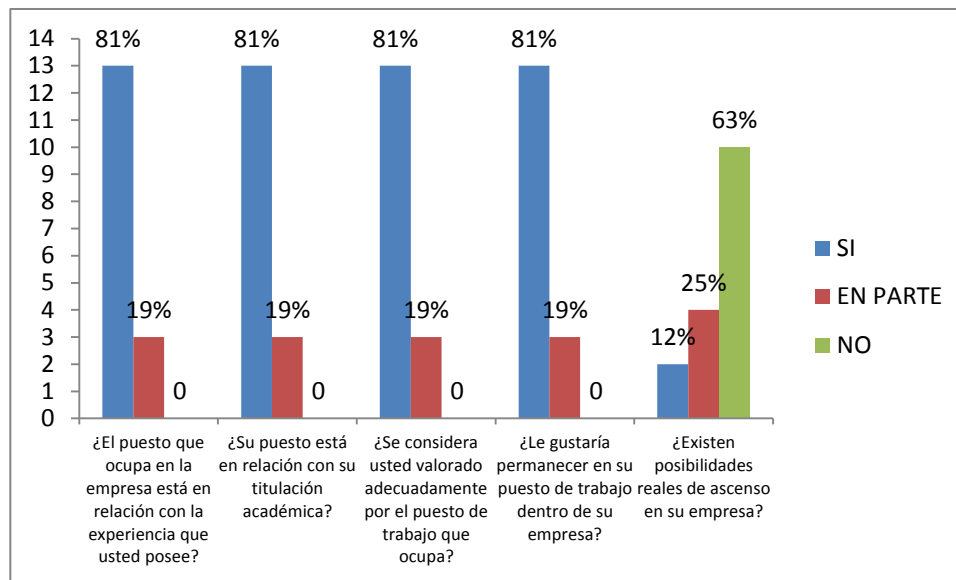
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

En las respuestas a las preguntas: sobre su jefe y superiores, observamos que un gran porcentaje de trabajadores consideran que su jefe es poco participativo, poco justo y que no existe buena comunicación con él. Estas respuestas fundamentan una parte de la propuesta que desarrollaremos a continuación como una forma de mejorar el clima laboral de la Estación de Servicio Tarqui.

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	13	3	0
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	13	3	0
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	13	3	
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	13	3	0
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?	2	4	10



Fuente Encuesta a empleados y trabajadores

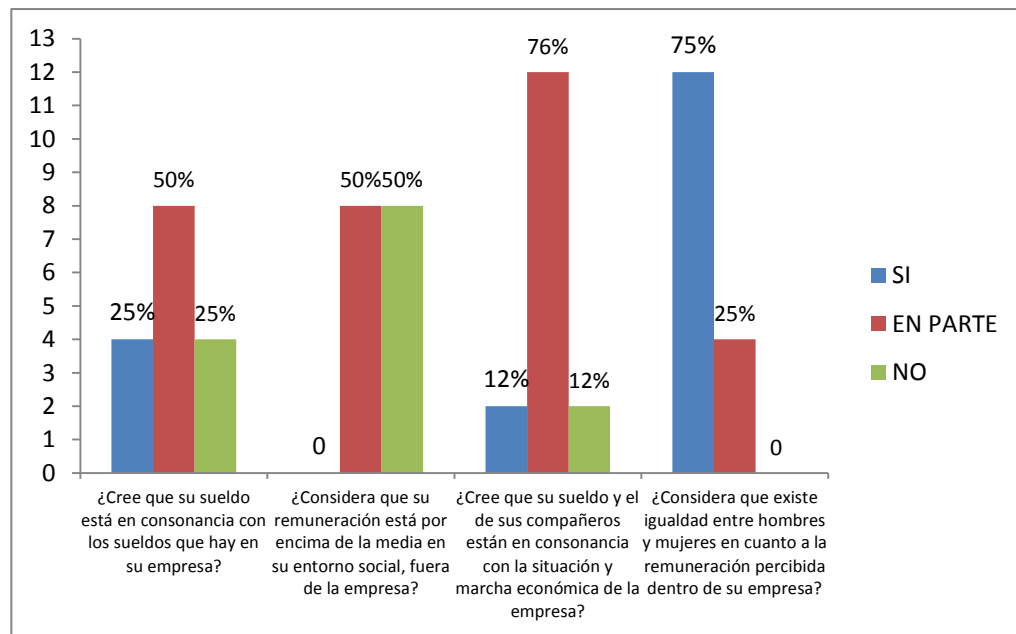
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

En esta encuesta podemos observar que la mayoría de trabajadores consideran que su puesto de trabajo está acorde con su titulación y experiencia, pero el 63% piensan que no existen posibilidades reales de ascenso.

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?	4	8	4
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?	0	8	8
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?	2	12	2
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	12	4	0



Fuente Encuesta a empleados y trabajadores

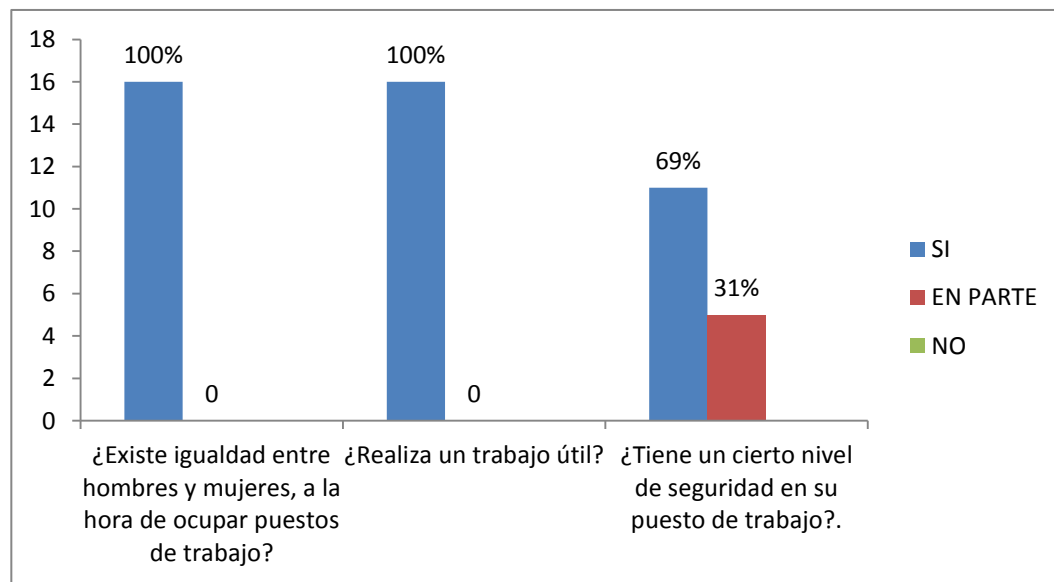
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

Según las respuestas obtenidas, podemos observar en este gráfico que existe un alto porcentaje de inconformidad en cuanto a la remuneración que reciben actualmente los trabajadores, pues consideran que la rentabilidad que está generando el negocio, permitiría que sus sueldos sean mejorados.

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	16	0	0
¿Realiza un trabajo útil?	16	0	0
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?.	11	5	0



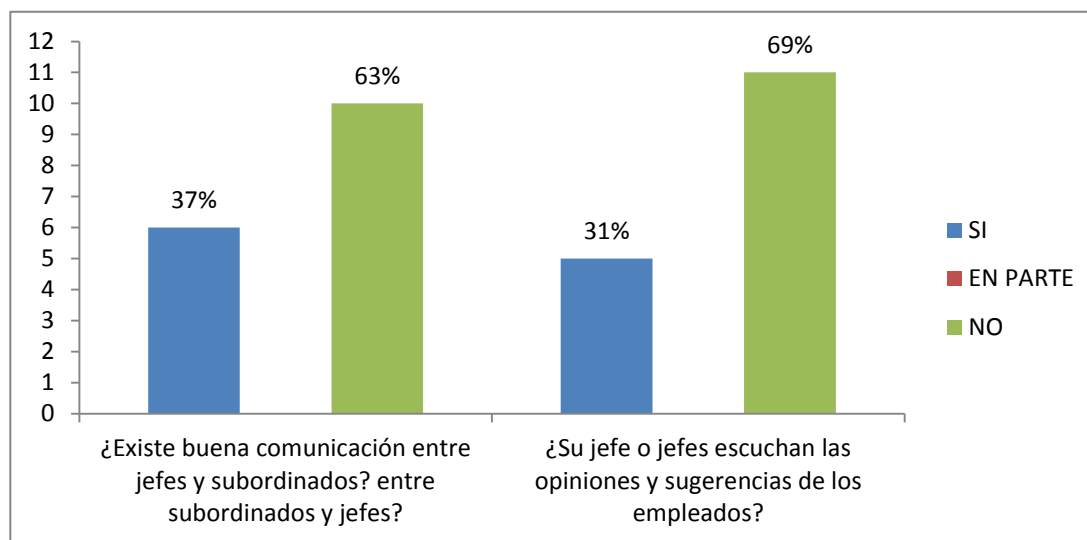
Fuente Encuesta a empleados y trabajadores
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

Según el siguiente cuadro podemos observar que los trabajadores en su mayoría se sienten útiles y con un buen nivel de seguridad en su trabajo, pero el 31% de ellos no tienen la misma percepción, lo cual deberíamos considerar al momento de realizar nuestra propuesta.

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?	6	0	10
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	5	0	11



Fuente Encuesta a empleados y trabajadores
Elaboración: Ma. Fernanda Marcillo

ANÁLISIS

En este bloque de preguntas encontramos que la mayoría de empleados considera que no existe una buena comunicación con sus jefes y que sus ideas no son escuchadas.

PROPUESTA

INTRODUCCIÓN

Luego de haber detectado los aspectos que influyen negativamente en el clima laboral de la estación de servicio Tarqui, se ha decidido implementar el siguiente plan de acción, el mismo que a nuestra consideración ayudará a cumplir con los objetivos propuestos.

Para lograr el mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores que prestan sus servicios en la Estación de Servicio de Tarqui, se desarrollaron algunas estrategias, las mismas que las pondremos en práctica de forma inmediata, contratando los servicios de Centros de capacitación privados y públicos, como es el caso del SECAP y Centro de Asesoría Laboral, entre otros para cubrir las necesidades de fortalecimiento organizativo de los trabajadores.

Además nos hemos propuesto socializar los resultados de la encuesta con los directivos de la empresa, para que mejoren su interrelación con los trabajadores, mejore su escucha y puedan asimilar las sugerencias del personal que labora en su empresa.

OBJETIVO

- Alcanzar un clima laboral en el cual puedan prosperar la buena predisposición al desempeño, la innovación y la estimación mutua.

ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO

Entre las estrategias o planes de acción que se han elaborado para el mejoramiento del clima laboral de los trabajadores de la Estación de servicio, están las siguientes:

PROBLEMAS IDENTIFICADOS	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN
1. Bajas temperaturas, que afectan la salud y desenvolvimiento de los expendedores de combustible.	Se adquirirá ropa térmica para los empleados especialmente para cubrir el turno de la noche	Directivos	A finales del mes de Octubre
2. Velocidad lenta de los ordenadores, retrasan el servicio rápido en la facturación	Adquisición de ordenadores con mayor capacidad y velocidad	Directivos	A principio del mes de noviembre
3. Pantallas de ordenadores sin protección y ubicados inadecuadamente	Adquisición de protectores de pantallas y ubicación adecuada de ordenadores	Directivos	A finales del mes de octubre
4. Jefes poco participativos e injustos, no escuchan ideas de sus subordinados	Talleres de discusión abierta establecidos periódicamente entre empleados y directivos para analizar problemas.	Directivos	Semestralmente
5. No existe buena comunicación entre jefes y subordinados y viceversa	Uso de carteleras para mantener informado al personal sobre cambios y disposiciones en la empresa	Administrador	Actualización semanal
6. Problemas de inducción	Preparar un plan de inducción para que todo empleado	Administrador	A finales del mes de octubre y aplicación cada

	nuevo conozca con claridad todos los procesos que su puesto de trabajo requiere.		vez que ingrese un nuevo empleado.
7. Falta de trabajo en equipo entre compañeros	Implementar mecanismos para lograr el compromiso de los empleados en la Empresa, mediante coaching y capacitación de los mismos.	Consultores externos	Una vez al año
8. No existen posibilidades reales de ascenso	Planificar planes de carrera para los empleados en la medida de lo posible.	Directivos	Un mes
9. Inconformidad con la remuneración percibida	Establecer un plan de política salarial para la empresa.	Directivos	6 meses

CONCLUSIONES

Una vez investigados todos los contenidos teóricos sobre el clima organizacional y habiendo desarrollado la propuesta para el mejoramiento del mismo en la Estación de Servicio Tarqui, y luego de haber obtenido los resultados de una encuesta a los trabajadores de la Estación de Servicio, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- La calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en ella. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto.
- En nuestra empresa, se nota que la administración, se ha empeñado en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de varias personas, pero poco se ha procurado por conocer las ideas que esas personas pueden aportar.
- Debido a la falta de escucha a las opiniones y sugerencias de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa, los trabajadores no se sienten parte de la misma, ni tampoco comprometidos con ella, lo que significa un riesgo para el normal desenvolvimiento de la organización.
- Que para mejorar la productividad es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral, la administración autoritaria no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y

renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia por parte de los trabajadores.

- Se ha observado que en la empresa no hay un departamento de recursos humanos, ya que si bien es cierto la empresa aún es pequeña.

RECOMENDACIONES

Derivadas de las conclusiones anteriormente relatadas se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

- Proponer programas de motivación al personal de la empresa con la finalidad de lograr mayor compromiso con el cumplimiento de sus tareas.
- Se debe crear un departamento de recursos humanos que implante programas integrales de adiestramiento, dotando de herramientas a los empleados para lograr el cambio personal, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.
- Buscar la manera de mejorar los niveles verticales de comunicación
- Que la administración, mejore su relación con los trabajadores con la finalidad de obtener una colaboración activa y dinámica y lograr un trabajo en equipo, tomando en cuenta las ideas o sugerencias de los trabajadores en bien de obtener mejores rendimientos.

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, Adalberto.” Administración de recursos humanos” El capital humano de las organizaciones 8 ed. México D.F, (2007).

COVEY, Stephen. “Tres Papeles que Desempeña el Líder en el nuevo Paradigma” Barcelona: 1ed., (2006).

MARTÍNEZ, Luis (2010) Clima Organizacional. Human Dynamics Consultores.

SANDOVAL Caraveo, María del Carmen (2006). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. Universidad Juárez Autónoma Tabasco.

SALAZAR, José G., (2009). Clima y Cultura Organizacional: Dos Componentes Esenciales en la Productividad Laboral.

ANEXOS



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Asist. Gerencia fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?		X	
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	X		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			X
¿El nivel de ruido es soportable?		X	
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	X		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?	X		

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?		X	
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?	X		
¿Cree usted que su silla es cómoda?		X	
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?	X		

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	X		
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?	X		
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?	X		
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?	X		

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?	X		
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		X	
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?	X		
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?.	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?	X		
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	X		

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Contadora fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?		X	
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	X		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			X
¿El nivel de ruido es soportable?	X		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	X		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?	X		

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?		X	
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?	X		
¿Cree usted que su silla es cómoda?		X	
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	X		
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?	X		
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		
¿Tiene usted comunicación con su jefe?	X		
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?	X		
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		X	
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?	X		
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?.	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?	X		
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	X		

La encuesta ha concluido

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Auxiliar Contabilidad fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?		☒	
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?		☒	
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?	☒		

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?		☒	
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?	☒		
¿Cree usted que su silla es cómoda?		☒	
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?	☒		

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	X		
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?	X		
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		
¿Tiene usted comunicación con su jefe?	X		
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?	X		

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?	X		
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		X	
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?.	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?	X		
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	X		

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: jefe Despatchadores fecha: 11/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?		☒	
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?		☒	
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?	☒		

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?		☒	
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?	☒		
¿Cree usted que su silla es cómoda?		☒	
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?	☒		

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	X		
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?	X		
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?	X		
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?	X		
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		X	
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?	X		
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	X		

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Cajera fecha: 11/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	X		
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?		X	

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?	X		
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?		X	

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		
¿Tiene usted comunicación con su jefe?	X		
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?		X	
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		X	
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Cajero

fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	X		
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?		X	

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?	X		
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?		X	
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		X	
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?.	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Ejecera fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?		☒	
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?		X	
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?	X		
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?		X	

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?		X	
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?			X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Limpieza fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?		X	
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?		X	
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?		X	
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?			X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Limpieza

fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?		☒	
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?		X	

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?		X	
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?		X	
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?		X	
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?			X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: conserje fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?		X	
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	X		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			X
¿El nivel de ruido es soportable?	X		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	X		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			X

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	X		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			X
¿Cree usted que su silla es cómoda?	X		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			X

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?		X	
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?		X	
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?			X
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?		X	
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?		X	
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?		X	

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?		X	
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?		X	
¿Considera que su jefe es participativo?			X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?			X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?		X	
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?			X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?		X	

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: despachador fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?			X
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?			X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?			X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?		X	
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?		X	
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?		X	
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?		X	
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?		X	

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?			X
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?			X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?		X	

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?		X	

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: despachador fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?		X	
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?			X
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?			X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?			X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?		X	
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?		X	
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?		X	
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?		X	
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?		X	

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?			X
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?			X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?		X	

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?		X	

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: despachador fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		☒
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?			X
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?			X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?			X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?		X	
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?		X	
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?		X	
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?		X	
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?		X	

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?			X
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?			X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?			X
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?		X	

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?		X	

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Despachador fecha: 11/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?	X		
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?		X	
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?		X	
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?		X	

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?		X	
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?		X	
¿Considera que su jefe es participativo?			X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?			X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?		X	

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?			X
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?			X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?			X
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?		X	

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?.		X	

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?			X
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: Despachador

fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	☒		
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?		☒	
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?	X		
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?			X
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?			X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?			X

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?		X	
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		X	
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?.	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?	X		
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	X		

La encuesta ha concluido



ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Encuesta a empleados y trabajadores de la Estación de Servicios Tarqui.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa. Por favor señale el casillero que usted creyere conveniente

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Puesto o cargo en la empresa: despachador

fecha: 1/08/12

1. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	☒		
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?			
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			☒
¿El nivel de ruido es soportable?	☒		
¿Los espacios que usted ocupa en su trabajo. Se mantienen limpios?	☒		
¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?			☒

2. La ergonomía

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	☒		
¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?			☒
¿Cree usted que su silla es cómoda?	☒		
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?			☒

3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?			X
¿Se siente realizado en su trabajo?		X	
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?	X		

4. Acerca de sus compañeros de trabajo:

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	X		
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?			X
Considera Ud. Que trabaja en equipo con sus compañeros?			X
¿Cree que Ud. y sus compañeros están unidos y se llevan bien?	X		
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?	X		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X

5. Sobre su jefe y superiores

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	X		
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	X		
¿Considera que su jefe es participativo?	X		
¿Tiene usted comunicación con su jefe?			X
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	X		

6. Sobre su puesto de trabajo

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X		
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	X		
¿Se considera usted valorado adecuadamente por el puesto de trabajo que ocupa?	X		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X		
¿Existen posibilidades reales de ascenso en su empresa?			X

7. Sobre la remuneración que recibe

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?		X	
¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		X	
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?		X	
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?	X		

8. Sobre el reconocimiento que la empresa tiene hacia usted

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	X		
¿Realiza un trabajo útil?	X		
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?	X		

9. Considera usted que en su empresa existe una buena comunicación?

PREGUNTAS	SI	EN PARTE	NO
¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados? entre subordinados y jefes?	X		
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?			X

La encuesta ha concluido