



**UNADECA**  
UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTRO AMÉRICA

*Práctica Profesional*

*Psicología Laboral*

*Tema: Clima Organizacional*

*Psicóloga en formación: Paget Tucker Hart*

*Tutor: Pablo Romero*

*Supervisora: Karla Méndez Ávila*

*3/Septiembre/2018*



## Contenido

Clima Organizacional.....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos específicos.....	4
Reseña Histórica de Sherwin Williams .....	4
Clima organizacional.....	7
Cultura organizacional .....	8
Satisfacción laboral .....	9
Motivación laboral .....	10
Habilidades Sociales.....	12
Conflicto y Comunicación.....	13
Ergonomía .....	16
Condiciones de trabajo, seguridad laboral y calidad de vida .....	19
Estrés (burnout) .....	20
Reconocimiento laboral.....	22
Marco Metodológico .....	26
Enfoque cuantitativo.....	26
Sujetos y fuentes de información .....	27
Variables.....	28
Alcances .....	28
Limitaciones .....	29
Resultados .....	29
Conclusiones .....	38
Recomendaciones .....	41
Referencias .....	43
Anexos.....	45

## **Clima Organizacional**

El clima laboral es una temática de gran valor, porque el área laboral es el espacio donde mayor tiempo se invierte del día. Las organizaciones buscan siempre mejorar continuamente el clima organizacional, porque este influye en la satisfacción personal aportando esa motivación necesaria para alcanzar metas y objetivos propuestos.

En los últimos años el clima laboral se considera un elemento importante dentro de la estructura empresarial, ya que en base a este tema, se obtienen grandes resultados de gran provecho y agrado en el centro de laboral. Sin embargo no se debe de descartar el hecho que no siempre se fundara un buen clima, si no hay una buena relación entre colaboradores y jefes. Algunos aspectos que pueden afectar el clima de una organización es la mala relación y comunicación al igual que el autoritarismo con la toma de decisiones por ende con lleva a una insatisfacción por parte de los trabajadores, lo cual les impide desarrollar su potencial al máximo y cumplir con los objetivos propuestos.

Es importante recalcar que los colaboradores son una pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones razón por el cual, al buscar de una mejorara en el ambiente interno de una organización será de fortaleza en el rendimiento de los colaboradores al igual que las debilidades que existan dentro de la empresa.

## **Objetivo General**

#### 4| Clima Organizacional

- Realizar un diagnóstico del clima organizacional de la empresa Sherwin Williams a través de herramientas y estrategias de evaluación para generar recomendaciones que beneficien a la organización.

#### **Objetivos específicos**

- Aplicar encuestas y entrevistas para descifrar la realidad institucional y su contexto climático.
- Evaluar los resultados obtenidos con los instrumentos para plantear un plan de acción para los individuos de la empresa.
- Diseñar propuestas o sugerencias con base en los resultados obtenidos en las evaluaciones para la organización.
- Capacitar al personal de la institución en los aspectos técnicos encontrados en las evaluaciones que faciliten mejorar el Clima Organizacional.

#### **Reseña Histórica de Sherwin Williams**

Durante casi 150 años Sherwin-Williams ha sido líder en fabricación de pinturas para el hogar y la industria. El primer paso de la compañía para tener un liderazgo internacional se dio en 1880 cuando introdujo al mercado la primera pintura ya mezclada, de calidad tan superior a otras pinturas para preparar, que la industria entera se transformó. Después de esta revolución, le siguió una mayor innovación tecnológica y, al terminar el siglo, las pinturas Sherwin-Williams ya se usaban en todas partes, en las casas, en implementos de granjas, carretillas, puentes de metal y vagones de ferrocarril (Quiénes somos, s.f.).

## 5| Clima Organizacional

En las décadas siguientes, Sherwin-Williams creció a pasos agigantados por medio de importantes adquisiciones y del desarrollo de nuevos y espectaculares productos (Quiénes somos, s.f.).

En los años cuarenta, Sherwin Williams introdujo Kem-Tone, la primera pintura base agua de secado rápido que cambió para siempre la decoración en interiores. A continuación siguió Kem-Glo, el cual se convirtió en el esmalte más popular de América, y la A-100, una pintura látex para exteriores que estableció estándares que no pudieron ser superados durante muchos años (Quiénes somos, s.f.).

Hoy en día, Sherwin-Williams es líder internacional en la fabricación y venta de pinturas. En todas las instalaciones alrededor del mundo, Sherwin Williams brinda pintura en casi cualquier tipo de aplicación.

- 1866: La Compañía es fundada cuando Henry A. Sherwin se convierte en socio una importante compañía proveedora de insumos de pinturas.
- 1876: Inventa un nuevo tipo de molino para la preparación de pigmentos
- 1877: Inventa la primera lata de pintura que puede efectivamente volver a cerrarse
- 1880: Introduce la marca SWP, la primera y más exitosa pintura preparada
- 1885: Se crea el primer logo de la compañía, El “Camaleón”
- 1891: Se abrió en Estados Unidos el primer comercio minorista para la venta exclusiva de los productos Sherwin-Williams
- 1895: La primera expansión fuera de los Estados Unidos, Montreal.

## 6| Clima Organizacional

- 1929: Se abre la primera tienda en Latino América, en Ciudad de México
- 1941: Introduce Kem-Tone la primera pintura de base agua de secado rápido
- 1948: Introduce Kem-Glo, que se convirtió en la pintura de esmalte más usada en Estados Unidos
- 1958: Se inaugura en las tiendas “Kem Colormeter”, el primer sistema tintométrico para pinturas.
- 1960: Introduce A- 100, la pintura base látex para exteriores más avanzada de su tiempo.
- 1971: Introduce POLANE que se convirtió rápidamente en el revestimiento dominante para el equipo de oficina.
- 1977: Con el crecimiento continuo de la compañía, Sherwin-Williams batió la marca de mil millones de dólares en ventas.
- 1992: La compañía inaugura la tienda número 2000.
- 1993: La primera compañía de pinturas de Estados Unidos en recibir el registro de ISO 9002.
- 1996: Las ventas de la compañía superan los 4 mil millones de dólares.

### **Sherwin-Williams una empresa ISO 9002**

Sherwin-Williams está orgullosa de ser la primera compañía de pinturas de Estados Unidos en recibir el registro ISO 9002 en todas las instalaciones de fabricación de revestimientos, y la primera en Norteamérica en recibir el registro ISO 9001 en los laboratorios. Se cumple con los estándares más aceptados en el mundo de consistencia, contabilidad y valor que van desde las

especificaciones de nuestras materias primas hasta el envasado y entrega del producto. Sin importar que tipo de revestimiento necesite, puede estar seguro que, gracias a nuestros registros ISO 9000, los sistemas de calidad de Sherwin Williams satisfacen la aprobación universal (Quienes somos, s.f.).

### **Clima organizacional**

El Clima Organizacional es considerado como un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización (Vega, Núñez y Huerta, 2012).

Cuando se habla de clima organizacional en referencia al ambiente existente entre los miembros de la organización. Vega et al, (2012) hace mención de que cada organización tiene su clima que lo va a distinguir de las otras organizaciones haciéndole propio y único; así que el grado de motivación que presenten los empleados indica la personalidad motivacional del ambiente organizacional.

El clima organizacional suele considerar diferentes aspectos medibles en el entorno laboral, que son percibidas por los colaboradores como su ambiente físico y social que se desarrolla dentro de la compañía como el comportamiento organizacional y características personales propias de todos los individuos que componen la organización (Vega et al, 2012).

Existen personas que se han dedicado a comprobar que el clima organizacional puede marcar una gran diferencia dentro de la empresa, inclusive existen muchas teorías sobre el mejoramiento de este tópico. En los últimos años las empresas han comenzado a considerar importante evaluar y conocer el contexto climático que se desenvuelve en su ambiente laboral, ya que este puede impactar de gran manera la organización.

## **Cultura organizacional**

Para Schein (1988) citado por Calderon, Murillo, Torres, (2015) “la cultura es la base de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa, las cuales trabajan inconscientemente y definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno” (p. 115).

El término cultura organizacional es un término empresarial muy conocido, ya que inclusive puede diferenciar una empresa de la otra, siendo un conjunto de valores, hábitos, creencias, tradiciones y actitudes que comparten los miembros de una determinada organización para generar o fomentar en todas las personas que estén involucradas en dicha organización un sentido de pertenencia y encaminar a toda la organización a un buen clima organizacional donde todos estén en sintonía y puedan compartir sentimientos, y todo tipo de objetivos dentro de la empresa.

Se puede decir que una cultura organizacional dinámica o sana se identifican porque los valores y normas de la empresa son firmes y aceptados por aquellos que constituyen la organización, pero en el otro lado de la moneda, si la cultura es débil se notara básicamente en la gerencia porque tienden a mostrar poco interés por sus colaboradores, no fomentan incentivos por el desempeño y su productividad.

En pocas palabras se observa un desinterés por los colaboradores siendo estos los elementos más importantes para que la empresa pueda seguir su curso natural y cumplir con los objetivos y metas proyectadas. Sin embargo los fundadores de la empresa deben tratar de transmitir por medio de su cultura para rectificarla por medio de actividades que reaviven a los miembros de una empresa como premios, incentivos económicos etc., con el fin de que puedan mejorar los hábitos, los valores y creencias que constituye la organización.

## 9| Clima Organizacional

Hofstede (1999) citado por Calderón, et al, (2015) desarrolla que la cultura es la programación mental colectiva que distingue a los miembros de una organización de los de otra.

Se consideraron tres razones para escoger este modelo:

tiene una estructura teórica sólida y, además, facilita hacer la relación con el bienestar (su categorización y caracterización por medio de dimensiones excluyentes); tiene reconocimiento de muchos investigadores y sus instrumentos para caracterizar la cultura han sido probados y validados, y, por último, el modelo asume un aspecto no considerado por los autores clásicos (de especial utilidad en esta investigación que tiene el carácter de aplicada): la cultura organizacional no hace referencia tanto a los valores y principios o a relaciones simbólicas, sino a las percepciones compartidas de las prácticas cotidianas, y de esta manera sale al paso a una de las mayores críticas para la intervención de la cultura, pues es más factible intervenir las prácticas que modificar los valores ya arraigados de las personas (p. 116-117).

### **Satisfacción laboral**

Böckerman & Ilmakunnas (2012), citado por Salessi, Omar, (2017) desarrollan “que la satisfacción laboral es uno de los tópicos que mayor interés concita entre los psicólogos organizacionales contemporáneos motivados, por las numerosas evidencias empíricas que demuestran el desempeño laboral y la productividad, están íntimamente relacionados con la satisfacción del empleado” (p. 68).

La satisfacción laboral va a brindarles a los colaboradores de un estado emocional sano y positivo que es derivado de sus experiencias en la empresa, desde que esta temática ha cobrado

fuerza en el área corporativa, se ha vuelto el centro de atracción en la mayoría de organizaciones porque en base a la satisfacción que tenga cada uno de los miembros de una compañía puede ser beneficiosa para la producción, ventas, disposición, el desear ir una milla más y el de seguir siendo parte de la empresa.

Desde otra perspectiva los resultados, el comportamiento de los colaboradores, hará que los socios puedan experimentar sentimientos de alegría, seguridad, tranquilidad, comodidad y salud, por lo tanto la empresa sale beneficiada del aumento en los porcentajes de la compañía, destacando la mejora e importancia de que la empresa esta conforma por todos los colaboradores y se debe de enfocar en brindarles las herramientas apropiadas y compromiso.

Desde una perspectiva personal, la satisfacción laboral es una respuesta emocional correlacionada entre el puesto y los valores personales del colaborador, y desde otra perspectiva, la satisfacción y la insatisfacción en comparación pueden involucrar tantos aspectos como las oportunidades de crecimiento personal como profesional en su carrera, las posibilidades de movilidad empresarial de aspecto interno, y cualquier otra necesidad a la luz del colaborador pueden moldear la satisfacción emocionalmente.

### **Motivación laboral**

Por motivación en el trabajo se entiende como el estímulo que los colaboradores tienen para realizar sus labores y actividades con el fin de llevar a cabo su trabajo de forma positiva y con determinación. La motivación laboral puede considerarse una excelente herramienta a la hora de incrementar y mejorar el desempeño que ejecuten los empleados, siendo el mayor incentivo para completar todas las actividades que tengas designadas, y además su rendimiento

será aparte de gran utilidad y notoria que el mismo colaborador será beneficiado y no solo la empresa donde trabaja.

Se considera que la motivación es indispensable para los trabajadores en relación con su rendimiento ya que aporta la energía que cada persona necesita para realizar cualquier actividad; tendrán un propósito o interno que los estimula, les dirige y de forma constante mantendrán una línea o dirección para llevar a cabo una acción, meta u objetivo que se desea alcanzar (Navarro, Ceja, Curioso, Arrieta, 2014).

Según Navarro, et al, (2014) indica que “la literatura sobre motivación laboral se ha movido tradicionalmente entre varias tensiones basadas en paradojas. Esta tensión ha sido la que ha fundamentado la literatura sobre motivación intrínseca y extrínseca” (p. 32).

Según Cruz, Valle, Ruiz y Paredes (2017) desarrollan que las “circunstancias particulares de los individuos y los diversos entornos en los que se puede encontrar, determinan los factores que en una etapa determinada pueden ser motivadores, a medida que van satisfaciendo las necesidades más elementales, los factores de motivación cambian” (p. 61).

En base al texto anterior, la motivación también puede ser un obstáculo empresarial, porque cuando el estímulo que una vez fue motivacional para ciertas personas no lo será, aparte no todos pueden ser motivados por los mismos mecanismos, lo difícil llegara a ser el tratar de cubrir la mayor parte de la población tratando de abarcar sus necesidades de forma general y simultánea. De este modo el identificar y analizar que podría llegar a satisfacer o remplazar lo que una vez fue suficiente, recurrir al elemento superior si se habla de estímulos podemos hablar de la remuneración, pero al mismo tiempo puede ser des-motivante para algunos colaboradores.

La motivación laboral también está relacionada con el esfuerzo que el trabajador realiza conjuntamente con el interés del individuo por pertenecer a una empresa que le proporcione un puesto de trabajo (Sánchez, 2008, citado por Cruz et al, 2017, p. 62).

De Cooman, Stynen, Van Den Broeck, Sels, De Witte, (2013) citado por Cruz et al, (2017), “indican que el uso de habilidades en el trabajo se traduce directamente en el aumento de satisfacción, y ésta a su vez deriva en un aumento de la motivación que dará como resultado final un mayor esfuerzo en las tareas” (p. 62).

Desde otro aspecto la motivación se puede diferenciar en dos tipos: en primera instancia están dos tipos de motivaciones, la motivación intrínseca y extrínseca. Esta última se basa en esos deseos o conductas que impulsen al individuo a querer obtener alguna recompensa externa como obsequios, dinero, reconocimiento laboral, etc. siendo estos estímulos externos que él no puede controlar. Sin embargo, la motivación intrínseca es un deseo íntimo donde los sueños del individuo, sus ilusiones sus intereses y demás estímulos internos dan lugar a estímulos que el sujeto disfruta con más plenitud como el de escuchar música o tocar de un instrumento para su propia satisfacción y disfrute.

### **Habilidades Sociales**

La habilidad social es un arte que el ser humano posee, donde el relacionarse, compartir con las personas que están en nuestro entorno es lo principal y el realizar este acto de manera adecuada y correcta es el objetivo específico, el cual nos sirve para poder comunicarnos y expresarnos apropiadamente.

Actualmente Moreno-Jiménez, (2014) citado por reconocer Veloso, Cuadra, Gil, Quiroz, Meza. (2015) “afirma que la eficacia y éxito organizacional no dependen solo de las habilidades

técnicas o de la motivación laboral, sino también de las habilidades sociales (HHSS), máxime en organizaciones que prestan servicios” (p. 137-138).

En este sentido, la habilidad social ayuda a tener relaciones interpersonales satisfactorias y positivas, ya sea verbal o no verbal, algunas de las habilidades sociales básicas, que son importantes en una empresa son las siguientes: escucha activa, asertividad, empatía, capacidad de negociación, respeto, pensamiento positivo y paciencia.

En pocas palabras las habilidades sociales son un componente que influye, en especial el éxito para cualquier aspecto ya sea personal como profesional. En el ámbito laboral es útil para que la ejecución de las actividades, las relaciones entre pares sean amenas y cómodas, para la ejecución de labores.

En esta línea lo ideal es utilizar estas capacidades aprendidas para comunicarse correctamente, cumplir de forma apropiada toda demanda en ambientes sociales segura y adecuadamente. Son conductas que son desarrolladas y aprendidas por medio de la imitación desde nuestra infancia, pero las 2 habilidades sociales que considero esenciales para alcanzar un excelente clima es la comunicación y la asertividad.

“Dentro de las habilidades sociales relevantes en el ámbito organizacional laboral se encuentran: empatía, asertividad, comunicación, defender derechos, hacer críticas, realizar halagos, negociación, escucha activa, habilidades de supervisión, entre otras” (Veloso et al., 2015, p. 137-138).

## **Conflicto y Comunicación**

Se puede señalar que un conflicto los forman dos partes que están en desacuerdo, puede ser un conflicto de dos personas o un conflicto grupal que involucre más de 3 individuos, debido a situaciones que se presentan en las horas laborales, causando tensiones derivadas de interés, desigualdad entre los colaboradores en la empresa. Muchas veces el conflicto no siempre será un conflicto sino que un simple mal entendido afrontado por ambas partes con negatividad.

### **Qué es el conflicto laboral.**

Cortejoso (2012) expone conflicto laboral como un desacuerdo entre dos partes que desean algo o tienen objetivos similares o diferente de manera simultánea, sin embargo, todas las personas en algún momento de su vida pueden estar involucradas en conflictos, pero lo difícil sería vivir en un ambiente conflictivo constantemente en horas laborales.

### **¿Qué características tienen los conflictos laborales?**

Cortejoso (2012) menciona que “las características de un conflicto laboral; son inevitables, y están asociados a la propia vida de las personas, son peligrosos, ya que pueden desembocar en graves problemas, pero pueden ser necesarios, ya que pueden favorecer el crecimiento de personas y organizaciones” (p. 1).

“Los conflictos laborales se engloban dentro de la categoría de los problemas, pero estos últimos son más objetivables, más concretos y generalizables. Todos los conflictos son problemas, pero no todos los problemas son conflictos” (Cortejoso, 2012, p.1).

### **Estrategias de afrontamiento ante el conflicto laboral.**

Normalmente, Cortejoso, (2012), cada persona utiliza, una serie de estrategias de afrontamiento ante los problemas, que definen su forma de actuar y gestionar el conflicto laboral. Las más habituales son las siguientes de mayor a menor según su utilización:

- **Negarlos:** no existe el conflicto, todo está bien, y es mejor dejarlo como se encuentra.
- **Evitarlos:** consiste en evitar el enfrentamiento, postergándolo en el tiempo. Sí reconocemos que hay conflicto, no como en el caso anterior, pero no queremos afrontarlo.
- **Rendirse:** renunciamos a nuestra propia opinión y aceptamos la ajena, aunque vaya en nuestra propia contra.
- **Avasallar:** intentamos imponer nuestra opinión, primando nuestros intereses sobre los demás.
- **Compromiso:** intentamos buscar un acuerdo, realizando concesiones mutuas entre ambas partes del conflicto.
- **Colaboración:** intentamos resolver los conflictos de forma creativa y colaborativa (p.1).

### **Comunicación en la organización.**

Es de suma importancia contar con el arte de una buena comunicación dentro de la empresa porque toda buena relación está ligada con la comunicación cultural laboral y el manejo individual ético; enlazando toda confianza puesta en la compañía y como puede impactar la producción, actividades y gestiones que se realizan dentro de la organización.

Al mismo tiempo, la comunicación puede formar parte de la selección del personal, a través de las competencias comunicativas y el compromiso con los valores que establece la organización. El manejo de una buena comunicación fracasa, cuando no se ponen en práctica, la compañía no puede exigir eficacia en la comunicación si no está dispuesta a cumplirlo. Por eso, lo ideal es que cada miembro de la organización pueda tener en mente los aspectos más relevantes

como la misión y visión para orientarles a alcanzar los objetivos; por ello, considero que para una excelente comunicación debe de existir varios aspectos como la transparencia, el respeto y que sea de manera participativa entre ambas partes de manera equitativa y recíproca.

### **Como desarrollar habilidades blandas para la comunicación en el trabajo.**

- Mantén conversaciones cara a cara, hay que aprender a conversar con otros.
- Desarrolla un oído atento, hay más en una conversación que solo decir lo que está en la mente. Debes escuchar a la otra persona. Intenta identificar lo que está tratando de decir durante la conversación. Esta es una habilidad invaluable cuando se trata de atender quejas de los clientes o de manejar los problemas de los miembros del equipo.
- Forma parte de conversaciones intencionales, la comunicación se realiza por un texto o redes sociales es importante participar en conversaciones intencionales donde preguntas a otras personas sobre sus ideas, sus pensamientos o su día, ser sensible es crucial.
- Toma una actitud positiva, el hábito de compartir en las redes sociales sentimientos negativos sobre la vida pueden hacer mucho daño a nuestra actitud. Ser positivo en el trabajo y otras áreas de la vida es saludable (Habilidades Blandas, s.f., p. 15).

### **Ergonomía**

La ergonomía es la disciplina, que estudia los factores humanos, es decir las características, necesidades, capacidades y habilidades de los seres humanos, analizando aquellos aspectos que afectan su entorno. Esta ciencia se ocupa de comprender la relación práctica entre los seres

humanos con las máquinas, para poder diseñarlas y adaptarlas para el sujeto para optimizar la ejecución de las mismas y mantener un control moderado en las labores desempeñadas. (Arroyo, Coronado, Vázquez, 2014).

Al igual pone énfasis en cómo su trabajo se va desarrollando, en otras palabras indaga sobre los movimientos corporales y las posturas que presentan los trabajadores al realizar sus labores, también hace énfasis en que tipo de equipo los trabajadores usan, y el cómo éstos dispositivos pueden afectar la integridad física y su salud. (Arroyo et al, 2014).

Haines y Wilson (1997) citado por Arroyo et al, (2014), definen la ergonomía participativa como "una estrategia para implicar a las personas en la planificación y control de una parte significativa de su trabajo, con el suficiente conocimiento y poder para influir sobre los procesos y sus resultados deseables" (p. 2292).

Según Arroyo et al, (2014) la ergonomía participativa le brinda a los trabajadores de ser partícipes en la planificación de sus puestos de trabajos, ejercen control en como sus tareas serán ejecutadas. En años de estudio para la ergonomía se argumenta que los trabajadores pueden colaborar con los ingenieros sobre el diseño, ya que ellos mismos son los que conocen los riesgos de sus puestos y su aporte les permite desarrollar propuestas eficaces y acertadas. Sin embargo la participación completa en la planificación de los diseños, la clave crucial para influir en los resultados o meta deseada será la coordinación que se ejecute desde el principio.

Riesgos relacionados con la ergonomía (2015) expone los objetivos que tiene la ergonomía:

- Seleccionar la tecnología para las herramientas y equipos de trabajo más adecuada al personal disponible.

- Controlar el entorno del puesto de trabajo.
- Detectar los riesgos de fatiga física y mental.
- Analizar los puestos de trabajo para definir los objetivos de la formación.
- Optimizar la interrelación de las personas disponibles y la tecnología utilizada.
- Favorecer el interés de los trabajadores por la tarea y por el ambiente de trabajo.

Tiene como principios fundamentales:

- Estudiar la configuración del puesto y de las condiciones de trabajo.
- Adaptar las exigencias de la tarea a las capacidades del hombre.
- Concebir las máquinas, equipos e instalaciones con un máximo rendimiento, precisión y seguridad.
- Adaptar el ambiente (luz, ruido, temperatura...), a las necesidades del hombre en su puesto de trabajo.

La ergonomía tiene la función de adaptar el entorno y las herramientas a las necesidades y capacidades de las personas para mejorar y asegurar su seguridad y bienestar; para alcanzar esta meta se debe investigar los factores que están relacionados en el trabajo como las personas, el ambiente, las herramientas o maquinas utilizadas y la organización donde se encuentran. Con el fin de estudiar problemas derivados de la investigación con los factores psicosociales como la relación entre compañeros y las condiciones ambientales del puesto de trabajo por ejemplo: iluminación, ruido y temperatura (Arroyo et al, 2014).

La ergonomía fue creada con el único propósito de proteger al colaborador, ya que al mejorar las condiciones en el trabajo, brindando de las comodidades requeridas se reducirán las lesiones y malestares en los trabajadores, asegurándoles salud de forma positiva.

## **Condiciones de trabajo, seguridad laboral y calidad de vida**

Resulta relevante identificar, reconocer, valorar y controlar elementos ambientales como los relacionados con el clima, los ruidos, energía, virus, contaminantes químicos y biológicos, propagación de enfermedades, etc. que se producen o se provocan en sitios de trabajo y los cuales afectan la salud (Hernández, Monterrosa, Muñoz, 2015).

Como problema de salud pública y seguridad laboral, exige gestión, acondicionamientos, protocolos, técnicas, procedimientos y actuaciones de calidad en términos de seguridad. Los factores de riesgo, condiciones laborales inseguras y peligrosas pueden ocasionar accidentes de trabajo, por lo cual deben advertirse para poderlas prevenir, atender y solucionar (Hernández, et al., 2015).

Es importante que las condiciones laborales, instalaciones, normas de seguridad en el trabajo influyan en la productividad y funcionabilidad de los colaboradores, todos esos aspectos pueden atentar contra el bienestar de los colaboradores, por ende se debe de fomentar acciones preventivas de cualquier tipo de peligro, riesgo, enfermedad o accidente en el trabajo. De manera primordial la empresa debe contar con lugares y puestos de trabajos que promuevan seguridad; donde cada colaborador se sienta seguro, protegido, aparte de que tenga la tranquilidad y la certeza que el equipo que se le ha brindado este en óptimas condiciones y que disminuya todo tipo de riesgo.

La responsabilidad de la empresa hacia los colaboradores se encuentra en su protección en cuanto a derechos laborales como el compromiso que tienen con el control de condiciones ambientales como su seguridad laboral durante en la duración de sus jornadas laborales. En cuanto al clima como la higiene laboral y reconocimiento de esos factores de riesgo que están en sus

puestos de trabajo, siendo los causantes de una variedad de accidentes y enfermedades que afecten términos de seguridad, salud e higiene empresarial, son aspectos que requieren de una exhaustiva revisión institucional de las instalaciones; el reconocer esos factores de alto riesgo asegura de manera positiva la salud, vida y seguridad para la empresa y aquellos que la componen.

La calidad de vida laboral son aquellas características que influyen en la seguridad y salud del colaborador, podemos referir que la calidad de vida de los colaboradores está estrechamente vinculada con los temas anteriores antes mencionados, pero también podemos hacer referencia de patologías como el burnout, pudiendo este afectar la seguridad y salud de gran manera. Es más fácil evitar situaciones de riesgos y peligros que afrontar las consecuencias y desgaste mental producido en base a la negligencia.

Una calidad de vida laboral puede llegar a aumentar el bienestar del colaborador aumentando su rendimiento dándoles salud, comodidad y tranquilidad. Cada vez que un colaborador realiza su trabajo o lo que más le apasiona llega a sentir plenitud y que su grano de arena tiene sentido sintiendo creyendo que su vida profesional es honorable, llena de responsabilidad aumentando su rendimiento y calidad de vida laboral.

### **Estrés (burnout)**

El estrés o burnout ha sido un tema muy estudiado por investigadores en términos de salud para el trabajador, debido por impacto que ha tenido en las empresas y en sus colaboradores. El estrés (burnout) puede identificarse como el resultado final del golpe o influencia de una cadena de elementos estresores donde luego se da la iniciación de muchos aspectos de afrontamiento que los trabajadores pueden utilizar para disminuir o eliminar ese efecto nocivo, dañino proporcionado por las condicionadas por su entorno laboral (Bairero, 2017).

Según Bairero, (2017) el estrés es entendido como un estado psíquico caracterizado por una tensión nerviosa violenta y largamente mantenida y que se acompaña de un grado de ansiedad importante de modalidades del comportamiento determinadas por variables psicológicas y sociales se clasifica en:

- Estrés psicológico: producido por estímulos emocionales o preceptuales, pérdida de afecto, seguridad, situaciones amenazantes desde el punto de vista físico y moral.
- Estrés social: restricciones culturales, cambios de valores, migraciones.
- Estrés económico: restricciones económicas, desempleos.
- Estrés fisiológico: producido por agresiones químicas, bacterias, virus.
- Estrés psicosocial: determinado por el grado que sea percibido por una persona o la vulnerabilidad de la persona y su capacidad para adaptarse y enfrentar el estímulo estresante (Bairero, 2017, p.974)

El estrés puede venir de problemas laborales que afrontamos día con día de manera acumulativa, de alguna situación familiar de ansiedad o ataques de inseguridad, estos síntomas pueden ser pasajeros, algo que podamos lidiar de manera normal pero también puede ser inusual o severo. Si experimentamos de estrés en nuestras diferentes recreaciones diarias podemos categorizarlo como breve o normal porque eventualmente se tendría tiempo de recuperar y descansar el cuerpo, pero si el estrés es prolongado y se encuentre fuera de control el cuerpo no podrá recuperarse y puede provocar una inestabilidad y estrés negativo conocido como distress.

**Algunos síntomas generales de estrés.**

Bairero (2017) señala los síntomas generales de estrés más conocidos a continuación: el dolor de cabeza, dificultad en la deglución (espasmos esofágicos), acidez, náuseas, mareos, dolor en el pecho, espalda, cuello, micciones frecuentes, disminución de la memoria, espasmos gástricos, sudores fríos, fatiga crónica, crisis de angustia, insomnio, estreñimiento y diarreas.

Baitero (2017) hace mención de “otras afecciones del estrés, por ejemplo: las respuestas metabólicas, cardiovasculares y gastrointestinales. Además el funcionamiento de sistema autónomo el sistema reproductor femenino y masculino inclusive la aceleración de envejecimiento cutáneo son aspectos.

Podemos mencionar el fenómeno número uno en causar de estrés o algún tipo de daño en el organismo sería el ruido. Cuando una persona está rodeada de constante ruido de manera excesiva, aparte de sufrir de problemas auditivos puede sufrir de taquicardias, problemas de presión, insomnio, afectación en el sistema inmunológico y el metabolismo. También aumenta las posibilidades de tener un ataque al corazón o un derrame cerebral (Bairero, 2017).

### **Reconocimiento laboral**

Cuando nos referimos a reconocimiento laboral se señala de manera inmediata a los incentivos económicos como los más comunes dentro de nuestra sociedad, ahora bien existen diferentes tipos de reconocimientos, pero todos nos aportan e incrementan nuestra autoestima y agrado. Se cree que el ser reconocido en nuestro trabajo es una necesidad muy importante en nuestro contexto laboral (Jacobis, 2018).

Ahora bien la recompensa y reconocimiento son dos cosas totalmente diferentes, lejos de regirse por los mismos principios no debemos confundirlos, debemos aclarar que funcionan como dos mecanismos motivacionales diferentes aunque por muchos no sean percibidos opuestos.

Jacobis (2018) presenta la esencia de la recompensa es ofrecida como una compensación de algo que se realizó, podemos caracterizarlo como un instrumento ya que queremos seguir prestando nuestro servicio para recibir dicha recompensa. Por otro lado el reconocimiento es diferente, este no es instrumental, es una forma de expresar gratitud o el aprecio que se tiene por la persona con ese comportamiento que deseamos destacar y reconocer.

Jacobis (2018) expone que el reconocimiento laboral juega un papel crucial en una organización, este acto ayuda a que los colaboradores se sientan a gusto de pertenecer en dicha empresa y que no se quieran ir. A todos nos gusta que nos halaguen, normalmente buscamos esa aceptación y reconocimiento por nuestros pares y superiores.

De manera inesperada el reconocimiento laboral aporta sin lugar a dudas motivación para seguir adelante, esfuerzo y para que den lo mejor de sí, siendo fundamental para un buen desempeño para el éxito de la empresa y la producción. Es por ello que la comunicación jugara un papel importante entre los miembros de la organización incrementando un buen clima y satisfacción organizacional (Jacobis, 2018).

Jacobis (2018) indica que “de acuerdo con el Estudio de Greenberg y Arakawa, Profit From the Positive, los líderes que más reconocen y motivan tienen un 42% de mayor productividad que aquellos que no lo hacen” (p.1).

Sin embargo, llevar a cabo un reconocimiento constructivo, inteligente, efectivo, que no sea aplaudir, dar palmaditas, o caer en lo que se podría considerar un favoritismo (Jacobis, 2018); no es meramente como una receta donde echas todo y lo mezclas.

Tres elementos clave para lograr un reconocimiento laboral constructivo y efectivo:

- a) **Comprendiendo por qué es importante el reconocimiento laboral.**

La ciencia del bienestar emocional ha arrojado resultados muy precisos en cuanto a que entre más emociones positivas siente una persona, mayor es la capacidad de aprendizaje, de enfocarse en las soluciones y de ser creativos. Según Jacobis (2018) todo esto sucede a través de una cascada de neurotransmisores que se desencadena en nuestro cerebro cada vez que sentimos este tipo de emociones

Estas características en la manera de ver las situaciones en un ambiente de trabajo, generan enfoques, dinámicas, comportamientos, hábitos e interacciones, que promueven el logro de los objetivos, aprender de los errores y encontrar alternativas que al final garanticen resultados satisfactorios para la rentabilidad y productividad de la empresa (Jacobis, 2018).

Siguiendo la idea del autor los empresarios no pueden tener el control de las emociones de nuestros colaboradores, sin embargo, si podemos promover la generación de emociones positivas y una forma de lograr es a través del reconocimiento.

Gallup (2016), citado por Jacobis, (2018) afirma, “que los colaboradores con más alto desempeño necesitan saber que sus esfuerzos son reconocidos y valorados, que la retribución económica por resultados no es la única, ni la mejor forma en la que un colaborador se siente realmente reconocido” (p. 1).

#### **b) Bases para un desempeño que propicie el reconocimiento.**

En esta sección continuando con la información de la autora, el establecimiento de las pautas y formas de trabajo que encontrarás a continuación, estarás proporcionando las bases suficientes para lograr un buen desempeño en tus colaboradores y equipos de trabajo.

Esto no sólo les ayudará a desempeñarse con alto nivel explica Jacobis, (2018), sino que facilitara al líder dar seguimiento si es necesario, hacer cambios en forma oportuna, además de

tener un parámetro objetivo para medir el desempeño de los colaboradores y poder reconocerlos, a continuación los puntos que deben tomarse en cuenta:

Tener claridad en lo objetivos y en lo que tienen que hacer para lograrlos. Certeza en lo que se espera de ellos exactamente. Apoyo para estructurar su trabajo y establecer sus prioridades. Disponibilidad de tu parte para aclarar dudas.

Comunicación y retroalimentación objetiva y oportuna de tu parte. Reforzamiento constante de sus fortalezas y de los pequeños y grandes logros (p. 1).

**c) Elementos para el reconocimiento laboral constructivo.**

Jacobis (2018) menciona los elementos para el reconocimiento constructivo en la organización:

El más importante la honestidad y autenticidad: los datos de Gallup revelan que para que el reconocimiento sea efectivo es imprescindible que lo que reconozcas sea auténtico y sincero Reconocimiento individual y grupal: el reconocimiento abarca tanto al equipo de trabajo como a los integrantes en lo individual. Cuando otorgas reconocimiento individual, es importante que tomes en cuenta las cualidades a reconocer únicas del individuo, así como las que pueden ser replicables por los demás integrantes del equipo.

Cuando el reconocimiento sea al equipo de trabajo, es importante especificar y resaltar los puntos que fueron determinantes para el desempeño de alto nivel y hacer notar los aprendizajes en las áreas de oportunidad. Reconocimiento a la medida de tus colaboradores: No siempre les gusta a todos los reconocimientos públicos, y si fuera el caso, es algo que debes respetar, sin embargo, es importante que sea del

conocimiento de los integrantes del equipo de trabajo de tu colaborador. Si a tu colaborador le gusta el reconocimiento público, hazlo enfrente de su equipo de trabajo y celébralo en forma objetiva y sincera. Reconocimiento congruente con los valores y la cultura organizacional: el reconocimiento deberá estar basado y ser congruente con lo que tu empresa considera valioso e importante para fomentar la cultura empresarial. Hay recursos que debemos ahorrar, sin embargo, el reconocimiento laboral es un recurso en el que no debemos escatimar y que debemos de saber administrar ya que es un factor que ayuda a impulsar el alto desempeño, no genera gastos para la empresa, bien comprendido promueve la ejecución de un buen liderazgo, y por si todo esto fuera poco, incrementa la oportunidad de retención del talento, el compromiso y la productividad (p. 1).

### **Marco Metodológico**

#### **Enfoque cuantitativo**

Este enfoque tiene como propósito, el analizar los resultados obtenidos por medio de las encuestas, utilizando la regla de 3, obteniendo porcentajes, con el fin de obtener resultados cuantitativos acerca de la satisfacción y clima laboral de la empresa Sherwin Williams.

La primera parte del análisis se enfocara en examinar determinadamente cada una de las preguntas de la encuesta para el porcentaje preciso de las respuestas proporcionadas por cada uno de los colaboradores. Cabe señalar que durante esta fase se tomaran en cuenta aquellos datos que puedan mostrar mayor relevancia dentro de la investigación.

La segunda parte se centrara en interpretar cada porcentaje por cada pregunta que están divididas en 9 variables independientes (ayúdenos a mejorar la empresa, condiciones ambientales,

posibilidades de creatividad e iniciativa, compañeros de trabajo, jefe y supervisores, puesto de trabajo, remuneración, reconocimiento, comunicación) en la encuesta, tomando como base y consideración la variable dependiente de la investigación siendo la satisfacción general percibida por los colaboradores, nos permitirán tener un idea real del clima organizacional en la Sherwin Williams.

### **Sujetos y fuentes de información**

La Sherwin Williams consta de 49 colaboradores en Costa Rica, seleccionando una muestra de 35 para la encuestas y de esa muestra de 35 al azar se realizó un cuestionario de cinco preguntas abiertas a 12 personas.

#### **Misión de la Sherwin Williams**

“Encantar a nuestros clientes, colaboradores, inversionistas y a la comunidad que nos rodea a través de nuestros productos, servicios y beneficios”

#### **Visión de la Sherwin Williams.**

“Ser líderes de pintura a nivel regional cumpliendo los más altos estándares de calidad, con gente comprometida y la mejor tecnología”

#### **Valores de la Sherwin Williams.**

- *Somos lo que pensamos.*

Integridad, honestidad, respeto

- *Una sola sherwin.*

Trabajar en equipo

- ***Simple y rápido.***

Agilizar procesos

- ***Confianza.***

Decidir, ejecutar, aprender de errores, ser experto en productos, aplicación y procesos

- ***Mérito al desempeño.***

Disciplina, metas y logros

- ***Fe en el futuro.***

Crecimiento en la empresa y crecimiento personal

## **Variables**

Variable dependiente: satisfacción laboral. Variables independientes: ayúdenos a mejorar la empresa, condiciones ambientales, posibilidades de creatividad e iniciativa, compañeros de trabajo, jefe y supervisores, puesto de trabajo, remuneración, reconocimiento, comunicación.

## **Alcances**

Se alcanzó la aplicación de las encuestas y preguntas abiertas al personal seleccionado como muestra en la investigación sobre el clima organizacional de la Sherwin Williams. Se logró evaluar e interpretar todas las encuestas y preguntas abiertas realizadas. De la información adquirida se logra diseñar sugerencias en base a las conclusiones y recomendaciones para la organización como plan de acción.

## Limitaciones

El último objetivo específico donde capacitar al personal de la institución en los aspectos técnicos encontrados en las evaluaciones es la única limitante presentada, ya que la empresa contaba con el tiempo, espacio y disponibilidad para poder instruir al personal de la Sherwin Williams, la organización me brindo de una alternativa más favorable, positiva; la empresa vio conveniente que les proporcionara dé un informe con la información de la evaluación con resultados, conclusiones y recomendaciones en base a la investigación y práctica profesional realizada en su organización.

## Resultados

### Análisis de encuesta sobre el clima y satisfacción laboral en Sherwin William.

De acuerdo con la encuestas realizadas en el la empresa Sherwin Williams en el mes de Junio del 2018 siendo un total 49 colaboradores, de los cuales la muestra es de 35 personas encuestadas. Entre la muestra pudimos encontrar varios puestos, como auxiliares de contabilidad, de industria, auxiliar de bodega, servicios técnicos, choferes y muchos más.

#### A. Ayúdenos a mejorar la empresa

	AYUDEMOS A MEJORAR									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Satisfecho con trayectoria de la empresa	1	2	-	-	2	5.7	5	14.2	27	77.1
Le gusta su empresa	-	-	-	-	2	5.7	2	5.7	32	91.4
Se siente orgulloso de pertenecer empresa	-	-	-	-	2	5.7	3	8.5	30	85.7
De haber sabido, hubiera entrado	-	-	1	2.8	5	14.2	3	8.5	26	74.2
Se siente integrado en la empresa	2	5.7	-	-	2	5.7	5	14.2	26	74.2
Conoce bien que aporta usted a la	-	-	-	-	3	8.5	1	2.8	31	88.5

### 30| Clima Organizacional

empresa										
Si pudiera dejar la empresa/ se quedaría	4	11.4	-	-	5	14.2	3	8.5	23	65.7

Tabla No 1. Ayudemos a mejorar la empresa. Fuente: La autora.

De acuerdo a la muestra seleccionada encontramos que un 91.4% le gusta su empresa, el 88.5% de los empleados están al tanto de lo que aportan a la empresa, al igual, se examinó cuántos se sienten integrados en la empresa y el 74.2% ha respondido que sí y para un 85.7% indican sentirse orgullosos de pertenecer a la Sherwin Williams. En esta tabla observamos un porcentaje significativo y real de su agrado de pertenecer en la SW.

#### ***B. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo.***

	CONDICIONES AMBIENTALES									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Puesto cómodo	1	2.8	1	2.8	6	17.1	10	28.5	17	48.5
Suficiente luz	5	14.2	6	17.1	6	17.1	4	11.4	14	40
Temperatura adecuada	6	17.1	3	8.5	11	31.4	4	11.4	12	34.2
Nivel de ruido soportable	2	5.7	-	-	11	31.4	3	8.5	19	54.2
Su puesto está limpio	-	-	-	-	8	22.8	7	20.	20	57.1

Tabla No 2. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo. Fuente: La autora.

En esta sección podemos ver que un 34.2% de la población considera que la temperatura en la instalación es soportable pero un 17.1% indica que la temperatura no es la adecuada, en cuanto a la luz en los puestos de trabajo un 14.2% nos dice que no la hay, pero un 40% nos expresan que si tiene la luz suficiente para realizar su labor; asimismo un 48.5% nos dicen que su puesto es cómodo para desempeñar sus labores. Esta sección nos presenta un porcentaje considerable de 31.4% donde debaten entre sí o no la temperatura y el nivel de ruido no es la adecuada.

#### ***C. Posibilidades de creatividad e iniciativa.***

	POSIBILIDADES DE CREATIVIDAD E INICIATIVA									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%

Tiene autonomía en su trabajo	5	14.2	1	2.8	9	25.7	3	8.5	17	48.5
Tiene capacidad de iniciativa	1	2.8	2	5.7	4	11.4	6	17.1	22	66.8
Sus ideas son escuchadas por jefes	1	2.78	2	5.7	10	28.5	5	14.2	17	48.5
Se siente realizado en su trabajo	3	8.5	1	2.8	4	11.4	5	14.2	22	66.8
Su trabajo es lo suficiente variado	2	5.7	-	-	4	11.4	2	5.7	27	77.1

Tabla No 3. Posibilidades de creatividad e iniciativa. Fuente: La autora.

Es interesante observar que el 48.5% consideran tener autonomía en su trabajo, pero también es importante analizar que 25.7% se encuentra medianamente de acuerdo y el 14.2% en total desacuerdo. Y un 28.5% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo de que sus jefes escuchan sus aportes e ideas, pero un 48.5% si se sienten escuchados. Como una suma muchos consideran tener la oportunidad de crecer, desarrollar, aplicar o adquirir nuevas habilidades en sus puestos de trabajo considerando la variedad de oportunidades de ejercer autonomía en sus labores diarias

#### ***D. Compañeros de trabajo.***

	COMPAÑEROS DE TRABAJO									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Se lleva bien con sus compañeros	-	-	-	-	3	8.5	5	14.2	26	74.2
Le ayudaron y apoyaron los primeros días	1	2.8	-	-	3	8.5	-	-	31	88.5
Si dejase la empresa lo sentiría por ellos	1	2.8	1	2.8	6	17.1	2	5.7	24	68.5
Son unidos y se llevan bien	3	8.5	2	5.7	12	34.2	3	8.5	15	42.8
Compañeros son además sus amigos	4	11.4	2	5.7	16	45.7	1	2.8	12	34.2
Existe movilidad y cambios de puestos empresa para todos los departamentos	13	37.1	2	5.7	8	22.8	4	11.4	8	22.8

Tabla No 4. Compañeros de trabajo. Fuente: La autora.

Esta cuadro nos permite observar que la mayoría de los empleados fueron recibidos y apoyados los primeros días al incorporarse en la empresa con un 88.5%. En suma podemos observar que el 74.2% considera tener una excelente relación con sus pares de trabajo. Como

resultado general en esta sección existe una buena relación con sus compañeros de trabajo; inclusive con los de otros departamentos.

### *E. Jefes y supervisores.*

	JEFES Y SUPERIORES									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Jefe lo trata bien, con amabilidad	-	-	-	-	2	5.7	5	14.2	27	77.1
Es adecuado el nivel de exigencia del jefe	2	5.7	1	2.8	3	8.5	3	8.5	25	71.4
Jefe es participativo	1	2.8	1	2.8	7	20	5	14.2	21	60
Se trabaja en equipo con jefes y compañeros	2	5.7	-	-	6	17.1	6	17.1	20	57.1
Tiene usted comunicación con su jefe	1	2.8	-	-	5	14.2	3	8.5	25	71.4
Considera que tiene usted un jefe justo	1	2.8	1	2.8	6	17.1	7	20	19	54.2
Mi jefe tiene las habilidades para dirigir, motivar y estimular el buen desempeño del trabajo	-	-	2	5.7	6	17.1	8	22.8	17	48.8

Tabla No .5. Jefes y supervisores. Fuente: La autora

En esta tabla se puede observar que el 77.1% de los empleados indican que sus jefes los tratan bien y con amabilidad y tienen buena comunicación, sin embargo, el 5.7% considera que sus jefes no trabajan en equipo y son muy exigentes, arrojando un porcentaje de 48.8% donde nos expresan que sus jefes si tienen las habilidades para dirigir, motivar y estimular un buen desempeño. Según los resultados en general consideran que sus jefes a pesar de poseer todas las habilidades necesarias para sus puestos y su amabilidad no trabajan en unidad siendo muy estrictos, severos y exactos,

### *F. Puesto de trabajo.*

	PUESTO TRABAJO									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Puesto tiene relación con su experiencia	2	5.7	-	-	5	14.2	5	14.2	24	68.5
Puesto tiene relación con su título	5	14.2	1	2.8	4	11.4	5	14.2	20	57.1

Se considera Ud. valorado en el puesto de trabajo	3	8.5	1	2.8	6	17.1	5	14.2	20	57.1
Su trabajo es reconocido por sus jefes	2	5.7	1	2.8	8	22.8	11	31.4	13	37.1
Le gustaría permanecer en su puesto empresa	5	14.2	1	2.8	4	11.4	6	17.1	20	57.1

Tabla No 6. Puesto de trabajo. Fuente: La autora.

Esta sección nos muestra una gran variedad de respuestas siendo 68.5% como el puntaje más alto indicando que su puesto de trabajo está en relación a su experiencia, pero se les preguntó si existe posibilidad real de movilidad en la empresa, donde un 28.5% está de acuerdo, un 31.4% esta medianamente de acuerdo pero un 20% no lo considera posible. Otro porcentaje significativo es que los colaboradores expresan con un 57.1% que su título profesional tiene congruencia con su puesto mientras un 14.2% expresa lo opuesto, además otro aspecto muy significativo es la última pregunta a los colaboradores donde un 14.2% indican que no quieren permanecer en la empresa.

### G. Remuneración (salario).

	REMUNERACIÓN									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Se considera bien remunerado	2	5.7	2	5.7	12	34.2	2	5	17	48.5
Recibo mi sueldo completo (horas extras)	-	-	1	2.8	2	5.7	1	2	31	88.5
Salario por encima de la media con el mercado	2	5.7	5	14.2	6	17.1	7	20	15	42.8
Hay consonancia de su sueldo con los demás	2	5.7	2	5.7	10	28.5	7	20	14	40
Satisfecho con sueldo, y vadea de acuerdo a responsabilidades	2	5.7	3	8.5	7	20	8	22.8	15	42.8

Tabla No 7. Remuneración (salario). Fuente: La autora.

Al explorar en este tema la muestra cree recibir su sueldo completo (h/extras) con un 88.5%, y un 48.5% cree que son remunerados adecuadamente, pero no todos opinan esto último, hay un 5.7% que no está satisfecho con su sueldo y que no va con sus responsabilidades. De manera general la satisfacción de los colaboradores en este tema, el promedio está rondando entre

el 40%, siendo menos de la mitad de la muestra que se tomó, revelan estar positivamente de acuerdo con recibir la parte que les toca.

### ***H. Reconocimiento (desempeño/rendimiento).***

	RECONOCIMIENTO									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Existe igualdad entre hombres y mujeres al ocupar puestos	1	2.8	2	5.7	3	8.5	5	14.2	25	71.4
Realiza usted trabajo útil	-	-	1	2.8	1	2.8	2	5.7	32	91.4
Tiene seguridad en su puesto de cara al futuro	2	5.7	-	-	4	11.4	6	17.1	23	65.7
Promoción laboral por buen rendimiento	5	14.2	2	5.7	9	25.7	4	11.4	15	42.8
Empresa valora y agradece desempeño	1	2.8	-	-	2	5.7	9	25.7	24	68.5

Tabla No 8. Reconocimiento (desempeño/rendimiento).

Esta tabla nos permite observar que el 71.4% cree que existe la igualdad entre sexos al ocupar puestos en la SW, en una promoción laboral por el buen rendimiento un 42.8% está de acuerdo que la empresa brinde este reconocimiento, el 25.7% esta medianamente de acuerdo pero un 14.2% está en desacuerdo que la empresa reconozca el buen rendimiento y desempeño, razón por el cual la gran mayoría de la población con un 91.4% asegura que realiza un trabajo útil para la empresa, y los porcentajes al parecer nos muestran que les gustaría recibir reconocimiento por sus gran esfuerzo.

### ***I. Comunicación.***

	COMUNICACIÓN									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Buena comunicación descendente del jefe	7	20	1	2.8	11	31	3	8.5	12	34.2
Buena comunicación ascendente	7	20	1	2.8	9	25.7	5	14.2	12	34.2
Jefes escuchan las opiniones o sugerencias	3	8.5	1	2.8	7	20	8	22.8	15	42.8
Jefe escucha sugerencias	3	8.5	1	2.8	5	14.2	4	11.4	21	60
La empresa me tiene informado	9	25.7	-	-	6	17.1	8	22.8	11	31.4

Tabla No 9. Comunicación. Fuente: La autora.

Según esta tabla nos muestra que la empresa los tiene informado con un 31.4% positivamente pero el 25.7% nos dice que no es así, a pesar de este dato, la muestra expresa que la comunicación descendente y ascendente es ordenada con un 34.2% pero 20% lo niega. Inclusive el 60% de los colaboradores dicen que sus jefes escuchan sus sugerencias, implicando que la comunicación con sus jefes es adecuada.

### Preguntas abiertas

De manera simultánea y al azar se aplicaron preguntas abiertas. En esta sección se muestran los resultados sobre cinco preguntas abiertas que desarrollan diferentes temáticas y sus diferentes respuestas tipo que lanzaron cada una de ellas, la muestra se hizo al azar con 12 sujetos; las preguntas hacen referencia sobre la satisfacción que tienen dentro de la empresa, que incentivos les llama la atención, y otra sobre las relaciones interpersonales cercanas, innovación en su desempeño y la última sobre qué cambios en su puesto de trabajo realizarían personalmente, para que el colaborador pudiera manifestar de forma más personal, abierta y profunda.

La interpretación y porcentaje por las respuestas tipo se encuentran divididos por pregunta a continuación:

1. ¿Cómo definiría sentirse satisfecho en su trabajo?		
Al preguntar a los colaboradores cómo definiría sentirse satisfecho en su trabajo, hubieron 12 diferentes respuestas tipos a continuación:		
Respuestas	#	%
Con agradecimiento	1	8.3
Me han dado mucha oportunidad de ocupar cargos importantes	1	8.3
Cumplir las metas que se proponen	1	8.3
Sentirme optimista y feliz	1	8.3
Notar que mi trabajo da un impacto positivo en la empresa	1	8.3
Para sentirse satisfecho en in trabajo necesito una actitud positiva	1	8.3
Que exista cordialidad, y mejoras a niveles jerárquicos y que agilicen los procesos	1	8.3
Tener buen compañerismos	1	8.3
Trabajar y hacer lo que le guste, satisfecho con tu salario, ambiente agradable	1	8.3
Cumplir con mis expectativas económicas y sentir que soy valorado como persona y estimulado en mi trabajo	1	8.3
Teniendo un buen ambiente laboral y un sueldo competitivo	1	8.3

Objetivos claros, herramientas de trabajo, capacitación continua, remuneración justa	1	8.3
--	---	-----

Algunas respuestas son muy importantes de resaltar Trabajar y hacer lo que le guste, satisfecho con tu salario, ambiente agradable (8.3%), cumplir con mis expectativas económicas y sentir que soy valorado como persona y estimulado en mi trabajo (8.3%), notar que mi trabajo da un impacto positivo en la empresa (8.3%), cumplir las metas que se proponen (8.3%), y otra muy interesante es el de sentirse optimista y feliz (8.3%), estas son algunas de la respuestas más llamativas desde mi punto de vista.

2. ¿Qué incentivo le gustaría como reconocimiento en su tarea?		
Al preguntar a los colaboradores qué incentivo le gustaría como reconocimiento en su tarea, hubieron 9 diferentes respuestas tipos a continuación:		
Respuestas Tipo	#	%
Aumento salarial	5	41.6
Los que tenemos están bien	2	16.6
Que cuando se haga bien el trabajo nos felicite por medio de una carta	1	8.3
Que se reconozca esfuerzo y dedicación	1	8.3
Como el mejor empleado del mes o un premio obsequio	1	8.3
Escalar a puestos administrativos.	1	8.3
Me siento satisfecho en mi trabajo y entregar un granito de arena extra	1	8.3
Incentivo verbal y monetaria	1	8.3
Valorar el esfuerzo individual de cada meta y objetivo, replantear reconocimiento por su mérito y esfuerzo	1	8.3

Sobre los incentivos, hay varios comentarios en los que la población desearía un aumento salarial con un (41.6%), el (16.6) señalan que los que tienen están bien, un (8.3%) les gustaría un incentivo verbal, escalara un puesto administrativo para un (8.3%) la gran mayoría les gustaría un aumento salarial como incentivo por sus tareas.

3. ¿Si usted tuviera alguna situación personal de gran peso e importancia y pudiera acercarse a un colega para pedir consejos y conversar al respecto, existe alguna persona con esa apertura de confianza?		
Al preguntar a los colaboradores la pregunta anterior, los 12 estuvieron de acuerdo:		
Respuestas Tipo	#	%
Si	12	100
No	0	0

En éste cuadro se puede observar como al promedio general de la evaluación de tener a un colega con esa apertura de confianza se encuentra en (100%) lo cual nos indica que las condiciones sociales se encuentran significativamente y progresivamente altas.

<b>4. ¿Se alienta a los colaboradores a buscar nuevas formas de resolver problemas o dificultades en equipo?</b>		
Al preguntar a los colaboradores lo anterior, hubieron 2 tipos de respuestas a continuación:		
<b>Respuestas Tipo</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Si	5	41.6
No	7	58.3

Esta sección no hay comentarios significativos ni quejas solo se nos permite ver que un (41.6%) está de acuerdo de que se les alienta a resolver en equipo cualquier tipo de situación comprometedora, pero sorprendentemente la mayoría con un (58.3%) no está en desacuerdo, para estas personas no pueden resolver en equipo y no buscan diferentes formas de hacerlo.

<b>5. ¿Qué cambiaría de su trabajo para sentirse más a gusto en la empresa?</b>		
Al preguntar a los colaboradores lo anterior, hubieron 9 diferentes respuestas tipos a continuación:		
<b>Respuestas Tipo</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Nada	3	25
Tener más relaciones con los compañeros	2	16.6
Mi oficina	1	8.3
La forma de comunicación que existe entre colaboradores	1	8.3
Ambiente laboral	1	8.3
La ideología, la compañía debería de tratar a cada país independientemente no podemos trabajar con una ideología regional porque no todos los países son iguales.	1	8.3
La administración se requiere in esquema de gerencia laboral, con toma de decisiones más efectivas y menos burocracia (espacio toma de decisiones muy lentas)	1	8.3
Es importante que en toda empresa exista un líder que tenga la autoridad necesaria para tomar decisiones	1	8.3
Algunas incertidumbre y que los cambios que ocupan los departamento no duran tanto en tomar decisiones.	1	8.3

Para este cuadro se puede observar que el (25%) indica que nada cambiarían, un (16.6%) pide pidiendo una mejora del ambiente entre compañeros un (8.3%) dice que la ideología, la compañía debería de tratar a cada país independientemente no podemos trabajar con una ideología regional porque no todos los países son iguales, un (8.3%) también piden un líder que tenga la

autoridad necesaria para tomar decisiones y otra respuesta importante es que (8.3%) pide a la administración un esquema de gerencia laboral, con la habilidad de la toma de decisiones sean más efectivas y menos burócratas (toma de decisiones muy lentas).

### **Conclusiones**

De acuerdo a la medición realizada sobre la realidad institucional y contexto climático en la empresa Sherwin Williams con la muestra de estudio, podemos decir que la misma es percibida positiva; un 74.2% se sienten integrados y 85.7% expresa estar orgullosos de ser parte de esta organización, sin embargo, es necesario contar con un sistema de reconocimiento al buen desempeño, que conlleven a que el grado de satisfacción se eleve, ya que sus logros pueden verse vinculados con sus metas personales.

Con los resultados obtenidos por las encuestas se puede resaltar que el plan de acción debe dirigirse en los siguientes aspectos: las condiciones ambientales en la Sherwin Williams debe mejorar porque no es la adecuada, en específico la parte de comodidad, temperatura, iluminación, aseo, ruido. Brindarles a los colaboradores más autonomía, porque este aspecto es un pilar de funcionamiento para incrementar la motivación y confianza de los colaboradores, aumentando la productividad, capacidad y retener el talento necesario en el mercado. De igual forma en el área de jefatura los colaboradores expresan ciertas particularidades o sugerencias en la implementación de cambios en la interacción entre subordinados y la jefatura siendo este muy estricto, que la interacción sea más humana y más saludable. Los aspectos mencionados anteriormente son de mayor importancia para el plan acción, es fundamental y esencial para realizar la mejora de la empresa.

Las sugerencias propuestas en base a las evaluaciones realizadas se puede mejorar la condición ambiental (comodidad, temperatura, iluminación, aseo, ruido) en el puesto de trabajo, los colaboradores expresan que estas no son las adecuadas para desempeñar sus labores diarias. Es indispensable que sean modificadas ya que este factor ambiental organizacional muestra un porcentaje considerable de inconformidad.

Los porcentajes proyectados por los colaboradores sobre la creatividad e iniciativa, en la que la organización no es tan flexibles, encasillándose como rígidos y estrictos con la autonomía prestada a sus colaboradores, la autonomía les permite delegar y desarrollar con confianza sus labores, el cual se verá reflejado en la calidad de su trabajo y en el cumplimiento de sus responsabilidades.

De acuerdo con la percepción de los colaboradores se pudo identificar respuestas positivas en la relación e integración entre compañeros de trabajo, muestran tener una relación saludable y autentica. Aunque los resultados con base a los superiores y jefes son un poco similares; si hablamos de que algunos los consideran amables, hay datos que no debemos de ignorar; podemos señalar el hecho de que los jefes son percibidos como exigentes e incapaces de trabajar en unidad, además, casi la mitad de la muestra creen que sus jefes son estrictos, severos y exactos.

Al evaluar el área de comunicación se evidencia que sus sugerencias son tomadas en cuenta pero la apertura en los canales de comunicación ascendente y descendente no es ordenada, mucho menos informativa. Los colaboradores indican que no visualizan un desarrollo de movilidad en la empresa, la mitad de la muestra ha expresado que su título profesional no tiene congruencia con su puesto, pudiendo ser un obstáculo en la realización de tareas.

En opinión de los colaboradores, la empresa no cuenta con incentivos para un buen desempeño como premios, pero la gran parte considera recibir con la parte que le toca. El colaborador percibe que la empresa da su sueldo completo, pero no está del todo vinculado o en sintonía con las responsabilidades que realizan.

Al analizar de las preguntas abiertas y como definirían sentirse satisfechos todos los colaboradores evaluados se presentan 12 respuestas tipos, pero las más trascendentes son las siguientes: sentirme optimista y feliz, cumplir las metas que me propongo, notar que mi trabajo da un impacto positivo en la empresa y objetivos claros, herramientas de trabajo, capacitación continua, remuneración justa. Estas respuestas expresan que la gran mayoría tiene una percepción diferente de lo que representa la satisfacción laboral, pero todo gira en torno a sus emociones en su espacio laboral.

La segunda pregunta consulta con la población evaluada que incentivos les llama la atención donde hubieron 9 diferentes respuestas tipo donde las destacadas son las siguientes: aumento salarial, incentivo verbal, escalar a un puesto administrativo, que les feliciten por medio de una carta, colaborador del mes y obsequios son algunas respuestas destacadas. La mayoría les gustaría que los incentivos estén relacionados con el reconocimiento de su desempeño, los evaluados no necesariamente están en busca de un incentivo monetario como algunos señalan; sino que el simple hecho de felicitarles con una carta para los colaboradores es motivante.

Esta tercera pregunta hace referencia a una amistad o relación interpersonal cercana de confianza y la mayoría de los evaluados así lo confirman, revelando que las condiciones sociales se encuentran significativamente y progresivamente altas, la cuarta pregunta señala si en la empresa se les alienta a buscar nuevas formas de innovación a la hora de afrontar dificultades en equipo un 41.6% indica que si y el 58.3% dice que no siendo este último porcentaje el más alto y

dominante, en la Sherwin Williams no hay apertura para la improvisación o autonomía para el afrontamiento de situaciones complicadas en la organización.

Para finalizar esta sección la última pregunta a la muestra de evaluados indaga que aspecto cambiarían en su puesto de trabajo para sentirse más a gusto en la empresa hay diferentes 9 respuestas tipo, pero las más relevantes son las siguientes: tener más relaciones con los compañeros, la oficina, ambiente laboral, acelerar la toma de decisiones inclusive algunas personas indican que no cambiarían ninguna aspecto en su puesto.

El capacitar al personal de la institución en los aspectos técnicos encontrados en las evaluaciones para la mejora del Clima Organizacional, fue una limitante que se presentó en el transcurso de la investigación, a pesar de que no se realizaron las capacitaciones la organización solicito los resultados de las evaluaciones realizadas e interpretadas como guía.

### **Recomendaciones**

El reconocimiento por el buen desempeño a los colaboradores cuando se han destacado en su trabajo y desempeño con algún tipo de recuerdo institucional como tazas o llaveros como un premio; inclusive con un certificado como estímulos externos pueden ser practicas positivas. Otro ejemplo donde el reconocimiento puede implementarse es en la celebración de cumpleaños y de días festivos.

El proporcionarle a los colaboradores de los equipos de protección necesarios para desempeñarse sin ningún tipo de peligro, el equipo de Salud Ocupacional siendo el departamento encargado en la empresa previamente deben realizar una evaluación del área de trabajo de todos los puestos de las persona que forman parte de la empresa para que cada uno se sienta cómodo y seguro.

Proporcionar de la iluminación adecuada en la compañía para que las actividades que se vallan a realizar no sufran de ningún impedimento para desempeñarse y desenvolverse de forma correcta. La ventilación o temperatura adecuada debe de ser un punto principal en el área de trabajo de cualquier trabajador, en todos los departamentos en especial el de bodega debe de tener la temperatura justa, y el mantenimiento periódicamente ha de ser la apropiada.

Se sugiere que la gerencia elabore un plan de capacitación para los trabajadores, esto tiene como intención de proporcionar de las habilidades, aptitudes, actualización y de alguna manera esta acción incentivara el crecimiento personal académicamente (o por competencia) para poder desenvolverse más fácil y de manera más acertada. Al capacitarles indirectamente la empresa puede llegar a incrementar la motivación, depositando su confianza en que poseen de esa aptitud necesaria para afrontar y desempeñarse.

Dar la apertura de que los colaboradores tomen sus propias decisiones, delegarles las tareas para las que tienen mayor aptitud y confiar en que el trabajo será realizado eficientemente, siempre y cuando se esté desarrollando dentro de las reglas mínimas de funcionamiento y comportamiento de la organización.

Algunas recomendaciones para mejorar un clima laboral entre pares y subordinado/jefe los siguientes apartados pueden ser importantes tomarlos en cuenta: incrementar las relaciones interpersonales buscando integrar el trabajo en equipo, promover actividades recreativas para los colaboradores, mejorar las condiciones físicas de la empresa para crear un clima laboral cómodo.

Para los colaboradores y supervisores sería útil que en Sherwin Williams ofrecieran talleres para afrontar el miedo en situaciones difíciles como la toma de decisiones y saber buscar el momento adecuado para la aportación de sugerencias e ideas. Otro aspecto necesario es el de

proporcionar talleres a los jefes, con la intención de que puedan optimizar su trabajo como líder, para involucrarse con los subordinados del departamento que les corresponda para fomentar la unidad y prosperidad.

Definir un plan de comunicación interna, programando reuniones por departamento para que la comunicación con los miembros sea más efectiva para platicar del trabajo, sugerencias o mejoras. Una vez finalizada la reunión por departamentos cada supervisor puede recopilar todos los temas mencionados en dichas reuniones para informar al director o gerente en mando para revisar los temas relevantes presentados. Promover de espacios (foros) para mejorar la comunicación reciproca ascendente y descendente.

### Referencias

- American Psychological Association (2010). Manual de publicaciones de la American Psychological Association. Mexico. Tercera edición. Editorial El Manual Moderno.
- Bairero, A. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Revista Médica Miltimed*. Recuperado el 9 de junio del 2018 de: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>
- Calderón, Murillo Galvis, Torres. (2015). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Redalyc.org*. Recuperado el 30 de abril del 2018, de [www.redalyc.org/html/205/20502506/](http://www.redalyc.org/html/205/20502506/)
- Cortejoso, D. (2012). Qué es un conflicto laboral y cómo gestionarlo. *Psicoglobalia*. Recuperado el 27 de junio de [www.psicoglobalia.com/que-es-un-conflicto-laboral-y-como-gestionarlo/](http://www.psicoglobalia.com/que-es-un-conflicto-laboral-y-como-gestionarlo/)
- Cruz, M. Valle, A. Esperanza, Ruiz, M. Paredes, M. (2017). Las Competencias y la Motivación del Recurso Humano en el Sector Turístico. *Augusto Guzzo Revista Acadêmica*.

Recuperado el 2 de Mayo de

[http://www.fics.edu.br/index.php/augusto\\_guzzo/article/view/435/490](http://www.fics.edu.br/index.php/augusto_guzzo/article/view/435/490)

Garcia, A. Boix, P. Benavides, F. Gadea, R. Rodrigo, F. Serra, C. (2016). Participación para mejorar las condiciones de trabajo: evidencias y experiencias. *ScienceDirect*. Recuperado el 7 de junio del 2018 de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911116300346>

Habilidades Blandas. (s.f.) Asesores en Recursos Humanos y Talento Empresarial Nota Técnica – Calidad & Calidad Personal. *ARHTE*. Recuperado el 27 de junio del 2018 de <file:///G:/NT-Habilidades%20Blandas-NotaTecnica-v1-170921.pdf>

Hernández, H. Monterrosa, F. Muñoz, D. (2015). Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano. *Dialnet*. Recuperado el 7 de junio del 2018 de:

[file:///C:/Users/Paget/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Dialnet-CulturaDePrevencionParaLaSeguridadYSaludEnElTrabaj-6065428.pdf](file:///C:/Users/Paget/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Dialnet-CulturaDePrevencionParaLaSeguridadYSaludEnElTrabaj-6065428.pdf)

Ignacio Arroyo, I. Coronado, J. Vázquez, G. (2014). La ergonomía participativa como parte de la responsabilidad social en las organizaciones. *Red internacional de investigadores en competitividad*. Recuperado el 7 de junio del 2018 de:

<https://riico.net/index.php/riico/article/view/1269/938>

Jacobis, I. (2018). Esta es la importancia del reconocimiento en el trabajo. *Entrepreneur*.

Recuperado el 27 de junio del 2018, de <https://www.entrepreneur.com/article/294339>

Navarro, J. Ceja, L. Curioso, F. Arrieta, C. (2014). Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis. *Redalyc.org*. Recuperado el 2 de Mayo de:

[www.redalyc.org/html/778/77830184005/](http://www.redalyc.org/html/778/77830184005/)

Quienes somos. (s.f.). *Sherwin-Williams*. Recuperado el 2 de Agosto del 2018 de

<https://www.sherwin.cl/quienes-somos/>

Riesgos relacionados con la ergonomía. (2015). *Portal de Riesgos Laborales de los trabajadores de la enseñanza*. Recuperado el 3 de Mayo de: [riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-hergonomia/ergonomia/](https://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-hergonomia/ergonomia/)

Salessi, S, Omar, A. (2017) Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Redalyc.org*. Recuperado el 9 de junio del 2018, de [www.redalyc.org/pdf/261/26155061010.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/261/26155061010.pdf)

Vega, M, Núñez, A. Huerta, P (2012). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Icade*. Recuperado 30 de abril del 2018, de <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/407/327>

Veloso, C. Cuadra, A. Gil, F. Quiroz, A. Meza, S. (2015) Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Redalyc.org*. Recuperado el 27 de abril del 2018, de [www.redalyc.org/html/339/33942541002/](http://www.redalyc.org/html/339/33942541002/)

## Anexos

# Encuesta de clima y satisfacción laboral

Por favor, dedique unos minutos para completar esta encuesta, marcando una (X)

\*(conteste en caso de que aplique) en la respuesta que mejor describa cómo te sientes, la

información que nos proporcione será utilizada para evaluar en general el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores en la empresa.

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

Muchas Gracias!

Esta encuesta dura aproximadamente 15 minutos.

Puesto \_\_\_\_\_ . Fecha \_\_\_\_\_ .

### 1. Ayúdenos a mejorar

*La empresa:*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
¿Está satisfecho con su trayectoria en la empresa?					
¿Le gusta su empresa?					
¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?					
¿De haber sabido cómo iban a ser las cosas en su empresa, hubiera entrado en ella?					
¿Se siente integrado en su empresa?					
¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la empresa?					
¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa?					

### 2. Condiciones ambientales

*Sobre las condiciones ambientales en su puesto de trabajo:*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
¿Su puesto de trabajo le resuelta lo suficientemente cómodo?					
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?					

¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?					
¿El nivel de ruido es soportable?					
¿La condición de su puesto de trabajo está limpia?					

### 3. Posibilidades de creatividad e iniciativa

*¿Considera usted que...*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
...tiene la suficiente autonomía en su trabajo?					
... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					
... sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?					
... se siente realizado en su trabajo?					
... su trabajo es lo suficientemente variado?					

### 4. Compañeros de trabajo

*Acercar de sus compañeros de trabajo:*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
¿Se lleva usted bien con sus compañeros?					
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entro en la empresa?					
¿Si dejase la empresa, lo sentiría por ellos?					
¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?					
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?					
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?					

### 5. Jefe y Supervisores

*Sobre su jefe y supervisores:*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?					
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?					
¿Considera que su jefe es participativo?					
¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?					
¿Tiene usted comunicación con su jefe?					
¿Considera que tiene usted un jefe justo?					
¿Mi jefe tiene las habilidades para dirigir, motivar y estimular el buen desempeño del trabajo?					

## 6. Puesto de trabajo

*Sobre su puesto de trabajo:*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?					
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?					
¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?					
¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?					
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?					
¿Existen posibilidades reales de movilidad en su empresa?					
¿Cuento con los recursos y materiales para desempeñar mi trabajo con calidad?					

## 7. Remuneración

*Sobre su sueldo:*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
¿Considera que su trabajo está bien remunerado?					

¿Me pagan correctamente mi sueldo, incluyendo horas extras, días de descanso y días festivos que trabajo?					
¿Considera usted que su salario esta entre lo normal, considerando su entorno social?					
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?					
Me siento satisfecho con la remuneración (sueldo) que recibo por mi trabajo. Este está de acuerdo a las responsabilidades de mi puesto.					

## 8. Reconocimiento

*¿Considera usted que en su empresa...*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
... existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?					
... realiza un trabajo útil?					
... tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?					
... es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?					
... lo considera valioso su trabajo, agradece y reconoce su desempeño?					

## 9. Comunicación

*¿Considera usted que en su empresa...*

PREGUNTAS	No	En desacuerdo	Depende	De acuerdo	Si
... existe buena comunicación de arriba abajo entre jefes y colaboradores?					
... existe buena comunicación de abajo a arriba entre colaboradores y jefes?					
... su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los colaboradores?					
... su jefe comunica oportunamente sobre cuestiones que afecten su trabajo?					
... los medio de comunicación formal existen en la empresa (carteles, boletines, afiches, etc.) contribuyen a mantenerlo debidamente informado.					

La encuesta ha concluido.

Muchas gracias por su colaboración.

**Observaciones:**



QUE OPINAS...

1. ¿Cómo definiría sentirse satisfecho en su trabajo?
2. ¿Qué incentivo le gustaría como reconocimiento en su tarea?
3. ¿Si usted tuviera alguna situación personal de gran peso e importancia y pudiera acercarse a un colega para pedir consejos y conversar al respecto, existe alguna persona con esa apertura de confianza?

4. ¿Se alienta a los colaboradores a buscar nuevas formas de resolver problemas o dificultades en equipo?

5. ¿Qué cambiaría de su trabajo para sentirse más a gusto en la empresa?

### Resultados de la encuesta en general

#### J. Ayúdenos a mejorar la empresa

	AYUDEMOS A MEJORAR									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Satisfecho con trayectoria de la empresa	1	2	-	-	2	5.7	5	14.2	27	77.1
Le gusta su empresa	-	-	-	-	2	5.7	2	5.7	32	91.4
Se siente orgulloso de pertenecer empresa	-	-	-	-	2	5.7	3	8.5	30	85.7
De haber sabido, hubiera entrado	-	-	1	2.8	5	14.2	3	8.5	26	74.2
Se siente integrado en la empresa	2	5.7	-	-	2	5.7	5	14.2	26	74.2
Conoce bien que aporta usted a la empresa	-	-	-	-	3	8.5	1	2.8	31	88.5
Si pudiera dejar la empresa/ se quedaría	4	11.4	-	-	5	14.2	3	8.5	23	65.7

Tabla No 1. Ayudemos a mejorar la empresa. Fuente: La autora.

**K. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo.**

CONDICIONES AMBIENTALES										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Puesto cómodo	1	2.8	1	2.8	6	17.1	10	28.5	17	48.5
Suficiente luz	5	14.2	6	17.1	6	17.1	4	11.4	14	40
Temperatura adecuada	6	17.1	3	8.5	11	31.4	4	11.4	12	34.2
Nivel de ruido soportable	2	5.7	-	-	11	31.4	3	8.5	19	54.2
Su puesto está limpio	-	-	-	-	8	22.8	7	20.	20	57.1

Tabla No 2. Condiciones ambientales en su puesto de trabajo. Fuente: La autora.

**L. Posibilidades de creatividad e iniciativa.**

POSIBILIDADES DE CREATIVIDAD E INICIATIVA										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Tiene autonomía en su trabajo	5	14.2	1	2.8	9	25.7	3	8.5	17	48.5
Tiene capacidad de iniciativa	1	2.8	2	5.7	4	11.4	6	17.1	22	66.8
Sus ideas son escuchadas por jefes	1	2.78	2	5.7	10	28.5	5	14.2	17	48.5
Se siente realizado en su trabajo	3	8.5	1	2.8	4	11.4	5	14.2	22	66.8
Su trabajo es lo suficiente variado	2	5.7	-	-	4	11.4	2	5.7	27	77.1

Tabla No 3. Posibilidades de creatividad e iniciativa. Fuente: La autora.

**M. Compañeros de trabajo.**

COMPAÑEROS DE TRABAJO										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Se lleva bien con sus compañeros	-	-	-	-	3	8.5	5	14.2	26	74.2
Le ayudaron y apoyaron los primeros días	1	2.8	-	-	3	8.5	-	-	31	88.5

Si dejase la empresa lo sentiría por ellos	1	2.8	1	2.8	6	17.1	2	5.7	24	68.5
Son unidos y se llevan bien	3	8.5	2	5.7	12	34.2	3	8.5	15	42.8
Compañeros son además sus amigos	4	11.4	2	5.7	16	45.7	1	2.8	12	34.2
Existe movilidad y cambios de puestos empresa para todos los departamentos	13	37.1	2	5.7	8	22.8	4	11.4	8	22.8

Tabla No 4. Compañeros de trabajo. Fuente: La autora.

*N. Jefes y supervisores.*

JEFES Y SUPERIORES										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Jefe lo trata bien, con amabilidad	-	-	-	-	2	5.7	5	14.2	27	77.1
Es adecuado el nivel de exigencia del jefe	2	5.7	1	2.8	3	8.5	3	8.5	25	71.4
Jefe es participativo	1	2.8	1	2.8	7	20	5	14.2	21	60
Se trabaja en equipo con jefes y compañeros	2	5.7	-	-	6	17.1	6	17.1	20	57.1
Tiene usted comunicación con su jefe	1	2.8	-	-	5	14.2	3	8.5	25	71.4
Considera que tiene usted un jefe justo	1	2.8	1	2.8	6	17.1	7	20	19	54.2
Mi jefe tiene las habilidades para dirigir, motivar y estimular el buen desempeño del trabajo	-	-	2	5.7	6	17.1	8	22.8	17	48.8

Tabla No .5. Jefes y supervisores. Fuente: La autora

*O. Puesto de trabajo.*

PUESTO TRABAJO										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Puesto tiene relación con su experiencia	2	5.7	-	-	5	14.2	5	14.2	24	68.5
Puesto tiene relación con su título	5	14.2	1	2.8	4	11.4	5	14.2	20	57.1

Se considera Ud. valorado en el puesto de trabajo	3	8.5	1	2.8	6	17.1	5	14.2	20	57.1
Su trabajo es reconocido por sus jefes	2	5.7	1	2.8	8	22.8	11	31.4	13	37.1
Le gustaría permanecer en su puesto empresa	5	14.2	1	2.8	4	11.4	6	17.1	20	57.1

Tabla No 6. Puesto de trabajo. Fuente: La autora.

**P. Remuneración (salario).**

	REMUNERACIÓN									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Se considera bien remunerado	2	5.7	2	5.7	12	34.2	2	5	17	48.5
Recibo mi sueldo completo (horas extras)	-	-	1	2.8	2	5.7	1	2	31	88.5
Salario por encima de la media con el mercado	2	5.7	5	14.2	6	17.1	7	20	15	42.8
Hay consonancia de su sueldo con los demás	2	5.7	2	5.7	10	28.5	7	20	14	40
Satisfecho con sueldo, y vadea de acuerdo a responsabilidades	2	5.7	3	8.5	7	20	8	22.8	15	42.8

Tabla No 7. Remuneración (salario). Fuente: La autora.

**Q. Reconocimiento (desempeño/rendimiento).**

	RECONOCIMIENTO									
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Existe igualdad entre hombres y mujeres al ocupar puestos	1	2.8	2	5.7	3	8.5	5	14.2	25	71.4
Realiza usted trabajo útil	-	-	1	2.8	1	2.8	2	5.7	32	91.4
Tiene seguridad en su puesto de cara al futuro	2	5.7	-	-	4	11.4	6	17.1	23	65.7
Promoción laboral por buen rendimiento	5	14.2	2	5.7	9	25.7	4	11.4	15	42.8
Empresa valora y agradece desempeño	1	2.8	-	-	2	5.7	9	25.7	24	68.5

Tabla No 8. Reconocimiento (desempeño/rendimiento).

**R. Comunicación.**

COMUNICACIÓN										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Buena comunicación descendente del jefe	7	20	1	2.8	11	31	3	8.5	12	34.2
Buena comunicación ascendente	7	20	1	2.8	9	25.7	5	14.2	12	34.2
Jefes escuchan las opiniones o sugerencias	3	8.5	1	2.8	7	20	8	22.8	15	42.8
Jefe escucha sugerencias	3	8.5	1	2.8	5	14.2	4	11.4	21	60
La empresa me tiene informado	9	25.7	-	-	6	17.1	8	22.8	11	31.4

Tabla No 9. Comunicación. Fuente: La autora.

**Preguntas abiertas****1. ¿Cómo definiría sentirse satisfecho en su trabajo?**

Al preguntar a los colaboradores cómo definiría sentirse satisfecho en su trabajo, hubieron 12 diferentes respuestas tipos a continuación:

Respuestas	#	%
Con agradecimiento	1	8.3
Me han dado mucha oportunidad de ocupar cargos importantes	1	8.3
Cumplir las metas que se proponen	1	8.3
Sentirme optimista y feliz	1	8.3
Notar que mi trabajo da un impacto positivo en la empresa	1	8.3
Para sentirse satisfecho en in trabajo necesito una actitud positiva	1	8.3
Que exista cordialidad, y mejoras a niveles jerárquicos y que agilicen los procesos	1	8.3
Tener buen compañerismos	1	8.3
Trabajar y hacer lo que le guste, satisfecho con tu salario, ambiente agradable	1	8.3
Cumplir con mis expectativas económicas y sentir que soy valorado como persona y estimulado en mi trabajo	1	8.3
Teniendo un buen ambiente laboral y un sueldo competitivo	1	8.3
Objetivos claros, herramientas de trabajo, capacitación continua, remuneración justa	1	8.3

**2. ¿Qué incentivo le gustaría como reconocimiento en su tarea?**

Al preguntar a los colaboradores qué incentivo le gustaría como reconocimiento en su tarea, hubieron 9 diferentes respuestas tipos a continuación:

<b>Respuestas Tipo</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Aumento salarial	5	41.6
Los que tenemos están bien	2	16.6
Que cuando se haga bien el trabajo nos felicite por medio de una carta	1	8.3
Que se reconozca esfuerzo y dedicación	1	8.3
Como el mejor empleado del mes o un premio obsequio	1	8.3
Escalar a puestos administrativos.	1	8.3
Me siento satisfecho en mi trabajo y entregar un granito de arena extra	1	8.3
Incentivo verbal y monetaria	1	8.3
Valorar el esfuerzo individual de cada meta y objetivo, replantear reconocimiento por su mérito y esfuerzo	1	8.3

**3. ¿Si usted tuviera alguna situación personal de gran peso e importancia y pudiera acercarse a un colega para pedir consejos y conversar al respecto, existe alguna persona con esa apertura de confianza?**

Al preguntar a los colaboradores la pregunta anterior, los 12 estuvieron de acuerdo:

<b>Respuestas Tipo</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Si	12	100
No	0	0

**4. ¿Se alienta a los colaboradores a buscar nuevas formas de resolver problemas o dificultades en equipo?**

Al preguntar a los colaboradores lo anterior, hubieron 2 tipos de respuestas a continuación:

<b>Respuestas Tipo</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Si	5	41.6
No	7	58.3

**5. ¿Qué cambiaría de su trabajo para sentirse más a gusto en la empresa?**

Al preguntar a los colaboradores lo anterior, hubieron 9 diferentes respuestas tipos a continuación:

<b>Respuestas Tipo</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Nada	3	25
Tener más relaciones con los compañeros	2	16.6
Mi oficina	1	8.3
La forma de comunicación que existe entre colaboradores	1	8.3
Ambiente laboral	1	8.3

La ideología, la compañía debería de tratar a cada país independientemente no podemos trabajar con una ideología regional porque no todos los países son iguales.	1	8.3
La administración se requiere in esquema de gerencia laboral, con toma de decisiones más efectivas y menos burocracia (espacio toma de decisiones muy lentas)	1	8.3
Es importante que en toda empresa exista un líder que tenga la autoridad necesaria para tomar decisiones	1	8.3
Algunas incertidumbre y que los cambios que ocupan los departamento no duran tanto en tomar decisiones.	1	8.3

### Resultados de solo tiendas

AYUDEMOS A MEJORAR										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Satisfecho con trayectoria de la empresa	-		-		-		1	14	6	85
Le gusta su empresa	-		-		1	14	1	14	5	71
Se siente orgulloso de pertenecer empresa	-		-		-		1	14	6	85
De haber sabido, hubiera entrado	-		-		1	14	-		6	85
Se siente integrado en la empresa	1	14	-		1	14	-		5	71
Conoce bien que aporta usted a la empresa	-		-		1	14	1	14	5	71
Si pudiera dejar la empresa/ se quedaría	-		-		1	14	-		6	85
CONDICIONES AMBIENTALES										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Puesto cómodo	1	14	-		-		4	57	3	42
Suficiente luz	-		1	14	-		1	14	5	71
Temperatura adecuada	1	14	-		4	57	1	14	1	14
Nivel de ruido soportable	-		-		3	42	1	14	3	42
Su puesto está limpio	-		-		1	14	2	28	4	57
POSIBILIDADES DE CREATIVIDAD E INICIATIVA										
	NO		NO / MATIZ		NO / SI		SI / MATIZ		SI	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Tiene autonomía en su trabajo	1	14	-		3	42	-		3	42
Tiene capacidad de iniciativa	-		-		1	14	1	14	5	71

Sus ideas son escuchadas por jefes	1	14	-		2	28	2	28	2	28
Se siente realizado en su trabajo	1	14	-		-		-		6	85
Su trabajo es lo suficiente variado	-		-		2	28	-		5	71
<b>COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>										
	<b>NO</b>		<b>NO / MATIZ</b>		<b>NO / SI</b>		<b>SI / MATIZ</b>		<b>SI</b>	
	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Se lleva bien con sus compañeros	-		-		2	28	1	14	4	57
Le ayudaron y apoyaron los primeros días	1	14	-		1	14	-		5	71
Si dejase la empresa lo sentiría por ellos	-				1	14	-		6	85
Son unidos y se llevan bien	1	14	2	28	2	28	-		2	28
Compañeros son además sus amigos	-		-		5	71	-		2	28
Existe mucha movilidad y cambios de puestos empresa	6	85	-		1	14	-		-	
<b>JEFES Y SUPERIORES</b>										
	<b>NO</b>		<b>NO / MATIZ</b>		<b>NO / SI</b>		<b>SI / MATIZ</b>		<b>SI</b>	
	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Jefe lo trata bien, con amabilidad	-		-		1	14	1	14	5	71
Es adecuado el nivel de exigencia del jefe	-		-		-		2	28	5	71
Jefe es participativo	-		1	14	1	14	2	28	3	42
Se trabaja en equipo con jefes y compañeros	1	14	-		2	28	1	14	3	42
Tiene usted comunicación con su jefe	1	14	-		1	14	1	14	4	57
Considera que tiene usted un jefe justo	-		1	14	-		4	57	2	28
Mi jefe tiene las habilidades para dirigir, motivar y estimular el buen desempeño del trabajo	-		1	14	1	14	2	28	3	42
<b>PUESTO TRABAJO</b>										
	<b>NO</b>		<b>NO / MATIZ</b>		<b>NO / SI</b>		<b>SI / MATIZ</b>		<b>SI</b>	
	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Puesto tiene relación con su experiencia	-		-		1	14	1	14	5	71
Puesto tiene relación con su título	2	28	1	14	-		-		4	57

Se considera ud valorado en el puesto de trabajo	1	14	-		3	42	1	14	2	28
Su trabajo es reconocido por sus jefes	1	14	-		1	14	3	42	2	28
Le gustaría permanecer en su puesto empresa	1	14	1	14	1	14	1	14	3	42
Existen posibilidades reales de movilidad de la empresa	1	14	1	14	3	42	1	14	1	14
Cuento con materiales para mi trabajo	-		1	14	3	42	1	14	2	28
<b>REMUNERACIÓN</b>										
	<b>NO</b>		<b>NO / MATIZ</b>		<b>NO / SI</b>		<b>SI / MATIZ</b>		<b>SI</b>	
	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Se considera bien remunerado	1	14	-		2	28	1	14	3	42
Recibo mi sueldo completo (horas extras)	-		-		2	28	-		5	71
Salario por encima de la media con el mercado	-		1	14	-		3	42	3	42
Hay consonancia de su sueldo son los demás	-		1	14	2	28	1	14	3	42
Satisfecho con sueldo, y va de acuerdo a responsabilidades	-		1	14	-		3	42	3	42
<b>RECONOCIMIENTO</b>										
	<b>NO</b>		<b>NO / MATIZ</b>		<b>NO / SI</b>		<b>SI / MATIZ</b>		<b>SI</b>	
	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Existe igualdad entre hombres y mujeres al ocupar puestos	-		-		1	14	4	57	2	28
Realiza usted trabajo útil	-		-		-		2	28	5	71
Tiene seguridad en su puesto de cara al futuro	-		-		1	14	3	42	3	42
Promoción laboral por buen rendimiento	1	14	1	14	2	42	1	14	2	28
Empresa valora y agradece desempeño	1	14	-		-		3	42	3	42
<b>COMUNICACIÓN</b>										
	<b>NO</b>		<b>NO / MATIZ</b>		<b>NO / SI</b>		<b>SI / MATIZ</b>		<b>SI</b>	
	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Buena comunicación descendente del jefe	1	14	1		3	42	-		2	28
Buena comunicación ascendente	1	14	1		3	42	-		2	28
Jefes escuchan las opiniones o	1	14	-		1	14	3	42	2	28

sugerencias										
Jefe escucha sugerencias	2	28	-		-		1	14	4	57
La empresa me tiene informado	-		-		2	28	1	14	4	57

### ENCUESTA TERMÓMETRO DE CLIMA LABORAL SHERWIN WILLIMAS CR

UNIDAD DE TRABAJO:

PUESTO:

FECHA:

Por favor responde las preguntas, marcando una X en la respuesta que mejor describa cómo te sientes.

Al finalizar hay tres preguntas abiertas para tus sugerencias y comentarios.

ESTA ENCUESTA ES CONFIDENCIAL Y NOS SERÁ DE GRAN UTILIDAD PARA FORTALECERNOS COMO EMPRESA.

Muchas Gracias!!

Aspecto / Escala	Totalmente en desacuerdo	Poco de Acuerdo	Poco de Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Me siento orgulloso de pertenecer a Sherwin Williams y me gustaría permanecer en la empresa mucho tiempo				
Me siento complacido con el trabajo que realizo. Me gusta mucho lo que hago en mi trabajo				
Me siento satisfecho con las oportunidades que me da Sherwin Williams en aspectos de formación y capacitación				
Me siento satisfecho con las oportunidades que me da Sherwin Williams en aspectos de crecimiento y desarrollo				
Me siento satisfecho con la orientación y apoyo que recibo de parte de mi jefe inmediato.				
Mi jefe tiene las habilidades para dirigir, motivar y estimular el buen desempeño del trabajo.				
Me siento reconocido y soy felicitado por el buen trabajo que realizo.				
Siento que la empresa considera valioso mi trabajo, agradece y reconoce el buen trabajo.				
Me siento autorizado para tomar algunas decisiones relacionadas con mi puesto de				

trabajo				
Tengo claro que acciones puedo tomar sin consultar en aspectos de mi trabajo				
Me siento satisfecho con mis horarios y turnos de trabajo				
Cuento con los recursos y materiales necesarios para desempeñar mi trabajo con calidad				
Recibo oportunamente comunicación de parte de mis jefes sobre cuestiones que afectan mi trabajo				
Los medios de comunicación formal existentes en la empresa (cartelera, boletines, afiches, etc.) contribuyen a mantenerme debidamente informado				
Me siento satisfecho con la remuneración (sueldo) que recibo por mi trabajo. Este está de acuerdo a las responsabilidades de mi puesto				
Me pagan correctamente mi sueldo, incluyendo horas extras, días de descanso y días festivos que trabajo.				
<b>Por favor, indique su nivel de satisfacción con cada uno de sus jefes inmediatos:</b>				
Escriba el Nombre de cada uno de sus jefes:	Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Jefe Inmediato:				
Jefe de mi jefe:				

Qué le gusta más de trabajar en Sherwin Williams?

---



---



---



---

Que cambiaría de su trabajo para sentirse más a gusto en la empresa?

---



---



---



---

**TENDENCIA DE LA SATISFACCION GENERAL**

Responda si tiene más de un año de trabajar en la Empresa

COMO ERA SU SATISFACCION EN GENERAL HACE UN AÑO Y COMO ES		Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
---	--	---------------------	-----------------	---------------	-------------------

<b>AHORA?</b> En relación a:					
<b>Orgullo de trabajar en Sherwin Williams</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>El trabajo que desempeña</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>Oportunidad que me brinda la empresa</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>El liderazgo del jefe inmediato</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>Autoridad para tomar decisiones</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>Reconocimiento y felicitación por mi trabajo</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>Condiciones de trabajo</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>Manera y rapidez de comunicación</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>La compensación (sueldo)</b>	Hace 1 año				
	Ahora				
<b>Capacitación/Formación profesional</b>	Hace 1 año				
	Ahora				

**Comentarios o Sugerencias:**

---



---



---



---