



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Diseño del proyecto de grado previo a la obtención del título de Psicólogo
Organizacional

Estudio de Clima Organizacional y Plan de Mejora en la empresa "LACTO"

AUTOR: MARÍA CARIDAD PADRÓN SAETEROS

DIRECTOR: ECO. ANDRES UGALDE

CUENCA – ECUADOR

2012

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y mi carrera especialmente a mis padres y a mi familia quienes han sido el pilar principal de mi vida, por siempre haber confiado en mí y por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a todos los miembros de la empresa “LACTO”, por el apoyo, confianza, tiempo y recursos necesarios que me brindaron a lo largo del proyecto.

También quiero agradecer a mi director de proyecto de grado, Economista Andrés Ugalde, quien me apoyo en todo este periodo.

A todas las personas que de una u otra manera colaboraron en el cumplimiento de esta meta.

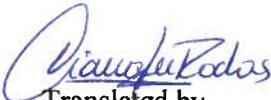
RESUMEN

El siguiente proyecto de grado se basa en el estudio de clima Organizacional y Plan de mejora en la empresa “LACTO”, para lo cual se analizó y determino los factores más relevantes que afectan el Clima Organizacional; donde se midió la situación actual utilizando métodos que fueron: entrevistas, encuestas y observación; se pudo determinar que la situación actual de la empresa ha mejorado en los últimos años pero identificamos la necesidad de crear un plan de mejora, con acciones para corregir el entorno actual y promover un mejor clima organizacional en la empresa.

ABSTRACT

The present research project is based on the study of the Organizational environment and Improvement Plan for “LACTO” Company. The most important factors that affect the Organizational environment were determined, and the company’s current situation was evaluated employing methods such as: interviews, surveys, and observations. We were able to determine that the company’s current situation has improved in the past few years. Nevertheless, we identified the necessity of creating a development plan that included actions to improve the present situation and promote a better organizational environment for the company.




Translated by,
Diana Lee Rodas

ÍNDICE:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
1. Resumen ejecutivo.....	X
2. Introducción.....	1
3. Justificación Problemática.....	2
4. Objetivos del proyecto.....	4
4.1 Objetivo General.....	4
4.2 Objetivos Específicos.....	4
5. Beneficiarios.....	4
5.1 Directos.....	4
5.2 Indirectos.....	4
6. Recursos.....	5
6.1 Dinero.....	5
6.2 personal.....	5

6.3 Acciones.....	5
7. Sostenibilidad.....	5
8. Cronograma de actividades.....	7
9. Seguimiento y Monitoreo.....	8
10. Presupuesto.....	8
11. Marco Teórico.....	9
12. Matriz de Actividades.....	17
13. Metodología.....	18
CAPÍTULO I.....	20
Generalidades	
1.1 Historia de “LACTO”	20
1.2 Línea de Negocios y Productos.....	22
1.3 Plan Estratégico.....	22
1.4 Valores de la empresa “LACTO”	23
1.4.1 Ética.....	23
1.4.2 Calidad.....	23
1.4.3 Clima Laboral.....	23
1.4.4 Innovación.....	24
1.4.5 Compromiso con las Calidad Total.....	24
1.4.6 Compromiso con la Responsabilidad Social.....	24

1.4.7 Estamos orientados a los resultados.....	24
1.5 Misión y Visión.....	25
1.5.1 Misión.....	25
1.5.2 Visión.....	25
CAPÍTULO II.....	26
2. Introducción.....	26
2.1 Campaña de publicidad, convocatoria y capacitación.....	27
2.2 Medición.....	27
2.3 Tabulación y Análisis de Resultados.....	28
2.4 Detalle metodológico.....	29
2.5 Detalles de tabulación de la encuesta de clima organizacional.....	31
2.5.1 Áreas a las que pertenecen.....	31
2.5.2 Tiempo que labora en la empresa.....	32
2.5.3 Género.....	32
2.5.4 FACTOR 1: Ambiente de Trabajo.....	33
2.5.5 FACTOR 2: distribución y espacio físico / equipos de trabajo (ergonomía)...	42
2.5.6 FACTOR 3: Valoración del Cargo.....	48
2.5.7 FACTOR 4: Relación con los jefes.....	59
2.5.8 FACTOR 5: Pertenencia Organizacional.....	67
CAPÍTULO III.....	69
3.1 Factores relevantes e influencia y frecuencia de los factores.....	69
3.1.1. Factor 1: Ambiente de trabajo.....	69

3.1.2 Factor 2: Distribución de espacio físico/ equipo de trabajo (Ergonomía).....	72
3.1.3. Factor 3: Valoración de cargo.....	76
3.1.4 Factor 4: Relación con los jefes.....	79
3.1.5 Factor 5: Pertenencia Organizacional.....	85
CAPÍTULO IV.....	84
4.1 Plan de acción.....	84
14. Conclusiones Generales.....	87
15. Recomendaciones.....	88
16. Bibliografía.....	89
17. Anexos.....	92

1. RESUMEN EJECUTIVO:

El siguiente trabajo de grado consiste en Estudio de Clima Organizacional y Plan de Mejora en la empresa "LACTO"; la misma que es una empresa familiar dedicada al enfriamiento, pasteurización y transporte de leche, fundada por Fausto Fernández, Wilson Ochoa y Danny Ochoa quienes ayudaron con el proceso de planificación y gestión estratégica de la misma.

Esta empresa se caracteriza por tener un diseño organizacional Matricial ya que reúne especialistas de la misma rama además combina la departamentalización funcional con la del producto.

He visto muy necesario el estudio del clima laboral en la empresa "LACTO" para detectar o encontrar los motivos, causas o razones por las cuales un ambiente genera desmotivación, poca productividad o bajo rendimiento en los trabajadores, también para encontrar las inquietudes y falencias de la empresa que afectan directamente a la motivación y desempeño del trabajador, y con estos resultados plantear un plan de mejora.

Mencionaremos algunas teorías fundamentales que sustentan y modelan los estudios de clima organizacional en "LACTO" tenemos:

Gellerman (1960), es a quien se le atribuye la introducción del término clima organizacional y lo definió como el "carácter" de la empresa.

Litwin y Stringer (1968), el clima describe los efectos de la motivación individual para la afiliación y el poder.

Mc. Gregor (1960), Teoría X y Y, la primera trata de que los directivos creen que los empleados únicamente trabajan bajo amenazas, mientras que la segunda habla de que los directivos se basan en el principio de que los empleados quieren y necesitan trabajar.

Teoría de los 2 Factores: Factores Higiénicos y Factores Motivacionales. De Frederick Herzberg (1950).

Factores Higiénicos o factores extrínsecos de insatisfacción. Estos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Herzberg escogió la expresión

higiene para reflejar el carácter preventivo. Estos factores están fuera del control del individuo, la empresa es quien tiene el control.

Factores Motivacionales o factores intrínsecos de satisfacción. Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos factores motivacionales, involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización.

Teorías del Proceso de Motivación. Estas teorías estudian el proceso cognitivo que lleva a la motivación; explica cómo las personas inician, dirigen y mantienen su motivación dentro de su entorno laboral.

La teoría de la Equidad. De Adams J.S. (1963). Esta teoría sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un colaborador depende de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo – recompensa y la razón de esfuerzo – recompensa de otros en situaciones parecidas.

La teoría de las Expectativas. De Víctor Vroom (1964). Esta teoría asevera que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación del desempeño; que una buena evaluación le otorgará recompensas por parte de la organización, como un bono, aumento o ascenso y que estas recompensas satisfarán sus metas personales. La teoría se enfoca en tres relaciones: 1. Relación de esfuerzo y desempeño; 2. Relación de desempeño y recompensa; 3. Relación de recompensa y metas personales.

La teoría de las Necesidades de McClelland. De David McClelland (1961). Esta teoría se enfoca en 3 necesidades. 1. Necesidad de Logro: impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, de luchar por tener éxito. 2. Necesidad de Poder: necesidad de hacer que los otros se conduzcan para alcanzar las metas de la organización. 3. Necesidad de Afiliación: deseo de tener buenas relaciones interpersonales.

La teoría del Establecimiento de Metas. De Edwin Locke (1960). Esta teoría propone que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Las metas específicas, aumentan el desempeño; las metas difíciles, cuando estas son aceptadas, producen un desempeño mayor que las metas fáciles.

Existen varias formas para realizar su diagnóstico de clima laboral tales como las metodologías de grupos focales o de entrevista que admiten evaluaciones cualitativas del Clima Laboral; sin embargo la técnica utilizada en la empresa “LACTO” fue la ENCUESTA, por contar con las siguientes ventajas:

- Permite una cobertura en la totalidad de los trabajadores.
- Puede establecer diversas comparaciones entre distintos grupos.
- Da la posibilidad de que la formación obtenida sea objeto del tratamiento estadístico que el experto estime conveniente.

Estas encuestas fueron complementadas con las metodologías, antes mencionadas

La encuesta se realizó a un total de 20 trabajadores distribuidos en varias áreas, luego se procedió a la tabulación y a la obtención de resultados

Los elementos que incluye el clima Laboral son el grado de identificación que tiene el personal con la organización y con el plan de desarrollo de la misma, el grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto en sí; los niveles de conflictos, como los niveles de motivación personal; el grado de liderazgo y el sentido de pertenencia y compromiso con la misma; las actitudes y opiniones de los miembros de la entidad que busquen siempre el cambio positivo y el mejoramiento de la organización; entre otros.

La Encuesta de Clima Laboral utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Refleja la interacción entre características personales y organizacionales. El comportamiento del trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga de dichos factores. Es importante resaltar la característica del medio ambiente de trabajo; y esta es percibida directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente y repercuten en el comportamiento laboral.

Con los resultados de las encuestas procedí a la realización del plan de acción o de mejora del clima laboral de “LACTO” y de la empresa en general.

2. INTRODUCCIÓN

Es muy comentado que el lugar de trabajo se constituye en el "segundo hogar" de la personas, pues diariamente conviven ocho horas en sus tareas laborales junto con sus compañeros de trabajo. En relación a este punto, el tema del "Clima Organizacional" refiere precisamente al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, los estados de ánimo y como estas variables pueden afectar el desempeño de los trabajadores.

El clima organizacional forma parte de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la personalidad propia de la organización, no encontraremos dos climas organizacionales iguales, el comportamiento institucional es tan variable como el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente.

El tema de esta investigación presenta el análisis del clima organizacional de la empresa "LACTO", logrando determinar el estado actual del clima laboral, y analizando las dimensiones que requieren de atención inmediata para corregir y mejorar el ambiente laboral a futuro.

Las empresas nacionales de producción, en este caso de productos lácteos, poseen un ambiente cambiante dentro de las necesidades de su propio mercado. Ante la presión diaria de lograr las metas de distribución y ventas, es alta la probabilidad de que el patrono disminuya su atención en los requerimientos de sus colaboradores, afectando el clima organizacional y por consiguiente los niveles de desempeño laboral, rotación, satisfacción laboral y otros.

El lograr que la organización cuente con un clima organizacional sano provee a la empresa de una útil herramienta, con la cual logrará competitividad dentro del mercado en el que se desenvuelve, en este caso; producción industria láctea .La duración del

proyecto tendrá un plazo de 6 meses dejando implementado el plan de acción para mejorar el clima luego de un diagnóstico detallado.

La empresa “LACTO” está ubicada en la panamericana norte, sector Coyocor, de la provincia de Cañar, es una empresa láctea con 6 años de servicio dedicada al almacenamiento, tratamiento y transformación de leche.

3. JUSTIFICACIÓN - PROBLEMÁTICA

Existen muchas y muy variadas definiciones sobre lo que es el clima laboral de una empresa. Quizás la más sencilla y clarificadora es la que nos proporciona uno de los mayores especialistas en este campo, cuando define el clima laboral (o clima organizacional) como “La colección y el patrón de funcionamiento de los factores del entorno organizacional que generan motivación” (--“*Leadership and organizational climate*”, Robert Stringer, 2002). De acuerdo con esta definición, el objetivo final que se busca con el clima laboral es explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales. Conocer las causas subyacentes de la motivación es muy importante, porque nos permitirá actuar sobre ellas para aumentar la motivación de las personas. Y el motivo por el cuál a cualquier empresa debería interesarle que las personas estén motivadas es muy simple: todos los estudios certifican la fuerte relación existente entre la motivación de los empleados y los resultados de la empresa.

Las empresas -y esto es igualmente válido para las PyMEs que para las grandes empresas- deben medir y gestionar el clima laboral para conseguir mejores resultados económicos. En el caso de las pequeñas empresas como lo es “LACTO”, el factor humano suele ser aún más importante, puesto que en la mayoría de los casos no se dispone del potencial económico, la inercia del mercado ni la marca asociados a las grandes corporaciones.

Tal y como explicábamos antes, además de medir el clima laboral, está claro que podemos y debemos intervenir en él para gestionarlo, con la intención de modificarlo de la forma que más nos convenga. Así pues, una vez tenemos los resultados que nos explican la situación actual, podremos planear el “clima objetivo” que deseamos para el próximo año, para luego incidir en los factores determinantes a lo largo del ejercicio de manera que nos lleven al objetivo previsto. En años sucesivos adaptaremos los objetivos y corregiremos el rumbo a seguir de acuerdo con la evolución de la empresa. La metodología de gestión del clima laboral es parecida a la que usaríamos para realizar el presupuesto económico del próximo año, con la salvedad que, en el caso del clima laboral, estaremos tratando con elementos intangibles que no pueden medirse, interpretarse ni manejarse de igual modo al usado en la vertiente “tangible” de la empresa.

La evaluación y gestión del clima laboral es, pues, un componente esencial para la correcta gestión de las empresas y, como tal, es una parte indispensable de las metodologías de gestión empresarial más reputadas de la actualidad (Balanced Scorecard, EFQM, etc.).

El método más habitual para evaluar el clima laboral implica el uso de encuestas a los empleados

Un aspecto muy importante a tener en cuenta cuando se realiza una encuesta de clima laboral es el anonimato. La metodología debe permitir preservar el anonimato de las personas encuestadas, un factor indispensable si queremos asegurar la máxima sinceridad en las respuestas. La subcontratación de empresas externas para la realización de las encuestas es en este caso una garantía de anonimato adicional para los empleados.

El clima laboral es hoy en día un elemento indispensable en la planificación estratégica de las empresas, puesto que permite gestionar la motivación de los empleados con el objetivo de conseguir mejores resultados económicos. Gracias a la tecnología actual, que permite la realización de encuestas con un coste no demasiado

elevado y la visualización de los resultados de forma fácil y cómoda, las encuestas de clima laboral cada vez son más utilizadas por todo tipo de empresas.

4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

4.1. OBJETIVO GENERAL:

Realizar un estudio de Clima Organizacional y proponer un Plan de Mejora en la empresa “LACTO”

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Diagnosticar y Sensibilizar el Clima de la empresa “LACTO”
2. Determinar y medir los factores más relevantes que afectan al Clima Laboral
3. Elaborar un plan de acción que nos permita tomar medidas preventivas y correctivas relacionadas con los problemas que hemos identificado.

5. BENEFICIARIOS:

5.1 DIRECTOS:

Los beneficiarios del proyecto serian: La organización “LACTO” que cuenta con un total de 20 empleados tanto en el área administrativa como en el área de producción, el proyecto se llevara a cabo con la totalidad de los empleados de la organización.

5.2 INDIRECTOS:

Los beneficiarios indirectos son: Los familiares de los trabajadores de “LACTO” y los clientes de la misma, ya que la satisfacción de la familia de un trabajador o cliente puede repercutir en la percepción del Clima Laboral, en el nivel de producción y productividad

6. RECURSOS

6.1 Dinero

Para este proyecto se va a necesitar un monto de \$300 aproximadamente.

6.2 Personal

Todo el personal de la empresa deberá colaborar con el estudio de clima organizacional (20 personas).

6.3 Acciones

En la primera parte del proyecto se van a realizar entrevistas, durante el estudio se van a llevar a cabo encuestas para el levantamiento de información, y por último, se analizarán los datos obtenidos para la elaboración de un plan de acciones de mejora.

7. SOSTENIBILIDAD

Como se dijo anteriormente la Gerencia de “LACTO” busca mejorar su ambiente laboral, creo que es una de las razones más grandes por las que cree que el proyecto se mantendrá luego de la finalización del mismo. Además, de ello porque siempre se presentan situaciones donde puede afectar el ambiente de una organización y porque con el plan de mejora que se les recomendara podrán mejorar con su aplicación y sin dejar pasar más tiempo para que una problemática crezca. A su vez, la gerencia se encuentra comprometida y está dispuesta a realizar los cambios que se sean necesarios para llegar a un ambiente deseable tanto para cada una de las personas que trabajan dentro de la organización y en el área laboral.

Las acciones que se llevarán para el cumplimiento de la misma, es que cada cierto tiempo se aplique la herramienta de medición para saber cómo marcha la empresa,

considerando la fecha y la época en la que se aplique para que no afecte y no se altere la realidad de los resultados.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	SEMANAS															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sensibilizar y Diagnosticar el Clima de la empresa “LACTO”	■	■	■	■	■	■										
Determinar y medir los factores más relevantes que afectan al Clima Laboral.							■	■	■	■	■	■				
Elaborar un plan de acción que nos permita tomar medidas preventivas y correctivas relacionadas con los problemas que hemos Identificado													■	■	■	■

9. SEGUIMIENTO, MONITOREO

El seguimiento del proyecto lo realizará los tutores del mismo, la mejor manera de que den el seguimiento es la revisión en el cumplimiento del cronograma ya establecido, y de igual manera, se puede dar seguimiento en la organización, con la percepción y una observación a los empleados por parte de los tutores.

El monitoreo estará a cargo mi persona como autora, ya que voy a estar presente en la organización y de igual manera pendiente en el cumplimiento del cronograma.

10. PRESUPUESTOS

Actividades	Hojas / Cartulinas	Copias / Impresiones	Esferos / Lápices	Refrigerios
Sensibilizar y Diagnosticar el Clima de la empresa “LACTO”	\$5.00	\$5.00	\$5.00	\$80.00
Determinar y medir los factores más relevantes que afectan al Clima Laboral	\$15.00	\$10.00	\$5.00	\$20.00
Elaborar un plan de acción que nos permita tomar medidas preventivas y correctivas relacionadas con los problemas que hemos identificado	\$5.00	\$5.00		

11. MARCO TEÓRICO

En la actualidad tenemos que entender que las organizaciones son las personas que están en ella, se nos empieza a poner interesante el tema, pues cada persona constituye un micro mundo, que forma el gran todo que es la empresa.

Para dar inicio a este tema me gustaría citar algunos autores con los diferentes conceptos que han propuesto cada uno de ellos y, de igual manera, con los modelos y procesos de los mismos.

En primer instancia el Clima Laboral también es definido de una forma en la que los empleados pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos, dando como resultados a las distintas definiciones teóricas.

Podemos comenzar desde 1960, el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues tenemos a diversos autores que han definido este campo, como por ejemplo:

Definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”. (Forehand y Von Gilmer 1964)

Es un concepto de fácil entendimiento y un concepto que la mayoría de autores coinciden pero en diferentes términos como Tagiuri (1968) nos dice que es “una cualidad del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento.

Schneider (1975) ya nos habla de percepciones que tiene las personas dentro de ese ambiente interno: “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

Weinert (1985), como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”; otro punto que los autores coinciden son que estos estímulos o estas percepciones que las personas

pueden ver, sentir, y palpar son los que dan respuesta a sus comportamiento ante cierto aspectos de la organización.

Como se dijo anteriormente, es la forma en la que el individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y la satisfacción. Los modelos de estudio de clima de las organizaciones nos demuestran que existe mucha relación entre clima organizacional y productividad de la organización.

Para continuar con las definiciones tenemos que es el “Conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”. (Nicolás Seisdedos)

Otra autora es Maria Escat, q nos dice que todas las anteriores definiciones son muy buenas pero muy largas y complejas por eso se propone la siguiente: "Aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo". Ella nos propone tipos de clima y las dimensiones que se deben considerar en el clima laboral.

Después de haber dejado claro el concepto de clima laboral me gustaría distinguir tres tipos de clima:

- Clima de logro
- Clima de afiliación.
- Clima de poder

A su vez, nos presentas algunas dimensiones que se deben considerar a la hora de analizar el clima laboral:

- **Flexibilidad:** el grado en que los individuos perciben restricciones o flexibilidad en la organización, es decir, hasta qué punto las reglas, políticas, procedimientos o prácticas son innecesarias o interfieren con la ejecución del trabajo. También, refleja la medida en que se aceptan nuevas ideas.
- **Responsabilidad:** el grado en que los individuos perciben que se les delega autoridad y pueden desempeñar sus trabajos sin tener que consultar constantemente al supervisor y la medida en que sienten que la responsabilidad del resultado está en ellos.
- **Recompensas:** el grado en que los individuos perciben que son reconocidos y recompensados por un buen trabajo y que esto se relaciona con diferentes niveles de desempeño.
- **Claridad:** el grado en que los individuos perciben que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo de trabajo están claramente definidos, de manera que todo el mundo sabe que tiene que hacer y a relación que estos guarda con los objetivos generales de la organización.
- **Espíritu de equipo:** el grado en la gente se siente orgullosa de pertenecer a la organización y sienten que todos están trabajando hacia un objetivo común.

Por otro lado, hay que saber que el clima laboral también se ve influido por una multitud de variables; estas variables interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación de estas variables está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Las actividades que se realizan en cualquier organización están regidas por normas, reglamentaciones, procedimientos y una cultura organizacional que es muy diferente al clima laboral, Robbins (1987) dice que la cultura organizacional es un “Sistema de

significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras”. Y esta cultura afecta de muchas formas en cada persona que labora en una organización, por lo que el Clima Laboral puede ser un vínculo u obstáculo para el buen desempeño del personal y de la organización.

Teorías

Existen varias teorías que hablan del clima organizacional, entre estas tenemos:

- Gellerman (1960), es a quien se le atribuye la introducción del término clima organizacional y lo definió como el “carácter” de la empresa.
- Litwin y Stringer (1968), el clima describe los efectos de la motivación individual para la afiliación y el poder.
- Mc. Gregor (1960), Teoría X y Y, la primera trata de que los directivos creen que los empleados únicamente trabajan bajo amenazas, mientras que la segunda habla de que los directivos se basan en el principio de que los empleados quieren y necesitan trabajar.
- Teoría de los 2 Factores: Factores Higiénicos y Factores Motivacionales. De Frederick Herzberg (1950).

Factores Higiénicos o factores extrínsecos de insatisfacción. Estos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Herzberg escogió la expresión higiene para reflejar el carácter preventivo. Estos factores están fuera del control del individuo, la empresa es quien tiene el control.

Factores Motivacionales o factores intrínsecos de satisfacción. Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos factores motivacionales, involucran los sentimientos relacionados

con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización.

- Teorías del Proceso de Motivación. Estas teorías estudian el proceso cognitivo que lleva a la motivación; explica cómo las personas inician, dirigen y mantienen su motivación dentro de su entorno laboral.

- La teoría de la Equidad. De Adams J.S. (1963). Esta teoría sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un colaborador depende de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo – recompensa y la razón de esfuerzo – recompensa de otros en situaciones parecidas.

- La teoría de las Expectativas. De Víctor Vroom (1964). Esta teoría asevera que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación del desempeño; que una buena evaluación le otorgará recompensas por parte de la organización, como un bono, aumento o ascenso y que estas recompensas satisfarán sus metas personales. La teoría se enfoca en tres relaciones: 1. Relación de esfuerzo y desempeño; 2. Relación de desempeño y recompensa; 3. Relación de recompensa y metas personales.

- La teoría de las Necesidades de McClelland. De David McClelland (1961). Esta teoría se enfoca en 3 necesidades. 1. Necesidad de Logro: impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, de luchar por tener éxito. 2. Necesidad de Poder: necesidad de hacer que los otros se conduzcan para alcanzar las metas de la organización. 3. Necesidad de Afiliación: deseo de tener buenas relaciones interpersonales.

- La teoría del Establecimiento de Metas. De Edwin Locke (1960). Esta teoría propone que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Las metas específicas, aumentan el desempeño; las metas difíciles, cuando estas son aceptadas, producen un desempeño mayor que las metas fáciles.

Beneficios

- Información confiable y válida.
- Establecer el valor promedio del clima organizacional y comparar en las diferentes áreas.
- Monitorear y evaluar los avances en el clima en diferentes momentos.
- Conocer los elementos de satisfacción y aquellos que provocan insatisfacción.
- Detectar áreas organizacionales robustas y áreas que requieren atención.
- Definir acciones de mejora.
- Hacer seguimiento del efecto de programas de intervención y cambio.
- Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.
- Generar espacios de diálogo y de aprendizaje entre el personal.

Proceso

El ciclo que se forma con el clima organizacional se muestra en el siguiente gráfico:



Brunnet (1999), nos dice que existen agentes que influyen en el clima organizacional:

- Agentes Internos: Necesidades de los empleados y requerimientos del negocio.
- Agentes Externos: Familias, amigos, clientes.

Estos agentes influyen en las percepciones que los empleados puedan tener de sus trabajos, por lo que existen también varias dimensiones a tomar en cuenta dentro de un estudio de clima (Litwin y Stinger):

1. Estructura (Reglas, procedimientos, trámites, limitaciones, etc.).
2. Responsabilidad o empoderamiento.
3. Recompensa.
4. Desafío.
5. Relaciones sociales.
6. Cooperación.

7. Estándares de rendimiento.

8. Conflictos.

9. Identidad.

Estas dimensiones son las que se pueden tomar en cuenta al elaborar el instrumento de medición, los que pueden ser:

- Entrevista individual.
- Entrevista grupal.
- Cuestionario o encuesta.
- Grupo focal.

El instrumento de medición que más se utiliza es el cuestionario o encuesta, puede ser por temas de confidencialidad

12. MATRIZ DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	PERSONAS	DURACIÓN	COSTO	TÉCNICA
- Elaborar campaña de sensibilización.	2	Tres días	40.00	Reunión con Gerencia Talleres
- Definir el concepto y las dimensiones de la medición.	1	Una semana	20.00	Encuesta, Grupo focal, Reunión
- Construir y validar el instrumento de medición.	2	Una semana	10.00	Reuniones con Gerencia
- Aplicar la herramienta de medición previamente validada, a todos los empleados de la organización estableciendo grupos y horarios.	24	Tres semanas	30.00	Capacitación y Aplicación de encuesta
- Tabular y analizar los resultados de la medición.	1	Una semanas	20.00	SPSS
- Elaborar el informe respectivo con los datos que son obtenidos de la herramienta.	1	Dos días	10.00	
- Análisis de documentos	1	Un día		
- Sociabilización del Plan de Mejora.	24	Tres días	30.00	Reunión Gerencia Talleres

13. METODOLOGÍA

ACTIVIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO:

De acuerdo a la investigación utilizaremos la siguiente metodología:

- ✓ Una **entrevista** es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan. Se trata de una técnica o instrumento que ayuda a las personas a obtener información. El diccionario de la real academia española define la palabra *Entrevista* como: la conversación que tiene como finalidad la obtención de información.
- ✓ **Encuesta:** Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.
- ✓ **Capacitación:** capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad.
- ✓ **Sensibilización:** Concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo.
- ✓ Aplicar la propuesta por un periodo de dos meses.

Diagnosticar y Sensibilizar el Clima actual de “LACTO”

- Elaborar campaña de sensibilización.
- Definir el concepto y las dimensiones de la medición.
- Construir y validar el instrumento de medición.

- Aplicar la herramienta de medición previamente validada, a todos los empleados de la organización estableciendo grupos y horarios.

Determinar y medir los factores más relevantes que afectan al Clima Laboral

- Tabular y analizar los resultados de la medición.
- Elaborar el informe respectivo con los datos que son obtenidos de la herramienta.
- Observación
- Grupos focales
- Entrevistas

Elaborar un plan de acción que nos permita tomar medidas preventivas y correctivas relacionadas con los problemas que hemos identificado.

- Análisis de documentos
- Entrevistas
- Grupos focales
- Carteleras.
- Sociabilización del Plan de Mejora.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Historia de “LACTO”

La empresa “LACTO” es una empresa familiar dedicada al enfriamiento, pasteurización y transporte de la misma, fundada por Fausto Fernández, Wilson Ochoa y Danny Ochoa quienes ayudaron con el proceso de planificación y gestión estratégica de la misma.

Se caracteriza por tener un diseño organizacional Matricial ya que reúne especialistas de la misma rama además combina la departamentalización funcional con la del producto.

Otra característica que resalta es que al ser una empresa procesadora de leche para el consumo humano necesita un personal altamente especializado y capacitado para la ejecución de distintos procesos que logren la consecución de la más alta calidad del producto.

Esta empresa se caracteriza por la coordinación entre los distintos laboratorios y empleados del departamento de producción en la ejecución y delegación de funciones para alcanzar de una manera más eficaz el nivel adecuado de producción.

La empresa presenta características de una organización burocrática ya que alcanzan la consecución de sus objetivos de producción mediante la especialización reglas y reglamentos muy formalizados.

La autoridad de la empresa lo conforman varias personas, los mismos que diariamente se relacionan entre sí para el buen desarrollo de la empresa.

En primer lugar se encuentra la Junta directiva, la misma que está formada por un grupo de personas encargadas de la aprobación de los proyectos de mejoramiento y financiamiento de la empresa, así como de la toma de decisiones de las operaciones de la empresa, tiene gran vinculación con el presidente ejecutivo ya que este es el responsable del buen funcionamiento de todas las operaciones de la empresa administrándola por medio de los distintos gerentes que se reportan a él directamente como lo son: Gerente

de operaciones, Gerente administrativo, Gerente financiero, Gerente de ventas (en proceso de implementación).

La división del trabajo genera una necesidad de coordinación. Deriva del reconocimiento de que el trabajo dividido en labores más reducidas y especializadas permite a un grupo de personas, conseguir mejores resultados que en el caso de una sola enfrentándose a todo un trabajo de forma aislada.

La clara conexión entre especialización y eficacia ha llevado a los altos mandos de la empresa “LACTO” a intentar una división cada vez mayor para alcanzar óptimos resultados. Aparte de una mayor eficiencia, la división del trabajo permite utilizar personas relativamente inexpertas en labores rutinarias y sencillas en el proceso de producción de los distintos productos, lo cual por supuesto ejerce un efecto positivo sobre los costes de mano de obra y capacitación profesionales.

A través de la división del trabajo las diversas labores se subdividen de la manera más lógica posible para permitir la especialización tanto de un actividad mental como física. Su objetivo es conforme y tiende a incrementar la eficiencia en la ejecución de las funciones.

“LACTO” brinda un clima laboral muy acorde con los empleados de su organización, ya que cada uno se siente cómodo, confiado, satisfecho con valores, creencias y principios, que logran una satisfacción de los empleados dentro de la empresa.

Dentro de las dimensiones de la cultura organizacional, contamos con una innovación y aceptación de riesgos, atención en los detalles, se brinda además, un seguimiento y orientación a los empleados para que puedan alcanzar el correcto desenvolvimiento en sus labores.

Los líderes de la empresa “LACTO” influyen notablemente en la cultura organizacional ya que direccionan la organización con un estilo de liderazgo propio de cada uno, lo que repercute directamente y de manera decisiva en el comportamiento de los individuos.

Los elementos claves que sigue nuestra empresa es cumplir con las normas, valores, la filosofía, siguen “las reglas del juego” para lograr la producción establecida y alcanzar los niveles establecidos

1.2 Línea de negocios y productos:

“LACTO” como se menciono anteriormente se dedica al enfriamiento, pasteurización de la leche y al transporte de la misma, su línea de negocios es la industria láctea, la distribución y recolección del producto se realiza de cliente a cliente, contamos con varios carros de transporte de la materia prima y del producto terminado.

1.3 Plan estratégico:

Es una forma de conducción del cambio, basada en un análisis participativo de la situación, de sus posibles evoluciones y en la definición de una estrategia de inversión de los escasos recursos disponibles en los puntos críticos. El diagnóstico toma en consideración los entornos, el territorio y la administración. Se consideran principalmente las dinámicas y las actuaciones en marcha, las demandas sociales, los puntos críticos, los obstáculos y las potencialidades. Sobre la base del diagnóstico se determina la situación previsible, los escenarios posibles y la situación deseable (Imagen Objetivo). A partir de esta, se definen las acciones a emprender para llegar a ella.

Esta definición da cuenta de varios detalles tremendamente importantes. Lo primero es que no se realiza el ejercicio de planificar estratégicamente para dejar las cosas como están. Se planifica para generar cambios o, mejor dicho, para intentar darle la dirección deseada a los cambios que acontecen a diario.

Lo segundo es que para lograr movilizar a todos los actores de la organización y a sus áreas de influencia en la consecución de los objetivos de la organización es enserio que esos objetivos sean construidos por todos los actores, de manera democrática y participativa o de lo contrario será difícil comprometer a la organización en la implementación del plan.

Lo tercero, es que los planes deben ser acotados en tiempo y espacio para no dispersar los esfuerzos en metas imposibles de cumplir que no tienen plazos establecidos. Lo importante es lograr definir los cuellos de botella del plan. Aquellos obstáculos que

posee la organización para lograr los objetivos, de manera tal de utilizar todas las energías y recursos de la organización en los puntos críticos que impiden un mayor avance de la organización en el cumplimiento de los objetivos del Plan.

Para ello es imprescindible realizar también un análisis participativo de la situación en que se encuentra la organización para llevar adelante el plan cumplir sus objetivos, tomando en consideración tanto los factores internos como externos de la organización.

1.4 Valores de la empresa “LACTO”:

1.4.1. Ética:

Crear un desempeño ético personal que se evidenciará en el trabajo responsable, para servir las necesidades del cliente, en cuán importante es su compromiso con el desarrollo de la confianza, la transparencia, el trabajo en equipo y el profesionalismo.

1.4.2. Calidad:

Es un valor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión

1.4.3. Clima laboral:

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

1.4.4. Innovación:

La innovación tecnológica y humana es la más importante fuente de cambio en la cuota de mercado entre firmas competidoras y el factor más frecuente en la desaparición de las posiciones consolidadas. Es considerada hoy como el resultado tangible y real de la

tecnología, lo que en determinadas se conoce como introducción de logros de la ciencia y la tecnología

1.4.5 Compromiso con la Calidad Total

Calidad en el Servicio

Calidad en las Propuestas de Valor

Calidad en la Comunicación

1.4.6 Compromiso con la Responsabilidad Social

Ser socialmente responsables como ciudadanos y como empresa en las comunidades y país en el que vivimos

1.4.7 Estamos orientados a los resultados

Nos centramos en el rendimiento y los resultados en todo lo que hacemos. Nos apasiona buscar las mejores soluciones. La interacción y un discurso claro despejan el camino para ofrecer valor a todos los que participan en el proceso.

1.5 Misión y Visión:

1.5.1 Misión:

La misión de “LACTO” es ofrecer productos y servicios de calidad a costos competitivos acorde a l avance tecnológico y amigable con el medio ambiente. Ello se logra a través de un enfoque de compañía unificada y una retribución justa para los accionistas, empleados y proveedores; en apoyo de ello estamos todos comprometidos a:

- Ayudar a los empleados, proveedores y accionistas en su trabajo y crecimiento profesional y reconocer sus logros.
- Lograr un crecimiento controlado a través de la reinversión prudente de las utilidades de la compañía.

- Perseguir activamente las oportunidades del mercado donde tengamos o podamos alcanzar el dominio.
- Proporcionar un ambiente que promueva y recompense la superación y el empeño de todos nuestros empleados.

1.5.2 Visión:

Liderar el mercado de la Industria Láctea y establecernos como empresa líder, superando las expectativas del cliente.

CAPÍTULO II

DIAGNOSTICAR Y SENSIBILIZAR EL CLIMA ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA “LACTO”

2. Introducción:

El **clima laboral** podría diferenciar a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Mientras que un buen clima de trabajo se orienta a los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Así, por ejemplo un clima organizacional relativamente estable y favorable podría reducir los costos que devendrían de la rotación, el ausentismo, insatisfacción laboral, evitando la reinversión de dinero en la nueva contratación de personal o gastos provocados por la falta de empleados en momentos críticos.

Entre las consecuencias que traería aparejado un ambiente de trabajo hostil, aparte de ocasionar situaciones de conflicto y de disminuir el grado de satisfacción, podemos encontrar, el ausentismo -que es el hecho de no asistir al trabajo- y la impuntualidad – que es un tipo de ausentismo pero por un período breve, por medio del cual los empleados se repliegan físicamente del activo involucramiento en la organización.

El deterioro del clima laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su trabajo, lo cual, se refleja no solamente en mayores niveles de ausentismo sino también en la lentitud, el desgano, la indiferencia y en consecuencia en bajas en la productividad. Así, el personal se retira psicológicamente de sus labores; predomina la actitud de cumplir exactamente con lo mínimo requerido.

Otra de las consecuencias de trabajar en un clima desfavorable es la rotación, entendiéndose ésta como el retiro voluntario o involuntario de una persona de la organización, no como el cambio periódico de un trabajador de una tarea a otra. Un alto grado de rotación significa un incremento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación

2.1 Campaña de publicidad, convocatoria y capacitación:

Para iniciar el proceso de medición del clima organizacional de “LACTO” es necesario realizar un pequeño taller de capacitación o campaña de publicidad, cuyo objetivo es mostrar los temas que intervienen en la problemática del comportamiento organizacional, es decir: la diferencia de la satisfacción y motivación del personal, las implicancias de la aplicación de las encuestas de Clima Laboral, las expectativas que genera en los colaboradores, la necesidad de llevar a cabo los planes de acción, etc. La importancia de este taller y campaña se centra también en solicitar el apoyo y compromiso de todo el personal a lo largo del proceso completo. La capacitación debe durar dos horas en promedio.

2.2 Medición:

Luego de tomar conocimiento de la problemática a través de las entrevistas previas, diseñamos una encuesta para los empleados de “LACTO”, se debe hacer la adecuación de la encuesta de Clima Laboral, para lo cual es necesario tomar un modelo de encuesta de este tipo y que aborda los principales aspectos a evaluar como son ambiente de trabajo, distribución y espacio físico, equipos de trabajo, relación con los jefes, compañeros, valoración del cargo, pertenencia a la organización, etc. En base a este modelo de encuesta, el equipo de la organización debe adecuar las preguntas de acuerdo a las particularidades de la organización “LACTO” y sobre todo asegurarse que estén incluidos todos los aspectos de los que con mayor frecuencia se realizaron las quejas en el pasado

En la aplicación de la encuesta de clima laboral a todo el personal, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La encuesta deberá ser anónima para asegurar la confiabilidad de los resultados, para ello se requiere de un mecanismo para asegurar tal anonimato, por ejemplo la elaboración de ánforas para depositar las encuestas.

- Se debe contar con un ambiente agradable y tranquilo para la realización de la encuesta.
- Debe realizarse en una fecha en la que no haya alguna variable que pueda intervenir en los resultados, por ejemplo si se realiza la encuesta después de alguna fiesta realizada por la organización o luego de un recorte de personal, ya que los resultados se verían sesgados por estos eventos.

Además de la encuesta, se realizó una entrevista personal semiestructurada a la Gerente de “LACTO”, en donde hubo un intercambio directo de información, lo que nos brindó una flexibilidad en la búsqueda de datos y nos dio la oportunidad de entrar en contacto directo con el personal.

Con la observación personal obtuvimos información por simple visualización. Como ventaja se puede decir que la información es directa, y las variaciones que pudieran surgir son por modificaciones del comportamiento del personal frente a la observación a la que es sometido.

2.3 Tabulación y Análisis de Resultados:

Una vez realizada la encuesta se deberá procesar los resultados a nivel de la organización y por áreas o agencias. El ingreso de datos en una hoja Excel permitirá un manejo amplio de la información recogida.

Para el procesamiento de las encuestas es recomendable hacerlo con la técnica de referencia miento a un valor mayor. De esta manera se logrará resultados representativos a nivel de toda la institución y por región así como por cada criterio de evaluación.

Aquí es importante señalar que, como ya se dijo antes, las preguntas que mostrarán el nivel de satisfacción general son: ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización? y ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?, en base a estas dos preguntas se evalúa de manera integral la satisfacción con la organización. Las demás preguntas permitirán medir los

demás factores que se están evaluando de manera específica. (Anexo 5: resultados de encuesta de clima)

2.4 Detalle metodológico:

El 23 de junio del 2012 se inicio con la ejecución del taller de socialización e instrucción de la aplicación de la encuesta de clima laboral, se les comunicó a todos los trabajadores sobre el propósito del estudio, como un medio para evitar o por lo menos atenuar que se generen falsas expectativas con los consiguientes efectos negativos.

- Se resaltó ante los trabajadores la importancia de los datos obtenidos a través de la encuesta. Recordándoles que de la calidad de la información puede depender de la buena disposición y espontaneidad de los empleados para responder. Por ello es conveniente adicionalmente garantizar un uso reservado de las respuestas individuales. Al diligenciar la encuesta los trabajadores no deben consignar identificación alguna, excepto los datos de la dependencia para la cualificación de diferencias de clima en las diversas áreas.

- Aunque fue de esperar cierto grado de distorsión en los instrumentos de medición del Clima Laboral, se insistió en la mayor objetividad posible, desligando los efectos de hechos coyunturales cercanos a la evaluación

De 29 de junio al 27 de julio del 2012 se procedió a la aplicación de la encuesta en la empresa “LACTO”, a un total de 20 empleado distribuidos en las distintas áreas como es transporte, planta y administrativo o gerencial con el propósito de determinar el Clima Laboral global que ésta tenía y de poner de manifiesto los factores de los que depende este grado de clima.

La encuesta constó de:

36 preguntas distribuidas en 5 factores previamente determinados por los trabajadores mediante entrevistas, los factores son: ambiente de trabajo, distribución y espacio físico / equipos de trabajo (ergonomía), valoración del cargo, relación con los jefes, pertenencia

organizacional. Estas variables se utilizan posteriormente para determinar si influyen en el clima laboral de “LACTO”

Las valoraciones se realizaron en un rango de 1 a 5, siendo 1 en total desacuerdo y 5 en total acuerdo, también se tomo en cuenta el factor de comparación con años anteriores con un rango de 1 a 3 donde 1 es mejor que antes, 2 igual que antes y 3 peor que antes para tener una clara imagen de la evolución de la empresa en el ámbito de clima laboral. Los elementos que incluye el clima organizacional son el grado de identificación que tiene el personal con la organización y con el plan de desarrollo de la misma, el grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto en sí; los niveles de conflictos, como los niveles de motivación personal; el grado de liderazgo y el sentido de pertenencia y compromiso con la misma; las actitudes y opiniones de los miembros de la entidad que busquen siempre el cambio positivo y el mejoramiento de la organización; entre otros.

La Encuesta de Clima Laboral utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Refleja la interacción entre características personales y organizacionales. El comportamiento del trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga de dichos factores. Es importante resaltar la característica del medio ambiente de trabajo; y esta es percibida directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente y repercuten en el comportamiento laboral.

2.5 Detalles de tabulación de la encuesta de clima organizacional

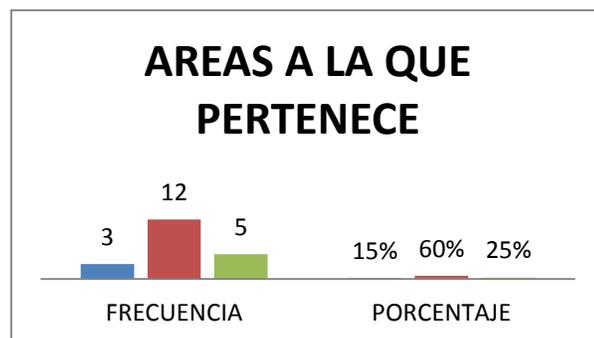
Los resultados de la encuesta de clima organizacional han sido tabulados

2.5.1 ÁREAS A LAS QUE PERTENECEN:

AREA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JEFATURA	3	15%
PLANTA	12	60%
TRANSPORTE	5	25%
	20	

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



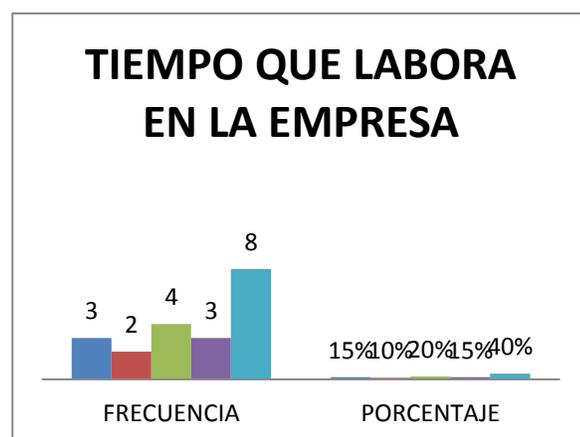
Las encuestas señalan que un 15% del personal pertenece al área de jefaturas, un 60% de personal al área de planta y un 25% de personal al área de transporte, el punto central está localizado en donde existe la mayor cantidad de personal es decir en el área de planta.

2.5.2 TIEMPO QUE LABORA EN LA EMPRESA:

TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 2 meses	3	15%
3 a 6 meses	2	10%
7 meses a 1 año	4	20%
2 a 3 años	3	15%
más de 3 años	8	40%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



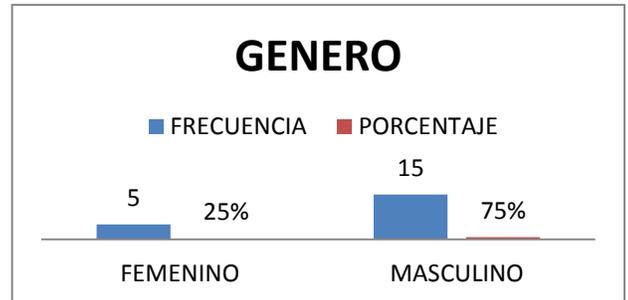
Las encuestas señalan que un 15% del personal labora en la empresa de 1 a 2 meses, un 10% de 3 a 6 meses, el 20% de 7 meses a 1 año, el 15% de 2 a 3 años y un 40% más de 3 años, por lo tanto vemos que existe más personal antiguo q nuevo o recién ingresado.

2.5.3. GÉNERO:

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENINO	5	25%
MASCULINO	15	75%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP



Las encuestas señalan que el 25% de trabajadores pertenece al género femenino y un 75% de personal al género masculino

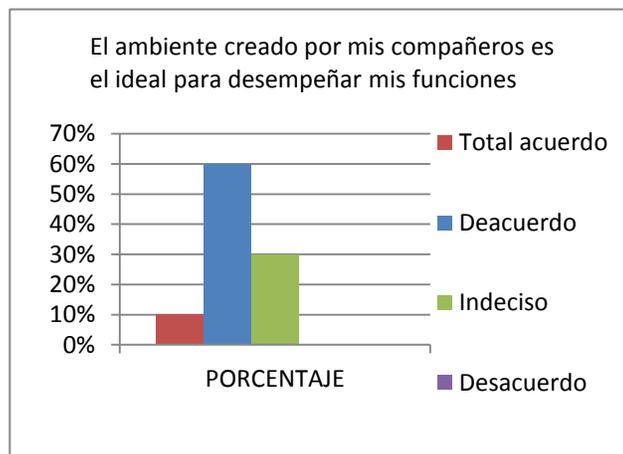
2.5.4. FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

1. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	12	60%
Indeciso	6	30%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP



En la primera pregunta del factor 1, podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 60% que están de acuerdo y un 30% que están indecisos en que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar las funciones.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	10	50%
Igual que antes	10	50%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP



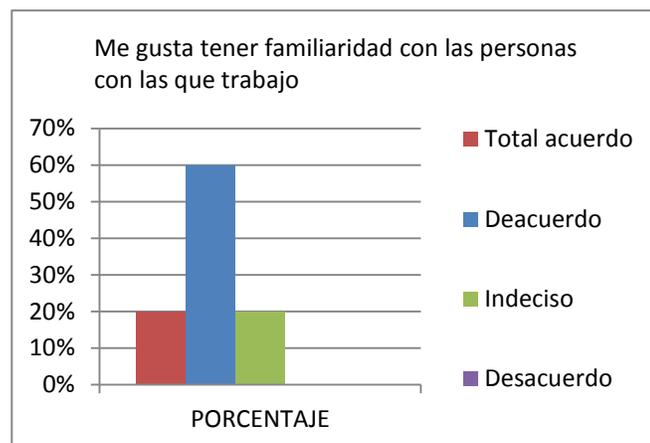
Los trabajadores expusieron que el ambiente creado por los compañeros es el ideal para desempeñar las funciones es un 50% mejor que antes, el 50% igual que antes y el 0% peor que antes, esta nos quiere decir que los procesos se están llevando de manera uniforme durante los últimos años de producción.

2. Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	4	20%
De acuerdo	12	60%
Indeciso	4	20%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



En la segunda pregunta del factor 1, podemos observar que un 20% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 60% que están de acuerdo y un 20% indeciso, les gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajan

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	7	35%
Igual que antes	13	65%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

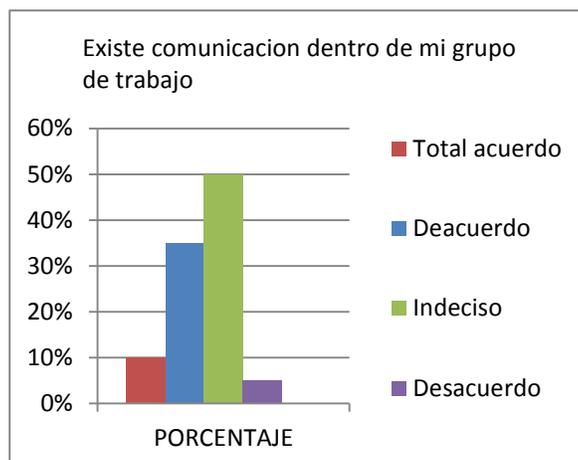
Realizado por: CP



Los trabajadores expusieron que la familiaridad con las personas con las que trabaja es en un 35% mejor que antes, el 65% igual que antes y el 0% peor que antes esta quiere decir que los procesos no han variado en los últimos años por lo cual tenemos q establecer un plan de mejora.

3. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	7	35%
Indeciso	10	50%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En la tercera pregunta del factor 1, podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 35% que están de acuerdo, un 50% indeciso y un 5% en desacuerdo que existe comunicación dentro del grupo de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	7	35%
Igual que antes	13	65%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



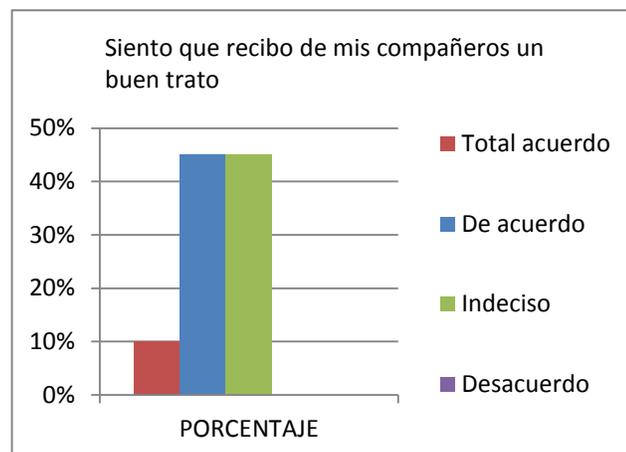
Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que la existencia de comunicación dentro del grupo de trabajo es en un 35% mejor que antes, el 65% igual que antes y el 0% peor que antes, estos datos apuntan a que no se ha hecho nada respecto al tema de comunicación dentro de “LACTO”

4. Siento que recibo de mis compañeros un buen trato

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	9	45%
Indeciso	9	45%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En la cuarta pregunta del factor 1, podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 45% que están de acuerdo y un 45% indeciso que recibe de sus compañeros un buen trato

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	6	30%
Igual que antes	14	70%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

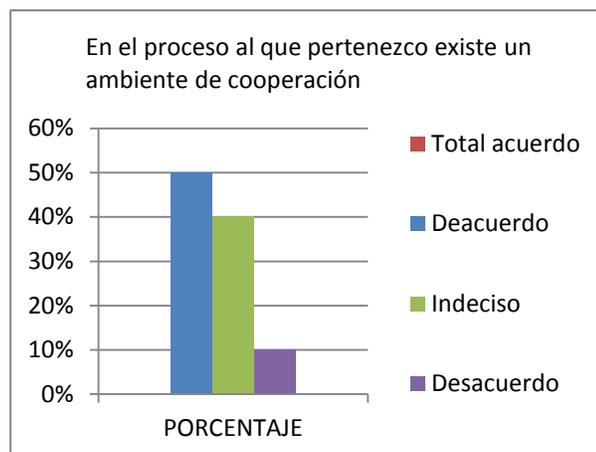
Los trabajadores expusieron que reciben de sus compañeros un buen trato en un 30% mejor que antes, el 70% igual que antes y el 0% peor que antes, en este factor vemos que el buen trato de los compañeros se mantiene en los últimos años

5. En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	0	0%
De acuerdo	10	50%
Indeciso	8	40%
Desacuerdo	2	10%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

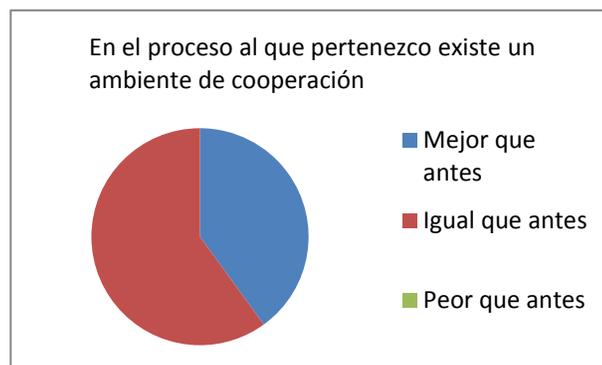


En la quinta pregunta del factor 1, podemos observar que un 0% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 50% que están de acuerdo, un 40% indeciso y un 10% en desacuerdo que en el proceso al que pertenece existe un ambiente de cooperación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	8	40%
Igual que antes	12	60%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



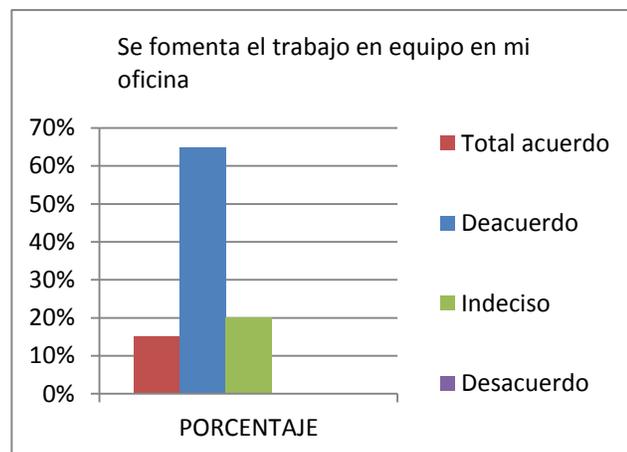
Los trabajadores expusieron que en el proceso en el cual pertenecen existe un ambiente de cooperación en un 40% mejor que antes, el 60% igual que antes y el 0% peor que antes, en este factor trataremos de mejorar el nivel de colaboración entre compañeros.

6. Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	3	15%
De acuerdo	13	65%
Indeciso	4	20%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



En la sexta pregunta del factor 1, podemos observar que un 15% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 65% que están de acuerdo y un 20% indeciso que se fomenta en trabajo en mi oficina

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	12	60%
Igual que antes	8	40%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

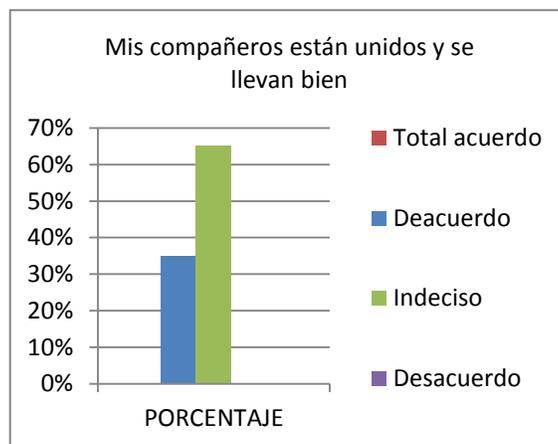
Realizado por: CP



Los trabajadores expusieron que en se fomenta el trabajo en equipo en la oficina en un 60% mejor que en los años anteriores pero no lo suficiente para la satisfacción de todos los trabajadores.

7. Mis compañeros están unidos y se llevan bien

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	35%
Indeciso	13	65%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En la séptima pregunta del factor 1, podemos observar que un 0% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 35% que están de acuerdo y un 65% indeciso que sus compañeros están unidos y se llevan bien

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	4	20%
Igual que antes	16	80%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

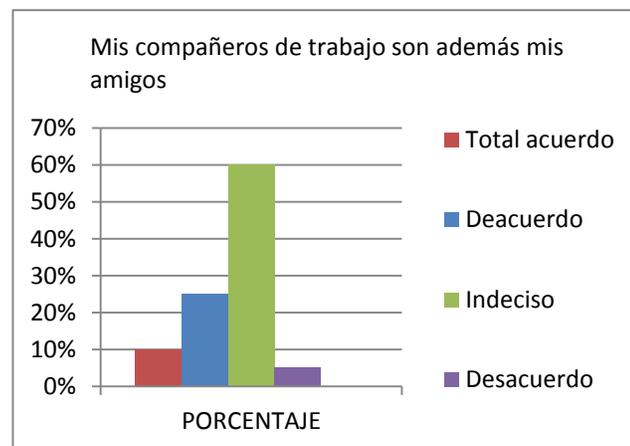
Los trabajadores expusieron que los compañeros están unidos y se llevan bien en un 20% mejor que antes, el 80% igual que antes y el 0% peor que antes, en este factor tenemos que fomentar la unión entre compañeros.

8. Mis compañeros de trabajo son además mis amigos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	5	25%
Indeciso	12	60%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP



En la octava pregunta del factor 1, podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 25% que están de acuerdo, un 60% indeciso y un 5% en desacuerdo que sus compañeros de trabajo son además sus amigos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	5	25%
Igual que antes	15	75%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

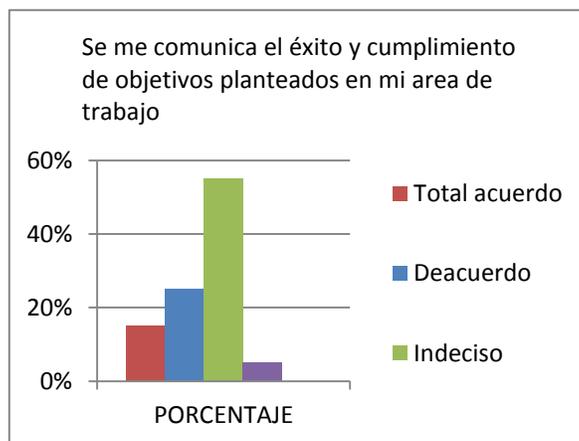
Realizado por: CP



Los trabajadores expusieron que los compañeros de trabajo son además de sus amigos en un 25% mejor que antes, el 75% igual que antes y el 0% peor que antes, este factor nos indica la falta de compañerismo que existe entre los compañeros de “LACTO”.

9. Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi área de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	3	15%
De acuerdo	5	25%
Indeciso	11	55%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En la novena pregunta del factor 1, podemos observar que un 15% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 25% que están de acuerdo, un 55% indeciso y un 5% en desacuerdo que se comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en el área de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	7	35%
Igual que antes	13	65%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

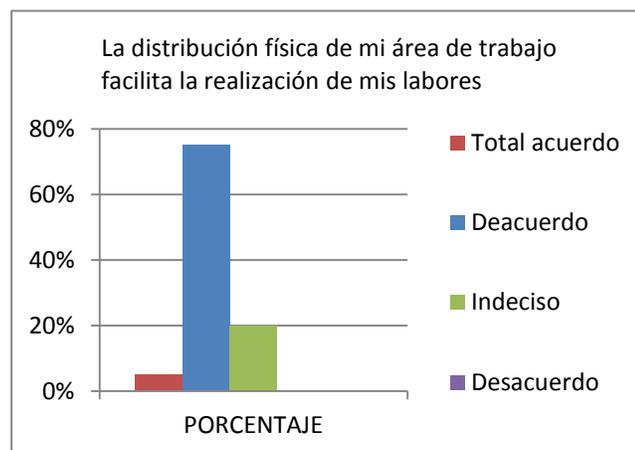
Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que se les comunica el éxito y el cumplimiento de los objetivos planteados en el área de trabajo en un 35% mejor que antes, el 65% igual que antes y el 0% peor que antes, en este factor nos damos cuenta la falta de comunicación interna de los logros empresariales.

2.5.5. FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

10. La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	1	5%
De acuerdo	15	75%
Indeciso	4	20%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En la decima pregunta del factor 2, podemos observar que un 5% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 75% que están de acuerdo y un 20% indeciso en que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de las labores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	11	55%
Igual que antes	9	45%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

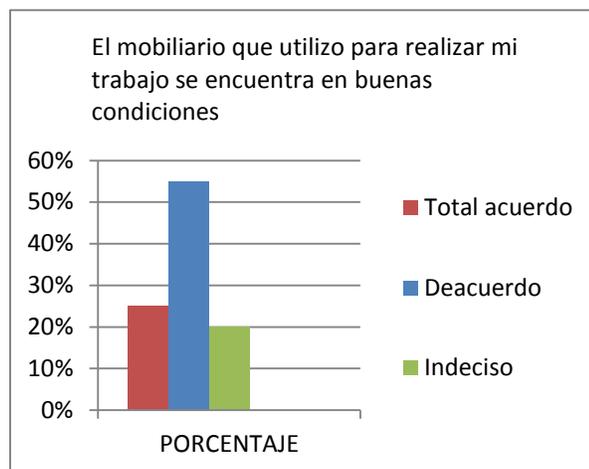
Los trabajadores expusieron que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de las labores en un 55% mejor que antes, el 45% igual que antes y el 0% peor que antes, en este factor vemos notablemente el mejoramiento de la infraestructura de la empresa.

11. El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	5	25%
De acuerdo	11	55%
Indeciso	4	20%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

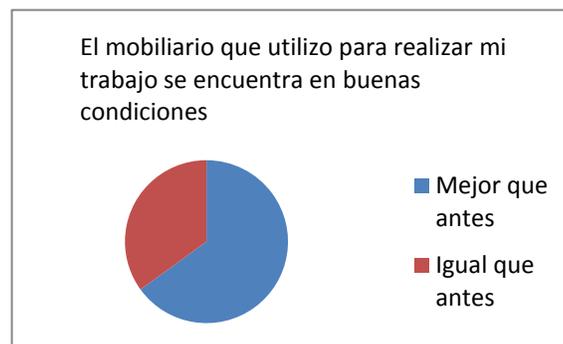


En la decima primera pregunta del factor 2, podemos observar que un 25% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 55% que están de acuerdo y un 20% indeciso en que el mobiliario que utilizan en el trabajo se encuentra en buenas condiciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	13	65%
Igual que antes	7	35%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



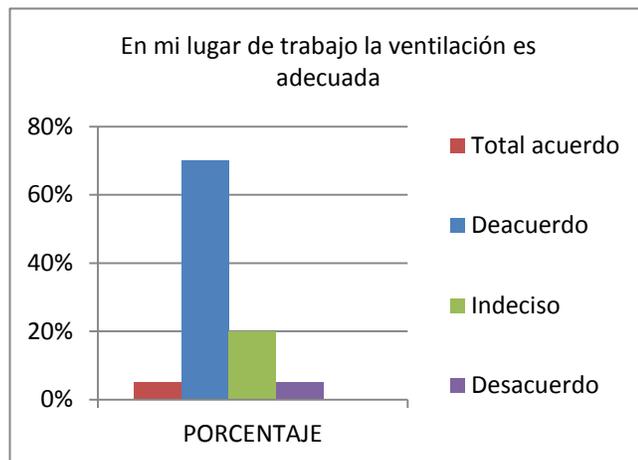
Los trabajadores expusieron que el mobiliario que utilizan en el trabajo se encuentra en buenas condiciones en un 65% mejor que antes, el 35% igual que antes y el 0% peor que antes, por lo tanto mejora notablemente en la eficacia y eficiencia del trabajo.

12. En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	1	5%
De acuerdo	14	70%
Indeciso	4	20%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



En la decima segunda pregunta del factor 2, podemos observar que un 5% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 70% que están de acuerdo, un 20% indeciso y un 5% desacuerdo en que en el lugar de trabajo la ventilación es adecuada

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	12	60%
Igual que antes	8	40%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

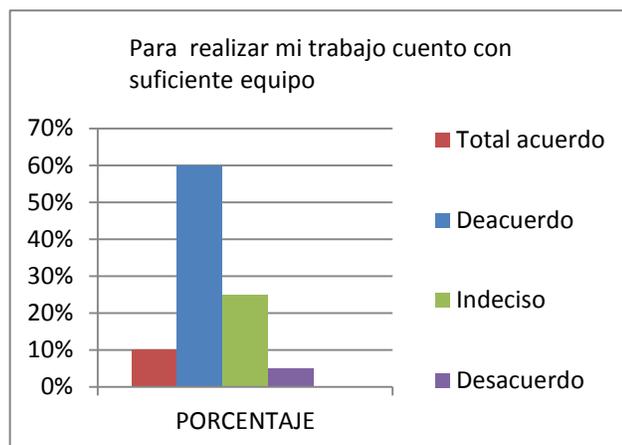
Realizado por: CP



Los trabajadores expusieron que en el lugar de trabajo la ventilación es adecuada en un 60% mejor que antes, el 40% igual que antes y el 0% peor que antes, en este factor vemos notablemente la mejoría de la infraestructura de la empresa.

13. Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	12	60%
Indeciso	5	25%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

En la decima tercera pregunta del factor 2, podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 60% que están de acuerdo, un 25% indeciso y un 5% desacuerdo en que para realizar el trabajo cuentan con suficiente equipo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	13	65%
Igual que antes	7	35%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



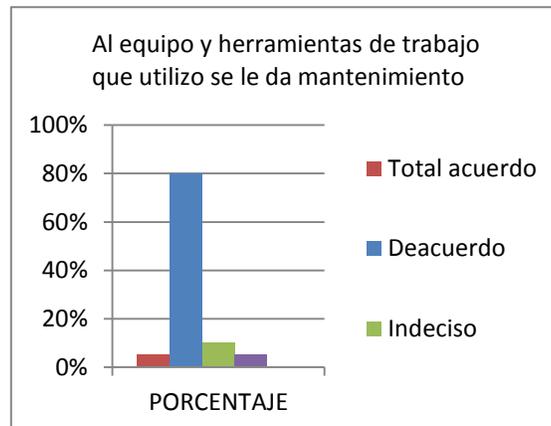
Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que en para realizar el trabajo cuentan con suficiente equipo en un 65% mejor que antes, el 35% igual que antes y el 0% peor que antes, lo cual es indispensable para que el trabajador realice su trabajo conforme a las exigencias de "LACTO"

14. Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	1	5%
De acuerdo	16	80%
Indeciso	2	10%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En la decima cuarta pregunta del factor 2, podemos observar que un 5% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 80% que están de acuerdo, un 10% indeciso y un 5% desacuerdo en que al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le dan mantenimiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	14	70%
Igual que antes	6	30%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



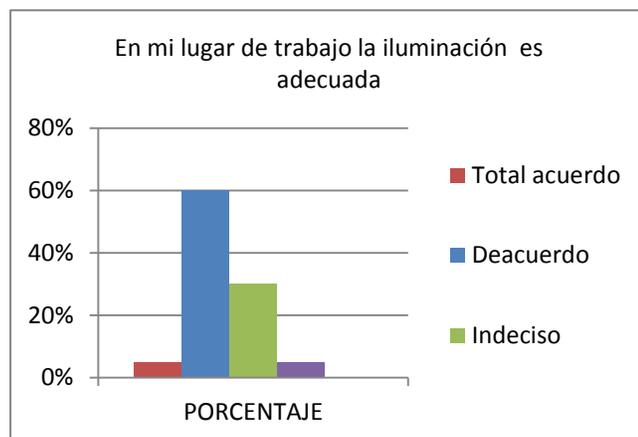
Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento en un 70% mejor que antes, el 30% igual que antes y el 0% peor que antes, esta pregunta nos muestra el efectivo mantenimiento de las maquinarias anualmente para mejorar la satisfacción tanto del trabajador como de los clientes en general.

15. En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	1	5%
De acuerdo	12	60%
Indeciso	6	30%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En la decima quinta pregunta del factor 2, podemos observar que un 5% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 60% que están de acuerdo, un 30% indeciso y un 5% desacuerdo en que en el lugar de trabajo la iluminación es adecuada

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	11	55%
Igual que antes	9	45%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que en el lugar de trabajo la iluminación es adecuada en un 55% mejor que antes, el 45% igual que antes y el 0% peor que antes, como hemos visto este factor ha ido mejorando gradualmente con los años, esperando que se mantenga para conseguir la absoluta satisfacción de los trabajadores dentro de “LACTO”

2.5.6 FACTOR 3: VALORACION DEL CARGO

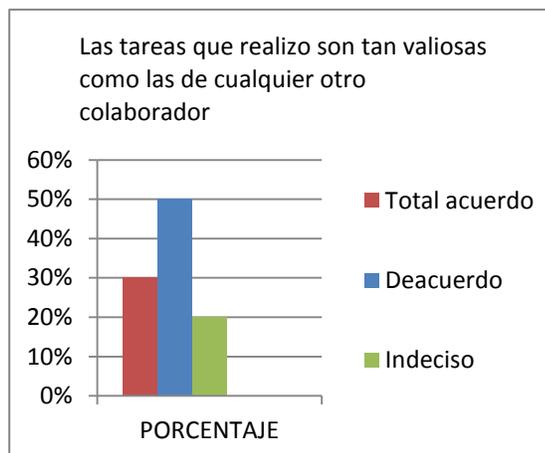
16. Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	6	30%
De acuerdo	10	50%
Indeciso	4	20%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

En la decima sexta pregunta del factor 3, podemos observar que un 30% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 50% que están de acuerdo y un 20% indeciso en que las tareas que realizan son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador

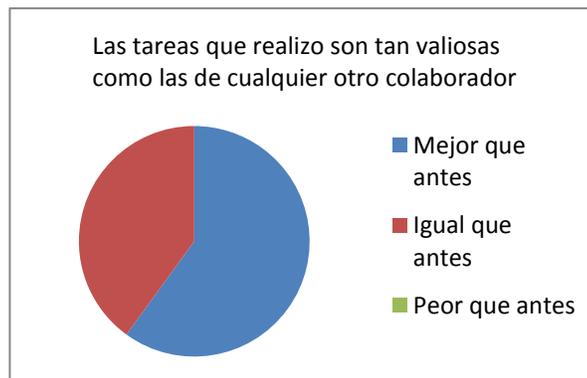


VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	12	60%
Igual que antes	8	40%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

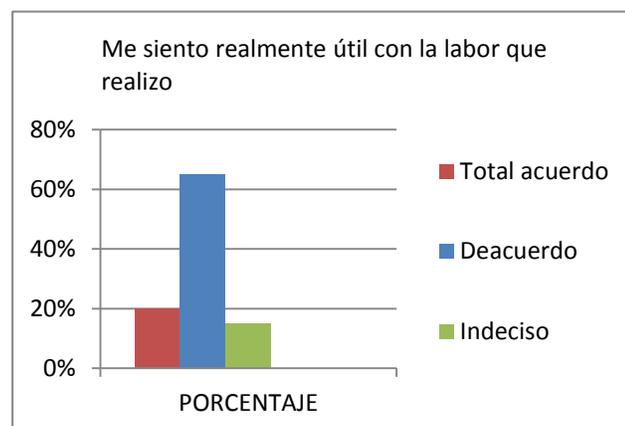
Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que las tareas que realizan son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador en un 60% mejor que antes, el 40% igual que antes y el 0% peor que antes, en esta pregunta nos damos cuenta que el buen trato a los trabajadores ha ido en aumento para mejorar el clima y la satisfacción de los mismos.



17. Me siento realmente útil con la labor que realizo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	4	20%
De acuerdo	13	65%
Indeciso	3	15%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

En la decima séptima pregunta del factor 3, podemos observar que un 20% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 65% que están de acuerdo y un 15% indeciso se sienten realmente útiles con la labor que realizan

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	14	70%
Igual que antes	6	30%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

Los trabajadores expresaron que se sienten útiles como la labor que realizan en un 70% mejor que antes, el 30% igual que antes y el 0% peor que antes, dando a notar la gran importancia que se presta actualmente a los trabajadores de la empresa.

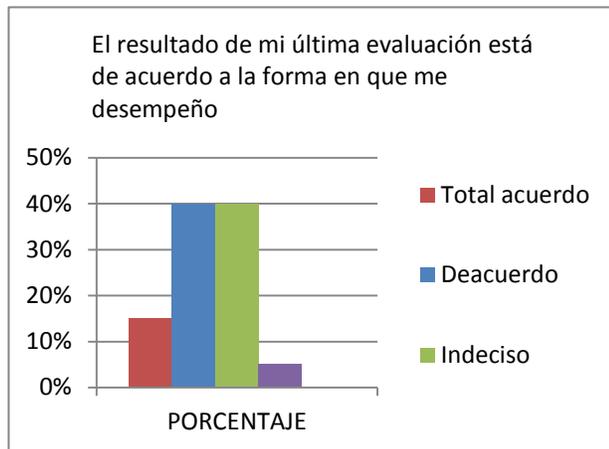
18. El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	3	15%
De acuerdo	8	40%
Indeciso	8	40%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En la decima octava pregunta del factor 3, podemos observar que un 15% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 40% que están de acuerdo y un 40% indeciso que el resultado de su última evaluación está de acuerdo a la forma en que se desempeña

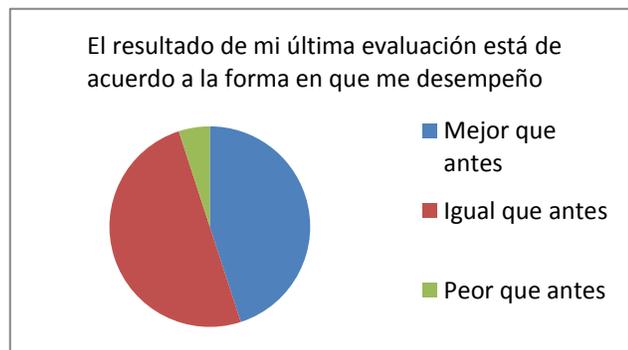


VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	9	45%
Igual que antes	10	50%
Peor que antes	1	5%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que el resultado de la última evaluación está de acuerdo a la forma en que se desempeña en un 70% mejor que antes, el 30% igual que antes y el 0% peor que antes, en esta pregunta se ve claramente a los trabajadores están de acuerdo como se les evalúa por lo cual han mejorado año tras año.

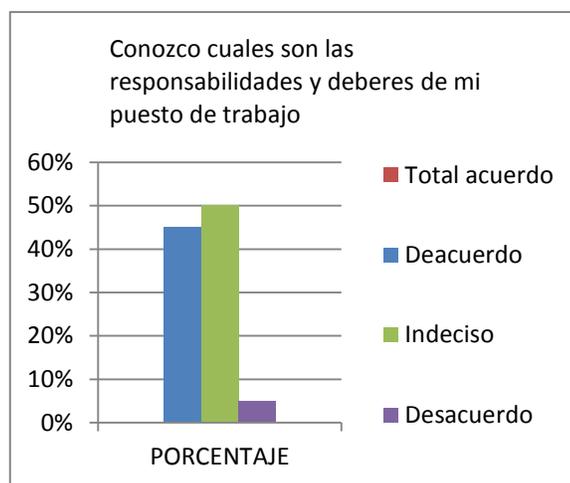


19. Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	0	0%
De acuerdo	9	45%
Indeciso	10	50%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

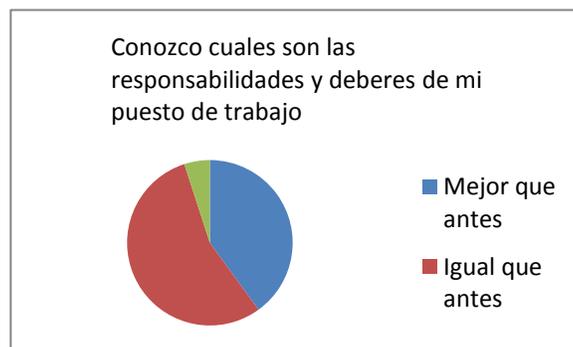


En la decima novena pregunta del factor 3, podemos observar que un 0% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 45% que están de acuerdo, un 50% indeciso y un 5% en desacuerdo que conocen cuales son las responsabilidades y deberes del puesto de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	8	40%
Igual que antes	11	55%
Peor que antes	1	5%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



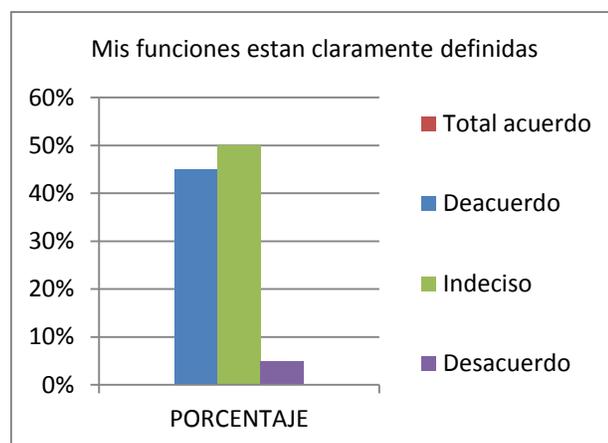
Los trabajadores expusieron que conocen cuales son las responsabilidades y deberes del puesto de trabajo en un 40% mejor que antes, el 55% igual que antes y el 5% peor que antes, en esta pregunta podemos ver que los trabajadores no tienen muy caro sus responsabilidades y deberes es un factor por trabajar.

20. Mis funciones están claramente definidas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	0	0%
De acuerdo	9	45%
Indeciso	10	50%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

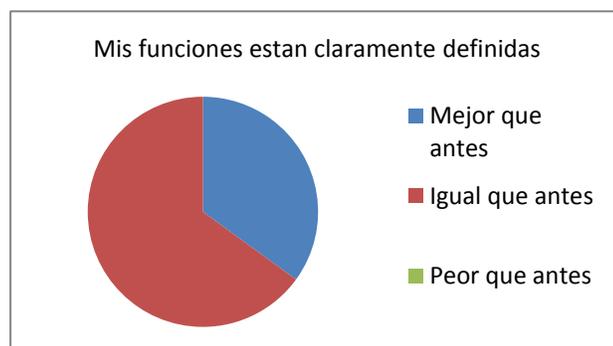


En la veintava pregunta del factor 3, podemos observar que un 0% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 45% que están de acuerdo, un 50% indeciso y un 5% en desacuerdo que las funciones están claramente definidas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	7	35%
Igual que antes	13	65%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



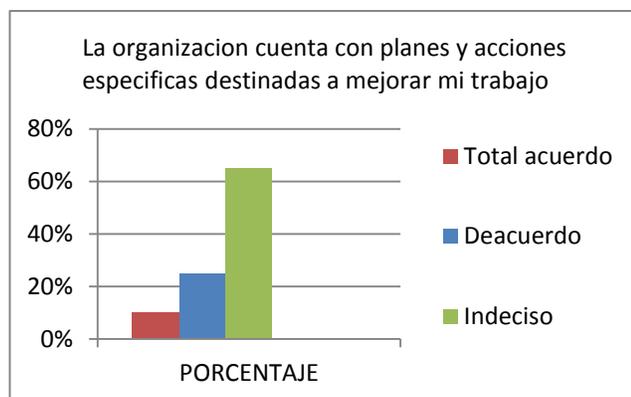
Los trabajadores expusieron que las funciones están claramente definidas en un 35% mejor que antes, el 65% igual que antes y el 0% peor que antes, lo que podemos ver que no se ha socializado o no se ha dado a conocer que funciones de cada uno de los trabajadores.

21. La organización cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar mi trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	5	25%
Indeciso	13	65%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

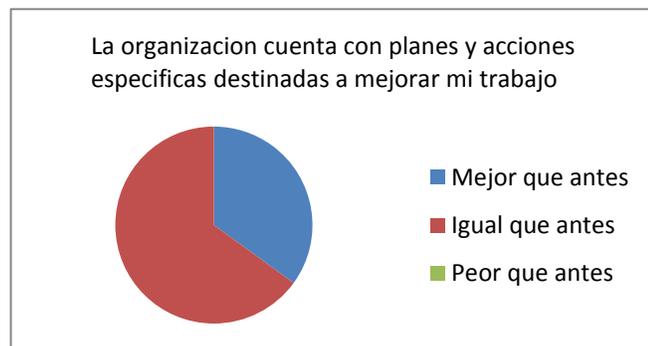


Podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 25% que están de acuerdo y un 65% indeciso que la organización cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar mi trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	7	35%
Igual que antes	13	65%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



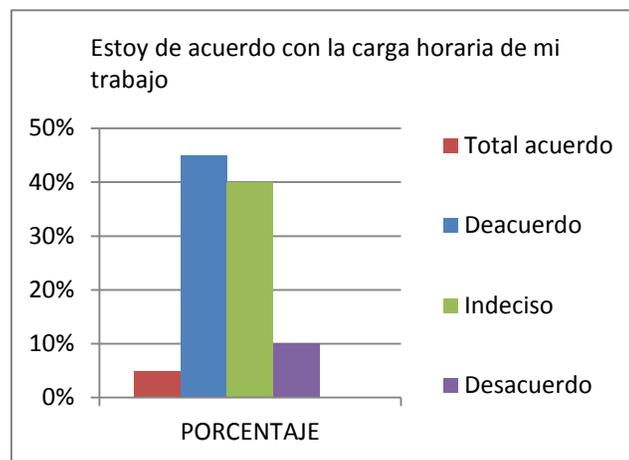
Los trabajadores expusieron que la organización cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo en un 35% mejor que antes, el 65% igual que antes y el 0% peor que antes.

22. Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	1	5%
De acuerdo	9	45%
Indeciso	8	40%
Desacuerdo	2	10%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



Podemos observar que un 5% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 45% que están de acuerdo y un 40% indeciso que están de acuerdo con la carga horaria del trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	7	35%
Igual que antes	13	65%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

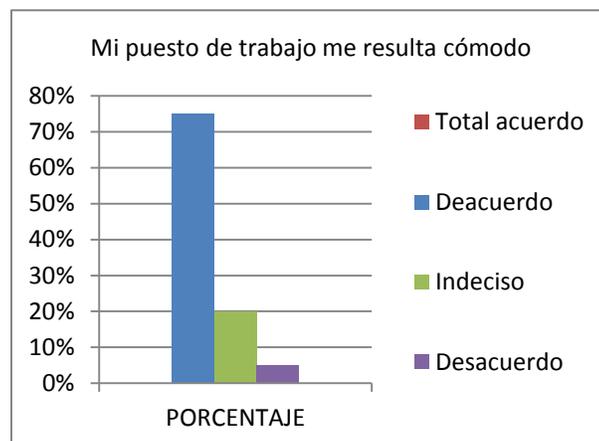
Realizado por: CP



Los trabajadores expusieron que están de acuerdo con la carga horaria del trabajo en un 35% mejor que antes, el 65% igual que antes y el 0% peor que antes, en esta pregunta podemos observar que no se encuentran satisfechos en su totalidad con los horarios establecidos, por lo cual es un punto a tratar para buscar la solución.

23. Mi puesto de trabajo me resulta cómodo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	75%
Indeciso	4	20%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

Podemos observar que un 0% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 75% que están de acuerdo, un 20% indeciso y un 5% desacuerdo que su puesto de trabajo les resulta cómodo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	8	40%
Igual que antes	12	60%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

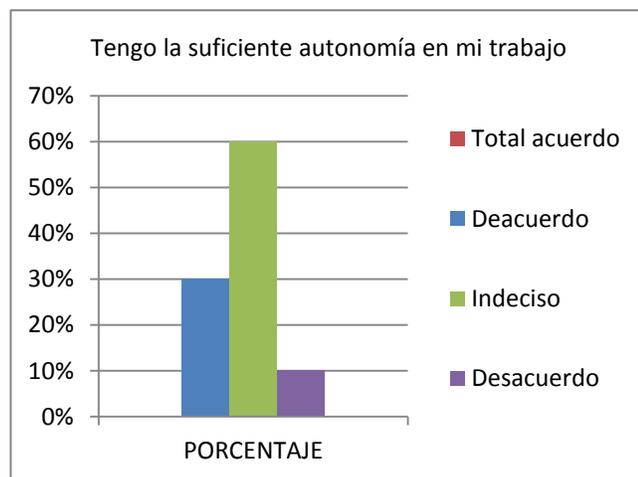
Los trabajadores expusieron que el puesto de trabajo les resulta cómodo en un 40% mejor que antes, el 60% igual que antes y el 0% peor que antes

24. Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	30%
Indeciso	12	60%
Desacuerdo	2	10%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

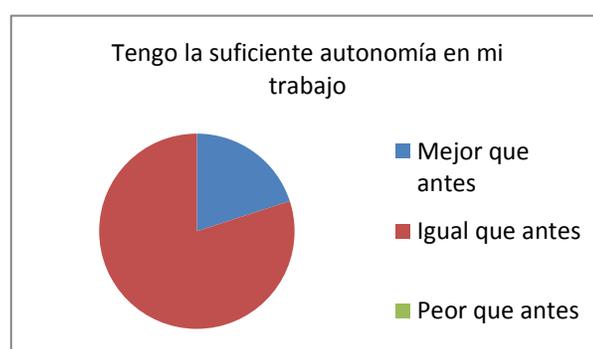


Podemos observar que un 0% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 30% que están de acuerdo, un 60% indeciso y un 10% desacuerdo que tienen la suficiente autonomía en el trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	4	20%
Igual que antes	16	80%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



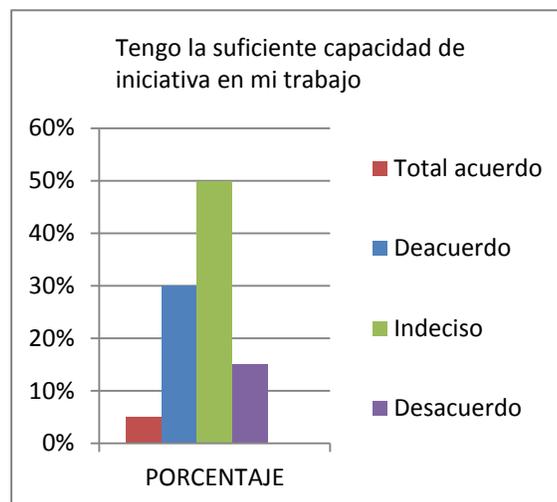
Los trabajadores expusieron que tienen la suficiente autonomía en su trabajo en un 20% mejor que antes, el 80% igual que antes y el 0% peor que antes, en este aspecto podemos darnos cuenta que los trabajadores no tienen la suficiente libertad de dar a conocer sus puntos de vista por lo cual sería de buscar una pronta solución

25. Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	1	5%
De acuerdo	6	30%
Indeciso	10	50%
Desacuerdo	3	15%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



Podemos observar que un 5% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 30% que están de acuerdo, un 50% indeciso y un 15% desacuerdo que tienen la suficiente capacidad de iniciativa en el trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	4	20%
Igual que antes	16	80%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



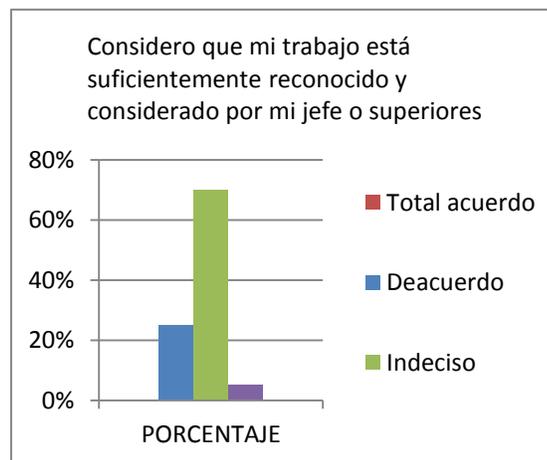
Los trabajadores expusieron que tienen la suficiente capacidad de iniciativa en el puesto de trabajo en un 20% mejor que antes, el 80% igual que antes y el 0% peor que antes

26. Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	25%
Indeciso	14	70%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

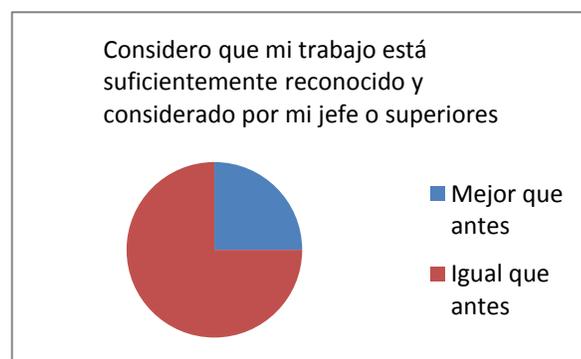


Podemos observar que un 0% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 25% que están de acuerdo, un 70% indeciso y un 5% desacuerdo que consideran que el trabajo está suficientemente reconocido y considerado por el jefe o superiores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	5	25%
Igual que antes	15	75%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

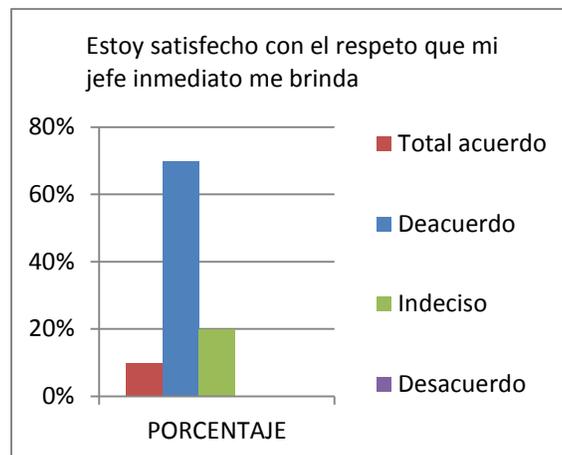


Los trabajadores expusieron que consideran que el trabajo está suficientemente reconocido y considerado por el jefe o superiores en un 25% mejor que antes, el 75% igual que antes y el 0% peor que antes, por lo cual los trabajadores presentan una baja motivación.

2.5.7 FACTOR 4: RELACION CON LOS JEFES

27. Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	14	70%
Indeciso	4	20%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 70% que están de acuerdo y un 20% indeciso que están satisfechos con el respeto que el jefe inmediato les brinda

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	7	35%
Igual que antes	13	65%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



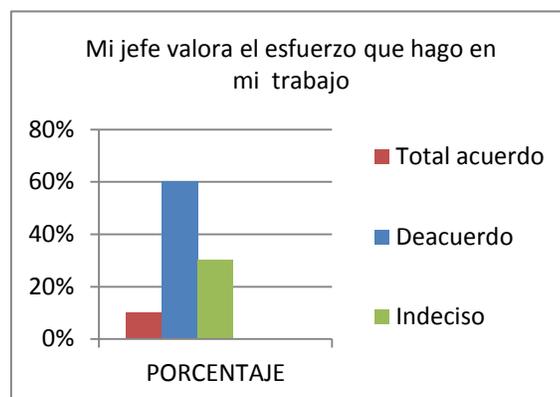
Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que están satisfechos con el respeto que el jefe inmediato le brinda en un 35% mejor que antes, el 65% igual que antes y el 0% peor que antes, podemos ver que en los últimos años el respeto de los altos mandos con los trabajadores ha sido el mismo.

28. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	12	60%
Indeciso	6	30%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

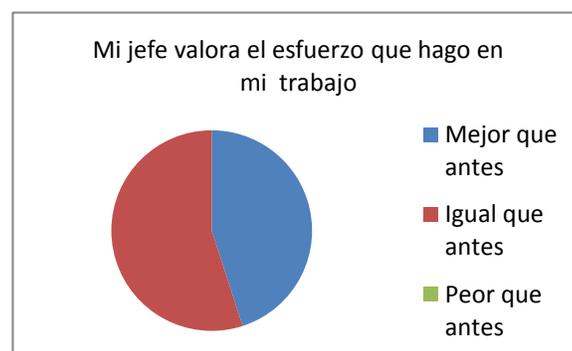


Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

Podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 60% que están de acuerdo y un 30% indeciso que están satisfechos con el jefe que valora el esfuerzo que hace en el trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	9	45%
Igual que antes	11	55%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que el jefe valora el esfuerzo que hacen en el trabajo en un 45% mejor que antes, el 55% igual que antes y el 0% peor que antes, este factor ha ido mejorando pero no lo suficiente para que los trabajadores perciban que su jefe valora su esfuerzo.

29. Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	1	5%
De acuerdo	11	55%
Indeciso	8	40%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

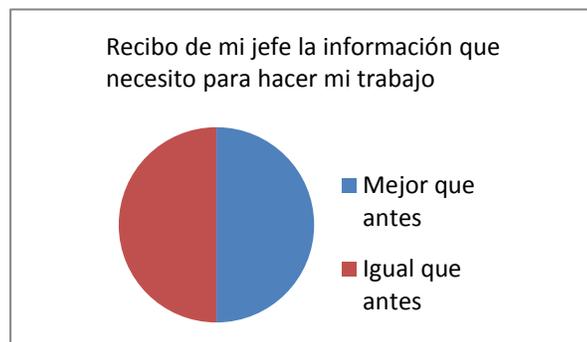


Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Podemos observar que un 5% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 55% que están de acuerdo y un 40% indeciso que reciben del jefe la información que necesitan para hacer el trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	10	50%
Igual que antes	10	50%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

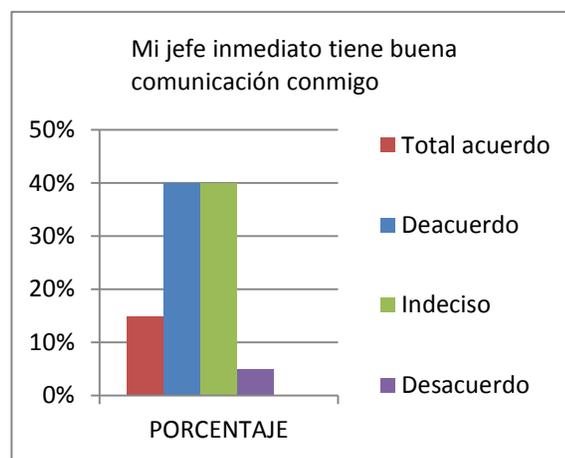
Los trabajadores expusieron que reciben del jefe la información que necesitan para hacer su trabajo en un 50% mejor que antes, el 50% igual que antes y el 0% peor que antes, teniendo una opinión dividida sobre este tema.

30. Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	3	15%
De acuerdo	8	40%
Indeciso	8	40%
Desacuerdo	1	5%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



Podemos observar que un 15% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 40% que están de acuerdo, un 40% indeciso y un 5% desacuerdo que el jefe inmediato tienen buena comunicación con el trabajador

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	10	50%
Igual que antes	10	50%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

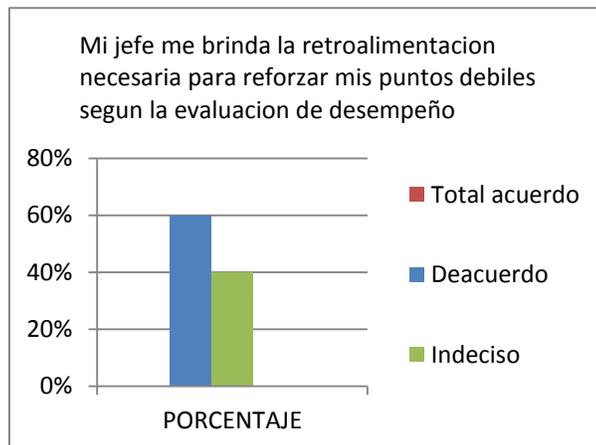
Realizado por: CP



Los trabajadores expusieron que el jefe inmediato tiene buena comunicación con el trabajador en un 50% mejor que antes, el 50% igual que antes y el 0% peor que antes, por lo tanto es un punto importante a tratar, para ver cómo mejorar la comunicación con el jefe inmediato.

31. Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	0	0%
De acuerdo	12	60%
Indeciso	8	40%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Podemos observar que un 0% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 60% que están de acuerdo y un 40% indeciso que el jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	8	40%
Igual que antes	12	60%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



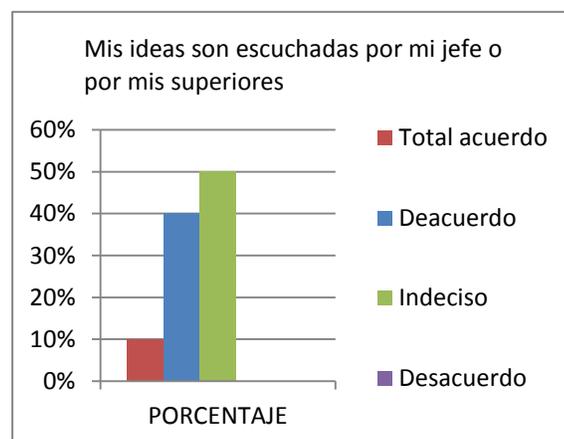
Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que el jefe brinda la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño en un 40% mejor que antes, el 60% igual que antes y el 0% peor que antes, en este factor observamos el gran mejoramiento en la retroalimentación de la evaluación.

32. Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	8	40%
Indeciso	10	50%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

Podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 40% que están de acuerdo y un 50% indeciso que las ideas son escuchadas por el jefe o por sus superiores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	9	45%
Igual que antes	11	55%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

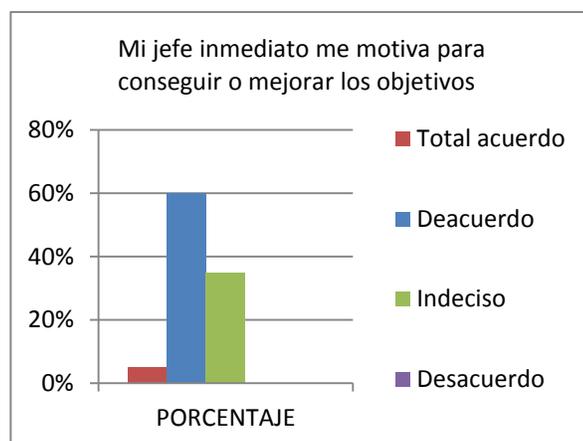
Los trabajadores expusieron que las ideas son escuchadas por el jefe o por los superiores en un 44% mejor que antes, el 55% igual que antes y el 0% peor que ante

33. Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	1	5%
De acuerdo	12	60%
Indeciso	7	35%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

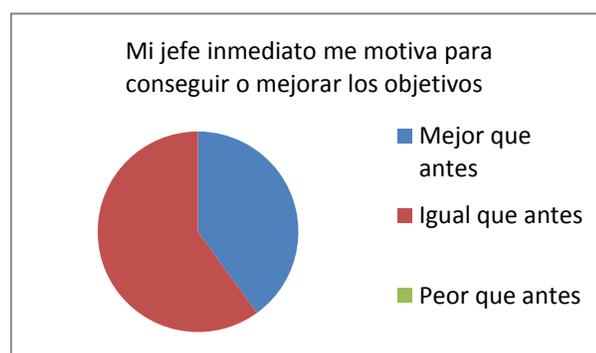


Podemos observar que un 5% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 60% que están de acuerdo y un 35% indeciso que el jefe inmediato motiva para conseguir o mejorar los objetivos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	8	40%
Igual que antes	12	60%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP



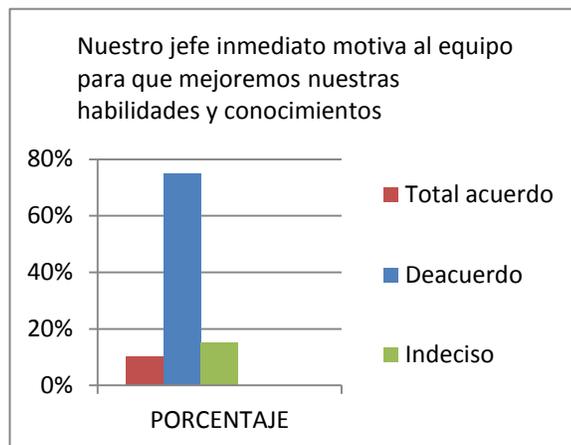
Los trabajadores expusieron que el jefe inmediato le motiva para conseguir o mejorar los objetivos en un 40% mejor que antes, el 60% igual que antes y el 0% peor que antes.

34. Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	2	10%
De acuerdo	15	75%
Indeciso	3	15%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

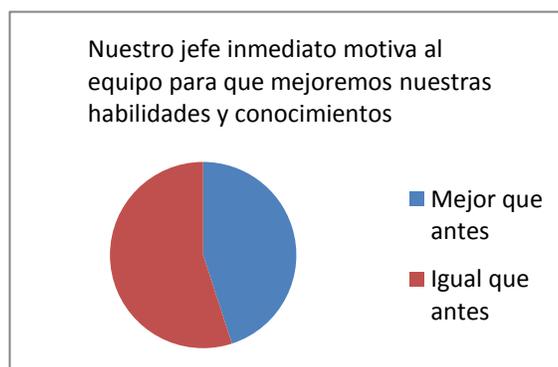


Podemos observar que un 10% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo, un 75% que están de acuerdo y un 15% indeciso que los jefes inmediatos motivan al equipo para que mejoren las habilidades y conocimientos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	9	45%
Igual que antes	11	55%
Peor que antes	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

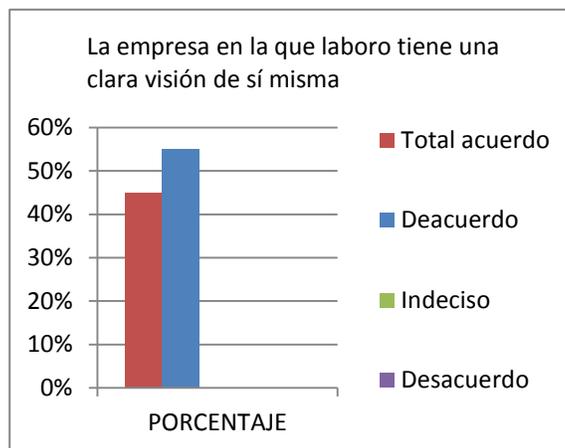


Los trabajadores expusieron que los jefes inmediatos motivan al equipo para que mejoren las habilidades y conocimientos en un 45% mejor que antes, el 55% igual que antes y el 0% peor que antes, en esta pregunta vemos la gran mejoría de la motivación que brinda el jefe a sus trabajadores.

2.5.8 FACTOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

35. La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	9	45%
De acuerdo	11	55%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Podemos observar que un 45% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo y un 55% que están de acuerdo que la empresa en la que labora tiene una clara visión de si mismo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	18	90%
Igual que antes	2	10%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



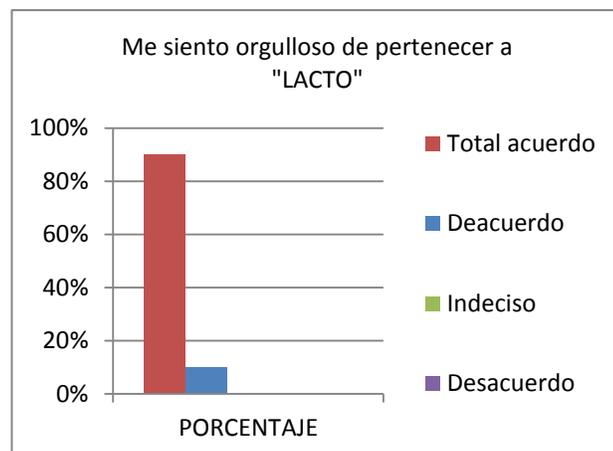
Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

Los trabajadores expusieron que la empresa en la que labora tiene una clara visión de sí misma en un 90% mejor que antes, el 10% igual que antes y el 0% peor que antes, este factor nos indica el éxito de la campaña implementada en los últimos años para dar a conocer la visión de “LACTO”

36. Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total acuerdo	18	90%
De acuerdo	2	10%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total		
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

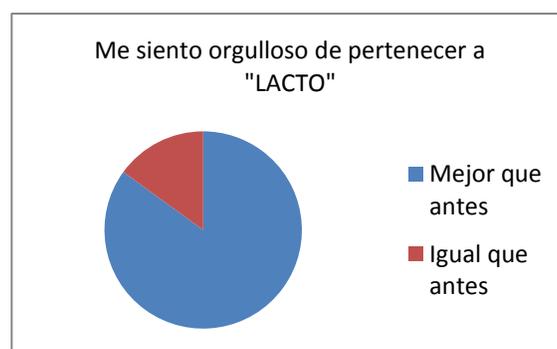


Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

Podemos observar que un 90% de los trabajadores contestaron que están en total acuerdo y un 10% que están de acuerdo que se sienten orgullosos de pertenecer a "LACTO"

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejor que antes	17	85%
Igual que antes	3	15%
Peor que antes	0	0%
	20	100%



Fuente: Encuesta de Clima Laboral "LACTO"

Realizado por: CP

Los trabajadores expresaron que se sienten orgullosos de pertenecer a "LACTO" en un 85% mejor que antes, el 15% igual que antes y el 0% peor que antes, en este factor vemos la gran aceptación de los trabajadores de trabajar en la empresa "LACTO"

CAPÍTULO III

DETERMINAR Y MEDIR LOS FACTORES MÁS RELEVANTES QUE AFECTAN AL CLIMA LABORAL

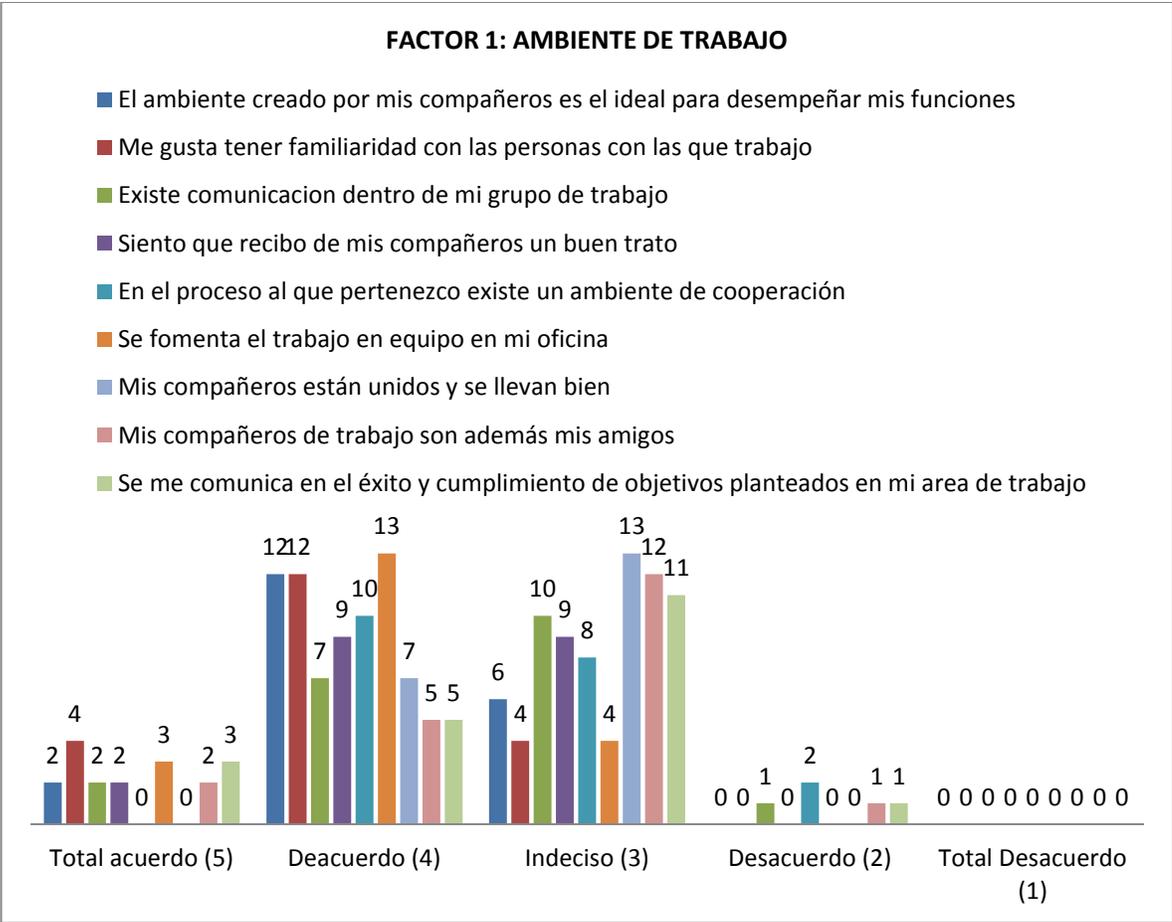
3.1 Factores relevantes e influencia y frecuencia de los factores

3.1.1. Factor 1: Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo influye tanto en la cantidad como la calidad de trabajo que un trabajador pueda realizar en “LACTO” de ahí la importancia que se le debe dar a mejorar y convertir el ambiente de trabajo en un lugar cómodo y agradable, el trabajo en un lugar de convivencia con todas las comodidades que puede tener cualquier persona en su hogar cambiando el esquema tradicional de trabajo.

En este factor podemos observar que existen muchos trabajadores que opinan indecisos que sus compañeros están unidos y se llevan bien por lo cual este ítem es preocupante al igual que no se fomenta el trabajo el equipo de trabajo en la oficina.

También un alto porcentaje de trabajadores opinan que estos factores afectan al clima laboral igual que en los años anteriores

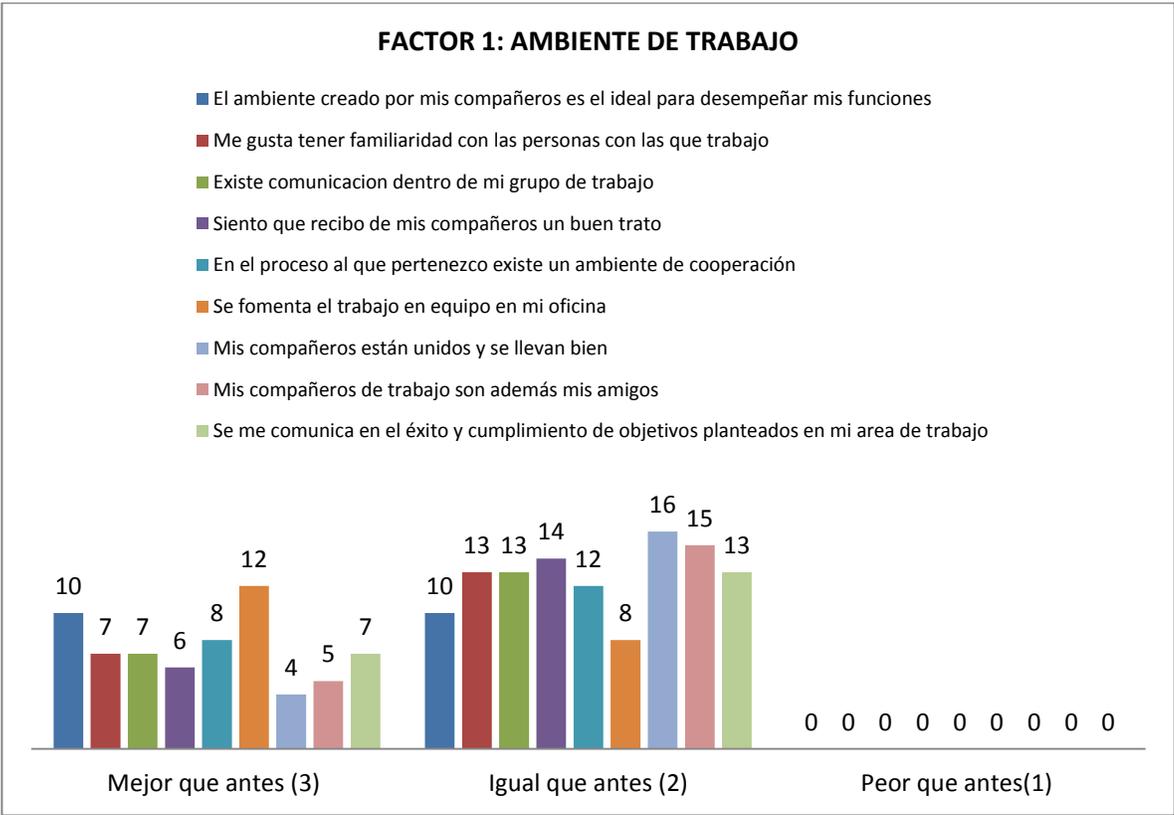


Fuente: Encuesta de Clima Laboral “LACTO”

Realizado por: CP

En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 2 trabajadores están totalmente acuerdo, 12 trabajadores de acuerdo y 6 trabajadores indeciso que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar las funciones; 4 trabajadores están totalmente de acuerdo, 12 trabajadores de acuerdo y 4 trabajadores indeciso en que les gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajan; 2 trabajadores están en total acuerdo, 7 trabajadores de acuerdo, 10 trabajadores indeciso y 1 trabajador en desacuerdo que existe comunicación dentro del grupo de trabajo; 2 trabajadores están en total acuerdo, 9 trabajadores están de acuerdo y 9 trabajadores están indecisos que sienten que reciben de sus compañeros un buen trato; 10 trabajadores están de acuerdo, 8 trabajadores indeciso y 2 trabajadores en desacuerdo

que en el proceso al que pertenecen existe un ambiente de cooperación; 3 trabajadores están en total acuerdo, 13 trabajadores de acuerdo y 4 trabajadores indecisos que se fomenta el trabajo en equipo en la oficina; 7 trabajadores están de acuerdo y 13 trabajadores indeciso que sus compañeros están unidos y se llevan bien; 2 trabajadores están en total acuerdo, 5 trabajadores de acuerdo, 12 trabajadores indeciso y un trabajador en desacuerdo que sus compañeros de trabajo son además sus amigos; 3 trabajadores están total acuerdo, 5 trabajadores están de acuerdo, 11 trabajadores indeciso y un trabajador en desacuerdo que en su lugar de trabajo la iluminación es adecuada.



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 10 trabajadores opinan que es mejor que antes y 10 trabajadores que es igual que antes que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones; 7

trabajadores opinan mejor que antes y 13 trabajadores igual que antes que les gusta tener familiaridad con las personas con las que trabaja; 7 trabajadores opinan mejor que antes y 13 trabajadores que igual que antes que existe comunicación dentro del grupo de trabajo; 6 trabajadores opinan que mejor que antes y 14 que igual que antes sienten que reciben de sus compañeros un buen trato; 8 trabajadores opinan que mejor q antes y 12 opinan que igual que antes en que el proceso al que pertenecen existe un ambiente de cooperación; 12 trabajadores opinan que mejor que antes y 8 trabajadores que igual que antes se fomenta el trabajo en equipo en la oficina; 4 trabajadores opinan que mejor que antes y 16 que igual que antes sus compañeros están unidos y se llevan bien; 5 trabajadores opinan mejor que antes y 15 trabajadores igual que antes sus compañeros de trabajo son además sus amigos; 7 trabajadores que mejor que antes y 13 trabajadores que igual que antes se les comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en su área de trabajo.

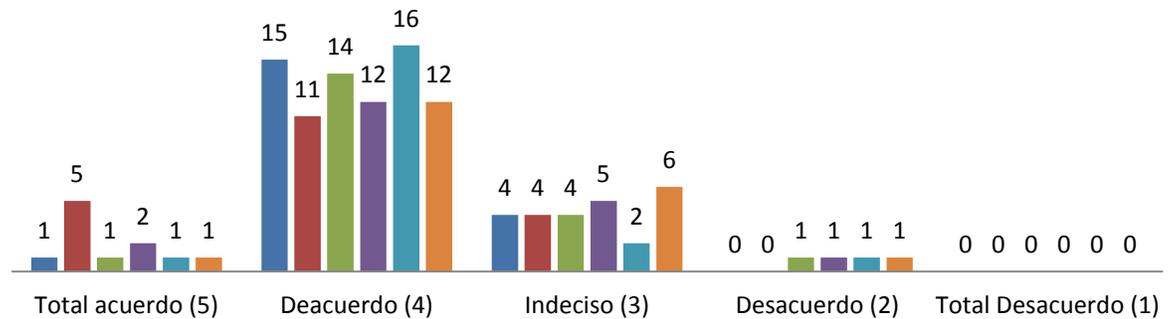
3.1.2 Factor 2: Distribución de espacio físico/ equipo de trabajo (Ergonomía)

Este factor trata de ver al trabajador en relación con las variables que interactúan en el lugar de trabajo y en el puesto de trabajo. En otras palabras, se trata de adaptar el lugar de trabajo y el puesto de trabajo al trabajador para evitar los distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia. Entendiendo por eficiencia no sólo el realizar los trabajos en el menor tiempo posible, aumentando por ello la productividad, sino realizarlo en el tiempo suficiente y adecuado para no tener efectos nocivos sobre la salud y que el riesgo de accidentes sea mínimo, por lo cual en “LACTO” observamos que existe falta de iluminación, y no existe el equipo suficiente en algunas áreas de trabajo.

Este factor ha mejorado notablemente este año en comparación con los años anteriores.

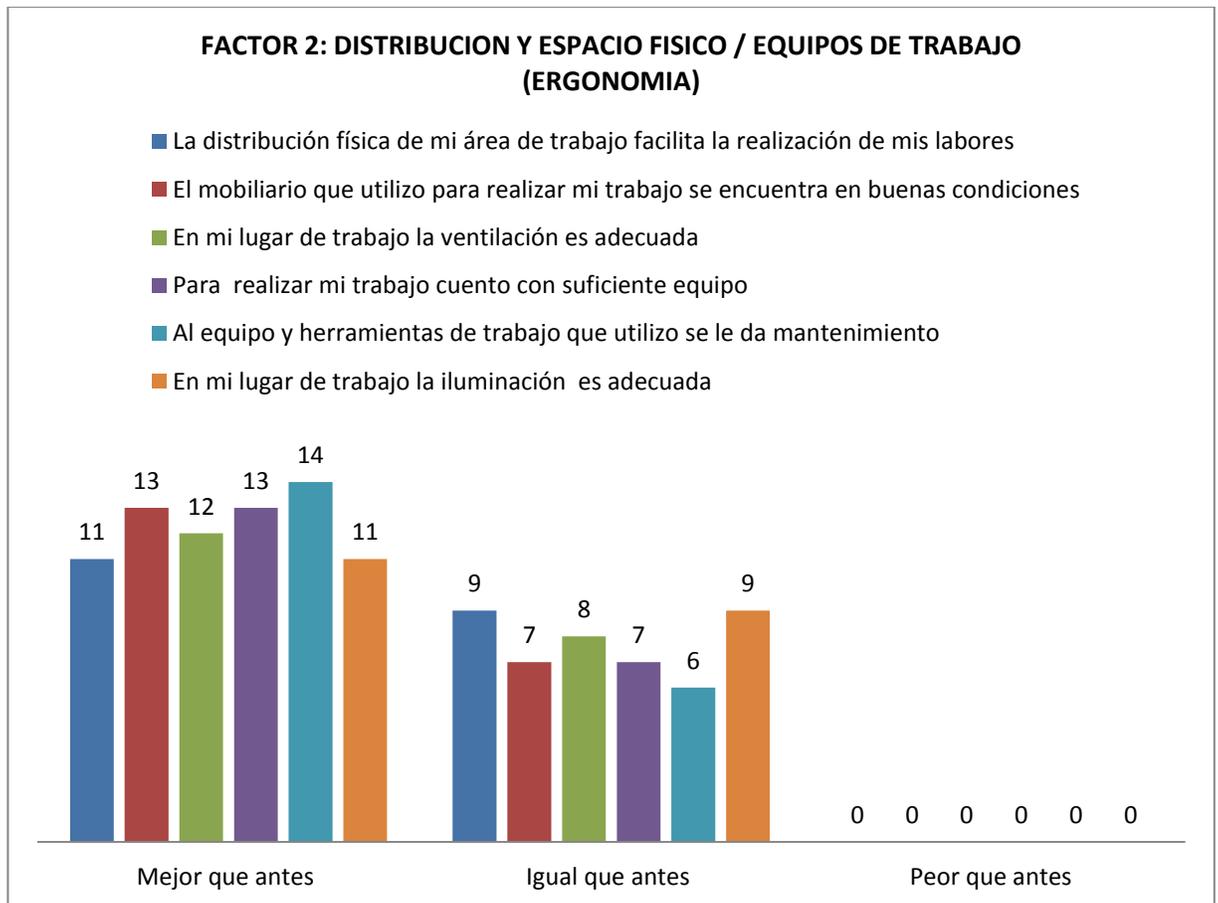
**FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO
(ERGONOMIA)**

- La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores
- El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones
- En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada
- Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo
- Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento
- En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas un trabajador está totalmente acuerdo, 15 trabajadores de acuerdo y 4 trabajadores indeciso en que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores; 5 trabajadores están totalmente de acuerdo, 11 trabajadores en de acuerdo y 4 trabajadores indeciso en que el mobiliario que utilizan para realizar su trabajo se encuentra en buenas condiciones; un trabajador está en total acuerdo, 14 trabajadores de acuerdo, 4 trabajadores indecisos y 1 trabajador en desacuerdo que en su lugar de trabajo la ventilación es adecuada; 2 trabajadores están en total acuerdo y 12 trabajadores están de acuerdo, 5 trabajadores indeciso y un trabajador en desacuerdo que para realizar su trabajo cuentan con suficiente equipo; 1 trabajador está en total acuerdo, 16 trabajadores están de acuerdo, 2 trabajadores indeciso y un trabajador en desacuerdo que al equipo y herramientas de trabajo que utiliza se le da mantenimiento; un trabajador esta en total

acuerdo, 12 trabajadores están de acuerdo, 6 trabajadores respondieron indeciso y un trabajador desacuerdo que en su lugar de trabajo la iluminación es adecuada.



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 11 trabajadores opinan que es mejor que antes y 9 trabajadores que es igual que la distribución física de su área de trabajo facilita la realización de sus labores; 13 trabajadores opinan mejor que antes y 7 trabajadores igual que antes que el mobiliario que utilizan para realizar su trabajo se encuentra en buenas condiciones; 12 trabajadores opinan mejor que antes y 8 trabajadores que igual que antes que en su lugar de trabajo la ventilación es adecuada; 13 trabajadores opinan que mejor que antes y 7 que igual que antes que para realizar su trabajo cuentan con suficiente equipo ; 14 trabajadores opinan

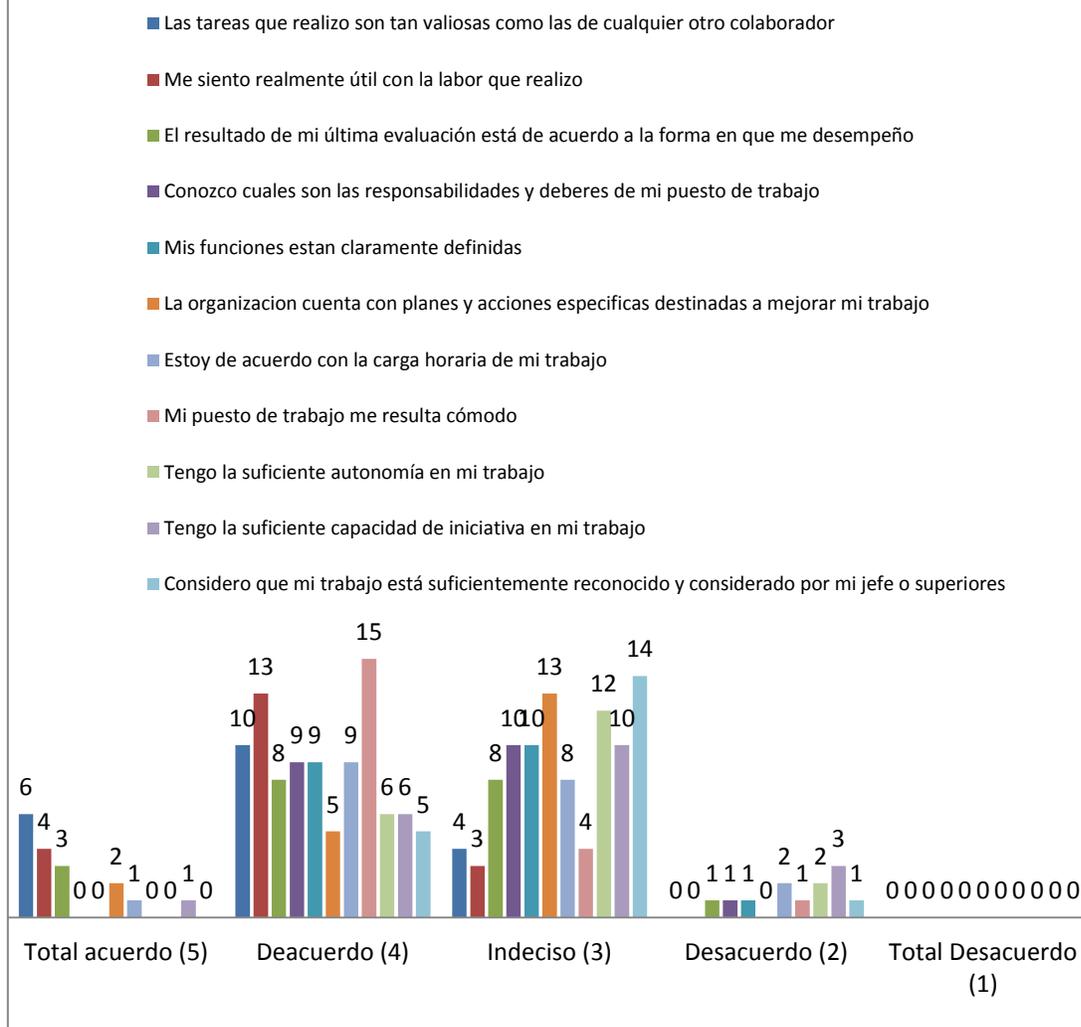
que mejor q antes y 6 opinan que igual que antes en que al equipo y herramientas de trabajo que utilizan se le da mantenimiento; 11 trabajadores opinan que mejor que antes y 9 trabajadores que igual que antes se en su lugar de trabajo la iluminación es adecuada.

3.1.3. Factor 3: Valoración de cargo

Es de suma importancia evaluar este factor ya que si un puesto no está valorado debidamente el trabajador se sentirá desmotivado y en “LACTO” observamos q una gran parte de trabajadores opinan que no les resulta cómodo su puesto de trabajo, y que no tienen la suficiente capacidad de iniciativa en su puesto de trabajo.

Este factor permanece igual que en las evaluaciones de años anteriores.

FRACTOR 3: VALORACION DEL CARGO



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 6 trabajadores están totalmente acuerdo, 10 trabajadores de acuerdo y 4 trabajadores indecisos en que las tareas que realizan son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador; 4 trabajadores están totalmente de acuerdo, 13 trabajadores de acuerdo y 3 trabajadores indeciso en que se sienten realmente útiles con la labor que realizan; 3 trabajadores están en total acuerdo, 8 trabajadores de acuerdo, 8 trabajadores indecisos y 1 trabajador en desacuerdo que el resultado de su última evaluación está de acuerdo a la forma en que se desempeña; 9 trabajadores están de acuerdo, 10 trabajadores indeciso y

un trabajador en desacuerdo que sus funciones están claramente definidas; 2 trabajadores están en total acuerdo, 5 trabajadores están de acuerdo y 13 trabajadores indeciso que la organización cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo; un trabajador esta en total acuerdo, 9 trabajadores están de acuerdo, 8 trabajadores respondieron indeciso y 2 trabajadores desacuerdo que están de acuerdo con la carga horaria de su trabajo; 15 trabajadores están de acuerdo, 4 trabajadores indecisos y un trabajador en desacuerdo que su puesto de trabajo le resulta cómodo; 6 trabajadores están de acuerdo, 12 trabajadores indecisos y 2 trabajadores en desacuerdo que tienen la suficiente autonomía en su trabajo; un trabajador está en total acuerdo, 6 trabajadores de acuerdo, 10 trabajadores indecisos y 3 trabajadores en desacuerdo que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo; 5 trabajadores están de acuerdo, 14 trabajadores indecisos y un trabajador en desacuerdo que consideran que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores.

FRACTOR 3: VALORACION DEL CARGO



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 12 trabajadores opinan que es mejor que antes y 8 trabajadores que es igual que antes que las tareas que realizan son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador; 14 trabajadores opinan mejor que antes y 6 trabajadores igual que antes que se sienten realmente útiles con la labor que realizan; 9 trabajadores opinan mejor que antes, 10 trabajadores que igual que antes y 1 trabajador que peor que el resultado de la última evaluación está de acuerdo a la forma en que se desempeña; 8 trabajadores opinan que mejor que antes, 11 que igual que antes y 1 que peor que antes que conocen cuales son las responsabilidades y deberes de su puesto de trabajo; 7 trabajadores opinan que mejor q antes y 13 opinan que igual que antes en que sus funciones están claramente definidas; 7 trabajadores opinan que mejor que antes y 13 trabajadores que igual que antes que la organización cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar su trabajo; 7

trabajadores opinan que mejor que antes y 13 trabajadores que igual que antes que están de acuerdo con la carga horaria de su trabajo; 8 trabajadores opinan que mejor que antes y 12 trabajadores que igual que antes que su puesto de trabajo le resulta cómodo; 4 trabajadores opinan que mejor que antes y 16 trabajadores que igual que antes que tienen la suficiente autonomía en su trabajo; 4 trabajadores opinan que mejor que antes y 16 trabajadores que igual que antes que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo; 5 trabajadores opinan que mejor que antes y 15 trabajadores que igual que antes que consideran que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores.

3.1.4 Factor 4: Relación con los jefes

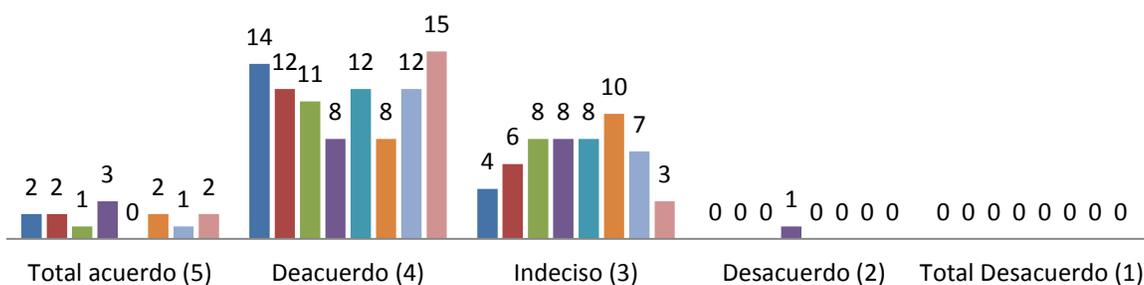
Una de las relaciones más importantes que se establecen en el entorno laboral son las de los empleados con sus superiores. Relaciones que pueden generar el ambiente y la motivación necesaria para el desempeño positivo del trabajo.

En “LACTO” posemos observar que falta comunicación con entre el jefe y sus empleados y que muchas de las ideas no son escuchadas por los superiores

Este factor permanece igual que en las evaluaciones de años anteriores

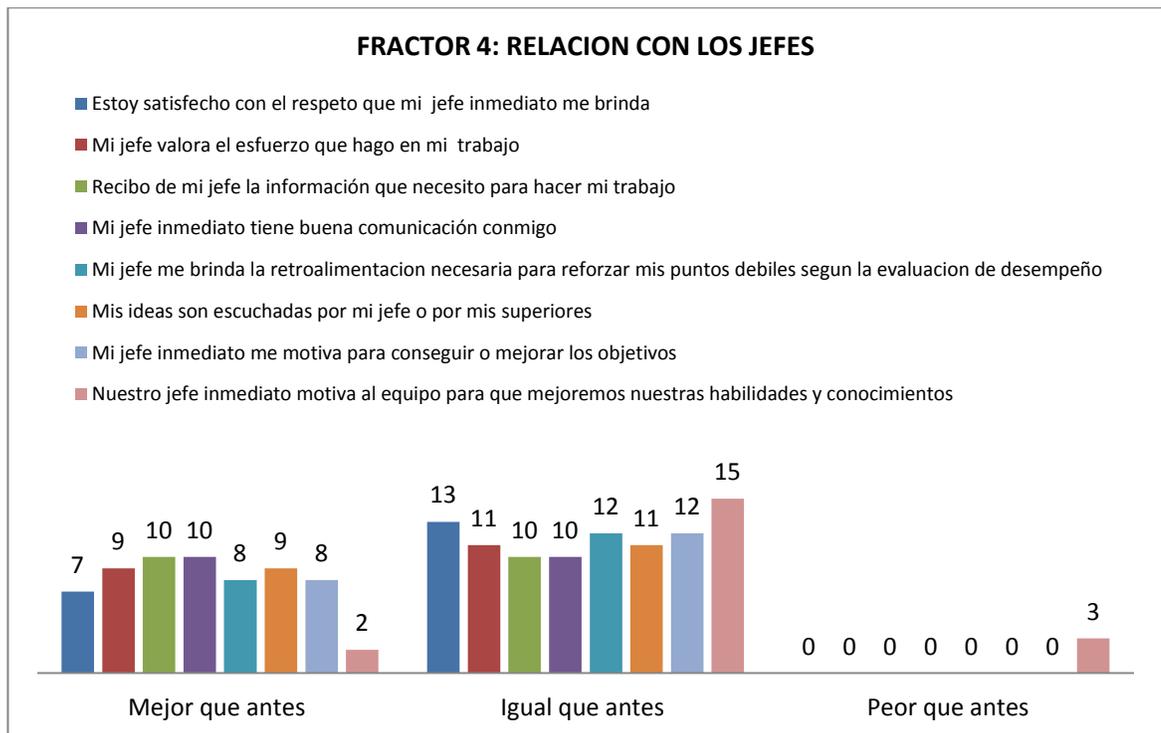
FRACTOR 4: RELACION CON LOS JEFES

- Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda
- Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo
- Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo
- Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo
- Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño
- Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores
- Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos
- Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 2 trabajadores están totalmente acuerdo, 14 trabajadores de acuerdo y 4 trabajadores indecisos en que están satisfechos con el respeto que su jefe inmediato le brinda; 2 trabajadores están totalmente de acuerdo, 12 trabajadores de acuerdo y 6 trabajadores indeciso en que su jefe valora el esfuerzo que hacen en su trabajo; un trabajador está en total acuerdo, 11 trabajadores de acuerdo y 8 trabajadores indecisos que recibe de su jefe la información que necesita para hacer su trabajo; 3 trabajadores están en total acuerdo, 8 trabajadores están de acuerdo, 8 trabajadores indeciso y un trabajador en desacuerdo que su jefe inmediato tiene buena comunicación con el trabajador; 12 trabajadores están de acuerdo y 8 trabajadores respondieron indeciso que su jefe les brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño; 2 trabajadores están en total acuerdo, 8 trabajadores de acuerdo y 10 trabajadores indecisos que sus ideas son escuchadas por su jefe o por sus superiores; un trabajador está en total acuerdo, 12 trabajadores están de acuerdo y 7 trabajadores indecisos su jefe inmediato le motiva para conseguir o mejorar los objetivos; 2

trabajadores están en total acuerdo, 15 trabajadores de acuerdo y 3 trabajadores indecisos que sus jefes inmediatos motivan al equipo para que mejoren las habilidades y conocimientos



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 7 trabajadores opinan que es mejor que antes y 13 trabajadores que es igual que antes que están satisfechos con el respeto que su jefe inmediato les brinda; 9 trabajadores opinan mejor que antes y 11 trabajadores igual que antes que su jefe valora el esfuerzo que hacen en su trabajo; 10 trabajadores opinan mejor que antes y 10 trabajadores que igual que antes que reciben de su jefe la información que necesitan para hacer su trabajo; 10 trabajadores opinan que mejor que antes y 10 que igual que antes que su jefe inmediato tiene buena comunicación con los trabajadores; 8 trabajadores opinan que mejor q antes y 12 opinan que igual que antes en su jefe les brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño; 9 trabajadores opinan que

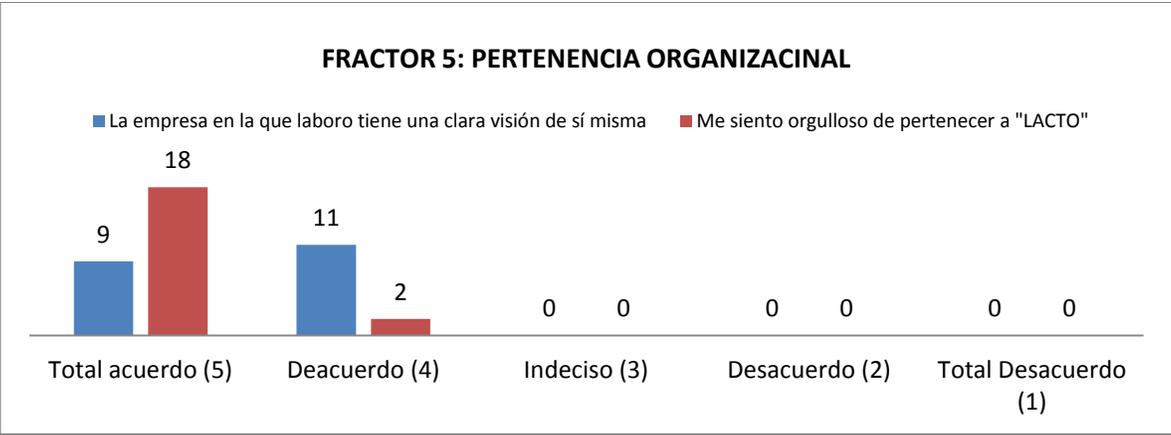
mejor que antes y 11 trabajadores que igual que antes en que sus ideas son escuchadas por su jefe o por sus superiores; 8 trabajadores opinan que mejor que antes y 12 trabajadores que igual que antes en que su jefe inmediato les motiva para conseguir o mejorar los objetivos; 2 trabajadores opinan que mejor que antes, 15 trabajadores que igual que antes y 3 trabajadores peor que antes que su jefe inmediato motiva al equipo para que mejoren sus habilidades y conocimientos

3.1.5 Factor 5: Pertenencia Organizacional

Actualmente, no solo los recursos financieros, tecnológicos o materiales representan los valores de una compañía, por el contrario, elementos como la información, la comunicación y la gente deben hacer parte de las fortalezas de cualquier organización contemporánea.

Por esta razón, en un mundo tan competitivo y globalizado como el actual, donde la oferta de bienes y servicios desborda la orden del día y las descargas publicitarias son cada vez más fuertes, las empresas buscan valores agregados que constituyan un beneficio diferencial, para poder obtener cierto margen de distinción con relación a la competencia.

En muchas ocasiones la ventaja comparativa está personificada por los trabajadores y, ante todo, por el grado de compromiso, profesionalismo y pertenencia que tengan hacia la compañía, sus operaciones y objetivos, en “LACTO” la gran mayoría de trabajadores tienen pertenencia organizacional conocen la visión de la misma y se sienten orgullosos de pertenecer a la organización y este factor ha ido mejorando con los años.



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 9 trabajadores están totalmente acuerdo y 11 trabajadores de acuerdo que la empresa en la que labora tiene una clara visión de sí misma; 18 trabajadores están totalmente de acuerdo y 2 trabajadores de acuerdo que se sienten orgullosos de pertenecer a "LACTO"



En el siguiente cuadro podemos observar que de un total de 20 personas encuestadas 18 trabajadores opinan que es mejor que antes y 2 trabajadores que es igual que la empresa en la que labora tiene una clara visión de sí misma; 17 trabajadores opinan mejor que antes y 3 trabajadores igual que antes que se sienten orgullosos de pertenecer a "LACTO"

CAPÍTULO IV

ELABORAR UN PLAN DE ACCIÓN QUE NOS PERMITA TOMAR MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS RELACIONADAS CON LOS PROBLEMAS QUE HEMOS IDENTIFICADO

4.1 Plan de acción

Luego de la aplicación de los diferentes métodos de investigación y una vez obtenidos los resultados he realizado un análisis conjuntamente con el gerente general Ing. Marco Ochoa cuyos resultados indican que existen factores q exigen mejoras.

Se diseño un plan de Acción, que consiste, en la realización de diferentes actividades en la empresa con la finalidad de optimizar en lo posible cada uno de los componentes encontrados, de esta forma, mi investigación contribuirá a crear un ambiente laboral más adecuado al que ahora existe, con lo cual permitirá y posibilitara al trabajador realizar sus tareas y actividades en un lugar optimo y seguro, en donde nada pueda atentar contra su integridad física psicológica.

Lo que busco con la elaboración de estas actividades es crear un mejor ambiente de trabajo, y, al mismo tiempo lograr que el personal se sienta cómodo y seguro mientras realizan sus labores.

OBJETIVO	ACTIVIDAD	METODOLIGIA	RESPONSABLE
Mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros y fomentar el trabajo en equipo	Programar un taller con un experto en el tema, con la participación de todos los trabajadores de la empresa "LACTO"	Programar la fecha en donde todos puedan asistir al taller	Gerente general , jefe de Recursos Humanos y los distintos coordinadores de turno
		Citar que la asistencia será obligatoria	
		programar los puntos a tratar con el capacitador	
		Elegir un lugar adecuado para el taller	
		Tratar de que estos talleres se realicen periódicamente	
Mejorar la iluminación y dotar de los instrumentos necesarios para en trabajo	Revisión técnica de las lámparas pre existentes en todas la áreas de trabajo e implementar en donde no existan	Contratar un técnico en el áreas donde nos dé un informe del estado de la iluminación y el presupuesto de la implementación de barias lámparas mas	Gerente general, jefe de planta
	Realizar un estudio para determinar que instrumentaría hace falta en cada uno de los puestos de trabajo	Realizar entrevistas individuales con cada trabajador para q indiquen la falencia de los instrumentos en cada puesto de trabajo	Gerente general, jefe de planta
Elaborar e implementar un programa de capacitación de directivos y trabajadores dirigido a mejorar la participación y fomentar un clima organizacional	Curso teórico de capacitación para directivos sobre clima organizacional, que incluye los factores más importantes que influyen directamente	Programar la fecha en donde todos puedan asistir al taller	Gerente general , jefe de Recursos Humanos y los distintos coordinadores de turno, todo el personal
		Citar que la asistencia será obligatoria	
		programar los puntos a tratar con el capacitador	

	<p>en el clima laboral y por ende en la percepción adecuada o no de este (Motivación, satisfacción, estilo de Dirección, estrés, actitudes.)</p>	<p>Elegir un lugar adecuado para el taller</p>	
		<p>Tratar de que estos talleres se realicen periódicamente</p>	

14. CONCLUSIONES GENERALES

Partiendo de los resultados que obtuve mediante la aplicación de los métodos de investigación para analizar el clima laboral de “LACTO” pude concluir lo siguiente:

- El estudio de clima laboral es de trascendental importancia ya que influye directamente en el desempeño de los trabajadores un ambiente laboral óptimo fomentará el desarrollo de la empresa y a su vez de los que trabajan en la misma.
- El personal del área de planta muestra cierta resistencia a este tipo de estudios; ya que, no se ha prestado atención a situaciones expuestas en estudios de años anteriores, es decir no se da el seguimiento a los focos de mejora expuestos anteriormente por ellos.
- Con la investigación realizada pudimos alcanzar los objetivos que planteamos tanto como el de analizar y determinar el estado actual de las factores directamente en el clima laboral de “LACTO” así como también el diseño de un plan de acción que incluye medidas preventivas y correctivas relacionadas directamente con los problemas encontrados
- Existe factores que influyen directamente en el clima laboral de las organizaciones, por lo tanto se les presta una adecuada atención
- La empresa no puede olvidar la infraestructura de cada puesto de trabajo esta es fundamental para facilitar un buen cumplimiento de las tareas ya que si el trabajador esta cómodo y cuenta con todos los equipos se seguridad trabajara eficaz y eficientemente y se reducirá notablemente el riesgo de un accidente laboral
- Una empresa con clima laboral positivo lograra hacer que los colaboradores se sientan parte de la misma, estén comprometidos con los objetivos y orientaran todo su esfuerzo para que se cumplan.

15. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa “LACTO” aplicar el Plan de Mejora que propongo ya que contiene acciones correctivas y preventivas q ayudaran a mejorar el Clima Laboral de la empresa.
- Sugiero presentar resultados o dar feedback adecuado o necesario a la totalidad del personal de “LACTO”
- Es recomendado o se puede delegar un encargado de llevar a cabo cada acción ya que si bien existen responsables directos, estos serian los encargados de analizar y hacer un seguimiento del proceso pero seria de vital importancia que una persona sea encargada
- Establecer un vinculo entre personal y las personas encargadas de llevar a cabo las acciones ya que estos facilitaran el trabajo
- Se debe realizar evaluaciones periódicas sobre los factores que influyen en el Clima Laboral

16. BIBLIOGRAFIA

- Santos, C. (2002). Gestión del Conocimiento. Análisis y Proyección de los Recursos Humanos. La Habana: Editorial Academia.
- Brunet, L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Bustos, P. (2005). Clima organizacional. Retrieved March 3, 2009, de : <http://www.gestiopolos.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cliio.htm>.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos (p. 175). México: Mc Graw-Hill.
- Mabel Jiménez Díaz, Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” 2008
- Clima organizacional y su relación con la productividad laboral, de: <http://www.climalaboral.com.es/page/3/>
- María del Carmen Sandoval Caraveo, CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
- http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cliio.htm>
- www.enimagster.com cursos, 2005.
- Sherman, Arthur W y Chrudn Herbert J (1971). Administración de personal.

- Robbins, Stephen P. (1997) “Comportamiento Organizacional” Editorial Prentice Hall. Séptima Edición, México.
- Davis K y Newstrom J. (1991). Comportamiento humano (2003). Los recursos humanos en las organizaciones orientadas a la eficacia y al aprendizaje
- www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos
- www.douglasMcGregor.com
- [http://mision.redcamif.org/fileadmin/usuarios/documentos/Herramientas/Medicion del Clima Laboral.pdf](http://mision.redcamif.org/fileadmin/usuarios/documentos/Herramientas/Medicion_del_Clima_Laboral.pdf)
- CHIAVENATO, Idalberto; “Administración de Recursos Humanos”; Ed. McGraw-Hill; Trad. VILLAMIZAR, Germán A..
- ROBBINS, Stephen P, Op. Cit; Págs. 488, 489,490.
- ROBBINS, Stephen P.; op. Cit.; Pág. 595.
- Stephen P. Robbins. Comportamiento Organizacional, Décima Edición. (2004).
- Davis Keith y Newstrom John, Comportamiento humano en el trabajo, Mc Graw Hill, Octava edición, 1995, pg. 210.
- Nelson, Debra L.; Campbell, James. Organizational Behavior, Minneapolis / St.Paul West Publishing, 1994, pg 158. Citado por Hersey Paul Blanchard Kenneth H., Johnson Dewey E.

- Vroom, Victor, "Leader", en Marvin D. Dunnette (Comp.). Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago
- Rand McNally, 1976 Keith Davis & Newstrom John, Comportamiento humano en el trabajo, 2000, Mc Graw Hill

17. ANEXOS

17.1 Encuesta de clima laboral

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL									
El propósito de esta encuesta es garantizar que la empresa se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.									
Área a la que pertenece:		Jefaturas		Planta			Transporte		
Tiempo que labora en la empresa:		1 a 2 meses		3 a 6 meses		7 meses a 1 año	2 a 3 años	más de 3 años	
Género:		Femenino				Masculino			
Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad									
FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Desacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes (1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones								
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo								
3	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo								
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato								
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación								
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina								

7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien								
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos								
9	Se me comunica en el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi área de trabajo								

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Desacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores								
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones								
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada								
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo								
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento								
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada								

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador								
17	Me siento realmente útil con la labor que realizo								

18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño								
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo								
20	Mis funciones están claramente definidas								
21	La organización cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar mi trabajo								
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo								
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo								
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo								
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo								
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores								

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indecis o (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda								
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo								
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo								
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo								

31	Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño								
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores								
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos								
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos								

FRACTOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Desacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma								
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"								

17.2 Encuestas llenadas

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X					X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X					X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo		X					X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X					X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X					X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X					X	
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien		X					X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos		X					X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo		X					X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X					X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X					X	
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X					X	
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X					X	
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X					X	
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X					X	

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X					X	

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X					✓	
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño		✓					X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		X					✓	
20	Mis funciones estan claramente definidas		✓					X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo		✓					X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo		✓					X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X					X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo		X					✓	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo		✓					✓	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores		X					✓	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		✓					X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		✓					X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		✓					X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo		X					X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X					✓	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		X					X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X					✓	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		✓					X	

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				✓		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X	✓				X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenine		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones			X				X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo			X				X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo				X			X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X				X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación			X				X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X				X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X			X		
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo		X				X		

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores			X			X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X				X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X				X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X				X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento	X					X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada	X					X		

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X					X	

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X				X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño		X				X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X				X	
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo		X				X		
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo				X			X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo			X				X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo				X			X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo				X			X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACTOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X					X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo			X				X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X				X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo		X				X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño			X				X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		X	X				X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos			X				X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X					X	

FRACTOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X	X	

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino	Masculino	

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				/	X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X					X	
3	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo			X				X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X					X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X					X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X					X	
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			/				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X					X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones	X						X	
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X					X	
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo	X						X	
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X					X	
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X					X	

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		/					X	

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		✓					✓	
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño			✗				✓	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		✓					✓	
20	Mis funciones estan claramente definidas			✗				✓	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			✗				✗	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo		✗					✗	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		✗					✓	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			✗				✗	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo		✗					✓	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			✗				✓	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		✓					✗	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		✗					✗	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		✓					✗	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo		✓					✗	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		✓					✗	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		✗					✓	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		✗					✓	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		✗					✗	

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		✓					✗	
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	✓						✗	

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones			X			X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X				X		
3	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo		X					X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X					X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X					X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X					X	
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien		X					X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos		X					X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCIÓN Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X				X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones			X			X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada			X			X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo			X			X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento			X			X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada			X			X		

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador			X				X	

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X				X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño		X				X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X				X	
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo			X				X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X				X		
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X				X		
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X				X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X				X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo			X				X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño			X				X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X				X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X					X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X					X	

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X					X	
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X						X	

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El propósito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X					X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X					X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo		X					X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X				X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación			X				X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X				X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X				X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X				X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X				X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo			X				X	
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada			X				X	

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X				X		

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X				X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño			X				X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X				X	
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo	X					X		
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo	X						X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACTOR 4: RELACION CON LOS JEFES									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda			X				X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X				X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo			X				X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo			X				X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño			X				X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X				X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X				X		
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X				X		

FRACTOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	X					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El propósito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo	X					X		
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo	X					X		
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X				X		
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X				X		
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina	X					X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien		X					X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos		X					X	
9	Se me comunica ... el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo		X					X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X				X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X				X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X				X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X				X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X				X		

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X				X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X				X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño		X					X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X				X	
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo		X					X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X					X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X				X		
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X				X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X				X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo		X				X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X				X		
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		X				X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X				X		
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X				X		

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	✓					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte		
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año	2 a 3 años	mas de 3 años
Genero:	Femenino		Masculino		

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X					X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo			X				X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X				X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X				X		
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X				X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X				X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X				X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada			X			X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo			X			X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada			X			X		

FRACCTOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X				X		

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X					X	
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño			X				X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X				X	
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo			X				X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo	X					X		
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X				X		
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X				X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X				X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo		X				X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X				X		
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		X				X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X				X		
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X				X		

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL									
No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año 2 a 3 años mas de 3 años
Genero:	Femenino		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones			X				X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo			X				X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo			X				X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X				X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación				X		X		
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina			X				X	
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos				X		X		
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo				X		X		

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores			X				X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones			X				X	
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada				X			X	
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo				X			X	
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento				X			X	
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada				X			X	

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador			X				X	

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo			X			X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño			X			X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X			X		
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo			X				X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo				X		X		
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo				X			X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo				X			X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores				X			X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda			X			X		
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo			X			X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo			X			X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo				X		X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño			X			X		
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X			X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos			X			X		
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos			X			X		

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"		X				X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino		Masculino

Se le recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo	X					X		
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo		X				X		
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X				X		
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X				X		
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina	X					X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien		X				X		
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos	X					X		
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo	X					X		

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X				X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones			X			X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X				X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X				X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X				X		

FACTOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo	X					X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño	X					X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		X				X		
20	Mis funciones estan claramente definidas		X				X		
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X			X		
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo		X				X		
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X				X		
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X			X		
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo		X				X		
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores		X				X		

FRACTOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda	X					X		
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X				X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X				X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo	X					X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño		X				X		
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		X				X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X				X		
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos	X					X		

FRACTOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	X					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año 2 a 3 años mas de 3 años
Genero:	Femenino		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X				X		
3	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo		X				X		
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X				X		
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		+				X		
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X				X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien		X				X		
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos		X				X		
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo		X				X		

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores	X					X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones	X					X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X				X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X				X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X				X		

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador	X					X		

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X				X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño		X				X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		X				X		
20	Mis funciones estan claramente definidas		X				X		
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo		X				X		
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo		X				X		
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X				X		
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo		X				X		
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo		X				X		
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores		X				X		

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X				X		
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X				X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X				X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo		X				X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X				X		
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		X				X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X				X		
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X				X		

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	X					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte		
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año	2 a 3 años	mas de 3 años
Genero:	Femenino		Masculino		

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes (1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	X						X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo	X						X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo	X						X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato	X					X		
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X				X		
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina	X					X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien		X					X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos	X						X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo	X					X		

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X				X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones	X					X	-	
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X					X	
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X				X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X				X		

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador	X						X	

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo	X					X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño	X					X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		X					X	
20	Mis funciones estan claramente definidas		X					X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo	X					X		
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo	X					X		
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X				X		
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo		X					X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo		X					X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores		X					X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda	X						X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	X						X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo	X					X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo	X					X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X					X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores	X					X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos	X					X		
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos	X					X		

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	X					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X				X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño		X				X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		X				X		
20	Mis funciones estan claramente definidas		X				X		
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo		X				X		
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo		X					X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X					X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo		X				X		
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo		X					X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores		X				X		

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda			X			X		
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo			X			X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X				X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo			X			X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño			X			X		
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		X				X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos			X				X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X				X		

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta			Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año	2 a 3 años	mas de 3 años
Genero:	Femenino			Masculino	

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones			X				X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X					X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo			X				X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X				X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación				X			X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina			X				X	
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo		X					X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X					X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X				X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X				X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo			X			X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X					X	

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X				X		
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo		X				X		
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X			X		
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X				X		
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X				X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X			X		

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X				X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones	X					X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X				X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X				X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X				X		

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X				X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X				X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño		X				X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X			X		
20	Mis funciones estan claramente definidas			X			X		
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X			X		
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo			X				X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X					X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo		X					X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X			X		

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X					X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X					X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo			X				X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo		X				X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X				X		
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X				X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos			X				X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X				X		

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	X					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El propósito de esta encuesta es garantizar que la empresa se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte		
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año	2 a 3 años	mas de 3 años
Genero:	Femenino		Masculino		

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones			X				X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo			X			X		
3	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo			X			X		
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X				X		
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación			X			X		
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X					X	
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi área de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores			X				X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones			X				X	
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada			X				X	
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X				X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada			X			X		

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador			X			X		

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo			X				X	
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño			X				X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X				X	
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo	X						X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo			X			X		
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo			X			X		
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X			X		
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X			X		
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACTOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X					X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X					X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo			X				X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo			X				X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos débiles segun la evaluacion de desempeño		X					X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X				X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X					X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X					X	

FRACTOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	X					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino		Masculino

Se le recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X				X		
3	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo			X			X		
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X				X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación			X				X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X				X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X			X		
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X					X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X				X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada			X			X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo			X			X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento			X			X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada			X			X		

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador	X					X		

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo	X					X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño		X					X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X				X	
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo		X				X		
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X				X		
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X					X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X					X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo			X				X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo			X				X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño			X				X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X				X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X					X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X					X	

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"		X				X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte		
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año	2 a 3 años	mas de 3 años
Genero:	Femenino		Masculino		

Se le recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X					X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X					X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo			X				X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X					X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación		X					X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X					X	
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X					X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X					X	
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X					X	
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X					X	
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X					X	
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X					X	

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X					X	

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X					X	
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño			X				X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo			X				X	
20	Mis funciones estan claramente definidas			X				X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo			X				X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X					X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X					X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		X					X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo			X				X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo			X				X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño			X				X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X				X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos			X				X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X					X	

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año 2 a 3 años mas de 3 años
Genero:	Femenino	Masculino	

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X					X	
3	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo			X				X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X				X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación			X				X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X				X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos		X				X		
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X					X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X					X	
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X					X	
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X					X	
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X					X	
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X					X	

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X				X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo			X			X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño				X				X
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo				X				X
20	Mis funciones estan claramente definidas				X			X	
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo				X			X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo			X				X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACCIÓN 4: RELACION CON LOS JEFE

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda			X				X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo			X				X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo			X				X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo			X				X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X					X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X			X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos			X				X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos			X				X	

FRACCIÓN 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	5					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que la empresas se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte		
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año	2 a 3 años	mas de 3 años
Genero:	Femenino		Masculino		

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones			X				X	
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo			X				X	
3	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo			X				X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato			X				X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación			X				X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina			X				X	
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X				X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores			X				X	
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X					X	
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X					X	
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X					X	
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X					X	
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X					X	

FRACOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador		X					X	

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X				X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño			X				X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		X				X		
20	Mis funciones estan claramente definidas		X				X		
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo		X				X		
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X					X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo		X					X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo			X				X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X				X		
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo			X				X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X				X		
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo		X					X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño			X				X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores			X				X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos			X				X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos			X				X	

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma		X				X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El proposito de esta encuesta es garantizar que las empresas se beneficien con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año
Genero:	Femenino		Masculino

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes (1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		X				X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo		X					X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo			X				X	
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato		X					X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación			X				X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina			X			X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien			X			X		
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X				X	
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo			X				X	

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores		X				X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones		X				X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada		X				X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo		X				X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada		X				X		

FACTOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador			X			X		

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo		X					X	
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño			X				X	
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		X				X		
20	Mis funciones estan claramente definidas		X				X		
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo			X				X	
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo			X				X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo			X				X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo				X			X	
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X				X	

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X					X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo			X				X	
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo			X				X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo			X				X	
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X					X	
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores		X					X	
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos		X					X	
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X					X	

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	X					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El propósito de esta encuesta es garantizar que la empresa se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. Por favor responda el cuestionario individualmente, No incluya su nombre, es confidencial.

Área a la que pertenece:	Jefaturas	Planta	Transporte		
Tiempo que labora en la empresa:	1 a 2 meses	3 a 6 meses	7 meses a 1 año	2 a 3 años	mas de 3 años
Genero:	Femenino		Masculino		

Se les recuerda contestar las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad

FACTOR 1: AMBIENTE DE TRABAJO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes (3)	Igual que antes (2)	Peor que antes(1)
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	X					X		
2	Me gusta tener familiaridad con las personas con las que trabajo	X						X	
3	Existe comunicacion dentro de mi grupo de trabajo		X				X		
4	Siento que recibo de mis compañeros un buen trato	X						X	
5	En el proceso al que pertenezco existe un ambiente de cooperación			X				X	
6	Se fomenta el trabajo en equipo en mi oficina		X				X		
7	Mis compañeros están unidos y se llevan bien		X					X	
8	Mis compañeros de trabajo son además mis amigos			X			X		
9	Se me comunica el éxito y cumplimiento de objetivos planteados en mi area de trabajo	X					X		

FACTOR 2: DISTRIBUCION Y ESPACIO FISICO / EQUIPOS DE TRABAJO (ERGONOMIA)

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
10	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores			X			X		
11	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones	X					X		
12	En mi lugar de trabajo la ventilación es adecuada	X					X		
13	Para realizar mi trabajo cuento con suficiente equipo	X					X		
14	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento		X				X		
15	En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada			X				X	

FRACCTOR 3: VALORACION DEL CARGO

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
16	Las tareas que realizo son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador	X					X		

17	Me siento realmente útil con la labor que realizo	X					X		
18	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo a la forma en que me desempeño	X					X		
19	Conozco cuales son las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo		X				X		
20	Mis funciones estan claramente definidas		X				X		
21	La organizacion cuenta con planes y acciones especificas destinadas a mejorar mi trabajo	X					X		
22	Estoy de acuerdo con la carga horaria de mi trabajo			X				X	
23	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo		X					X	
24	Tengo la suficiente autonomía en mi trabajo			X				X	
25	Tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo	X					X		
26	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido y considerado por mi jefe o superiores			X			X		

FRACOR 4: RELACION CON LOS JEFES

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
27	Estoy satisfecho con el respeto que mi jefe inmediato me brinda		X					X	
28	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	X					X		
29	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo		X					X	
30	Mi jefe inmediato tiene buena comunicación conmigo	X					X		
31	Mi jefe me brinda la retroalimentacion necesaria para reforzar mis puntos debiles segun la evaluacion de desempeño		X				X		
32	Mis ideas son escuchadas por mi jefe o por mis superiores	X					X		
33	Mi jefe inmediato me motiva para conseguir o mejorar los objetivos	X					X		
34	Nuestro jefe inmediato motiva al equipo para que mejoremos nuestras habilidades y conocimientos		X					X	

FRACOR 5: PERTENENCIA ORGANIZACIONAL

No.	Aspectos	Total acuerdo (5)	Deacuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes
35	La empresa en la que laboro tiene una clara visión de sí misma	X					X		
36	Me siento orgulloso de pertenecer a "LACTO"	X					X		