

ANEXO 3

Encuesta No. _____

CUESTIONARIO A EMPLEADOS

Estamos realizando un estudio sobre el clima laboral como proyecto de tesis para obtener el grado de licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad de la Américas, Puebla, para lo cual solicitamos de su valiosa colaboración contestando este cuestionario. Cabe mencionar que esta investigación tendrá fines estrictamente académicos.

Es necesario aclarar que este cuestionario no es un examen y que tu opinión es personal y totalmente anónima.

INSTRUCCIONES

Marca con una X la respuesta con la que estés de acuerdo en una escala del 1 al 4 se te pide no dejes ninguna pregunta sin calificar.

Donde 1 es igual a no / nunca, 2 igual a algunas veces, 3 es igual a casi siempre y 4 es igual a sí / siempre

N°	PREGUNTAS	No/	Algunas	Casi	Sí/
		Nunca	Veces	Siempre	Siempre
		1	2	3	4
1	¿Realizas el trabajo que le corresponde a otras personas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Hay apoyo por parte de tu jefe para que realices un buen trabajo ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Tienes la oportunidad de ganar un mejor sueldo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Te interesa dar una buena atención a los clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿ La honradez es una forma de ser importante en tu persona al realizar el servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Sabes cuáles son las actividades que debes realizar en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Cuidas el equipo y herramientas con las que trabajas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Sientes que las órdenes que se te dan por parte de la oficina son de forma clara y precisa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Conoces las metas y los objetivos de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N°	PREGUNTAS	No/ Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Sí/ Siempre
10	¿Sabes cuál es el puesto que ocupas dentro de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Existe una buena comunicación con tu jefe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Se reconoce tu esfuerzo al hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Acostumbras comunicarle a tu jefe ideas o sugerencias respecto al trabajo que desempeñas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Tienes los conocimientos necesarios para prestar el servicio ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Te gusta ser amable, cortés y tener buen trato con los clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Sabes quiénes son las personas que tienen autoridad sobre tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Tu jefe es comprensivo cuando cometes algún error laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Tu jefe te ayuda a resolver problemas que pueda haber con tus compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Te sientes a gusto de formar parte de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Estas de acuerdo con la forma en que se resuelven los problemas que surgen en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿Eres puntual en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Sientes que tu jefe lleva una buena planeación del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Realizas los servicios o tareas encomendadas a pesar de la ausencia de tu jefe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿Te esfuerzas para recibir un mejor sueldo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	¿Prestas atención a los comunicados (letreros) que emite tu jefe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿Tienes claro a quién debes reportar tus logros, problemas y necesidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	¿Tu jefe te ayuda a resolver los problemas de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	¿Eres estimado entre tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	¿Se te comunican oportunamente los cambios de las decisiones de tu jefe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	¿Tu jefe te proporciona la información necesaria para desempeñar tus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	¿Te agrada el trabajo que realizas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No.	PREGUNTAS	No/ Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Sí/ Siempre
32	¿Tu jefe toma en cuenta las ideas y sugerencias que le presentas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	¿El motivo principal por el cual continúas trabajando en la empresa es por el sueldo que recibes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	¿Le proporcionas a cada cliente una atención especial ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	¿Le das seguimiento y terminación a las actividades que se te son encomendadas por tu jefe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	¿Es bueno el ambiente que hay entre tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	¿Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	¿Consideras que se te da un trato justo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	¿Atiendes mejor a unos clientes que a otros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	¿Tu jefe te comunica si estas realizando tu trabajo bien o mal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	¿Durante la prestación del servicio tienes suficiente cuidado con los objetos y pertenencias de los clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	¿Cuando no estas de acuerdo con alguna orden sueles dar tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

43.- Menciona tres puntos que creas importantes respecto a las funciones que realizas dentro de la empresa:

1. _____
2. _____
3. _____

44.- Anota tres puntos importantes de cómo podrías mejorar la relación con tu jefe

1. _____
2. _____
3. _____

45.- Menciona tres cosas para mejorar la motivación en tu trabajo:

1. _____

2. _____

3. _____

46.- Escribe tres comentarios respecto a ¿Cómo crees que pueda mejorar la comunicación en la empresa?

1. _____

2. _____

3. _____

47.- Menciona tres principales motivos por los que tu creas que no se presta un buen servicio:

1. _____

2. _____

3. _____

Puesto que ocupas en la empresa: _____

¡GRACIAS POR TU COLABORACION !