

CAPITULO IV

4.- METODOLOGÍA

En este capítulo se presenta la metodología que se utilizó en la obtención de información para lograr el diagnóstico objetivo del “clima organizacional de una pequeña empresa Metalmecánica”. Caso práctico “*Refacciones y Accesorios Mecánicos S.A. de C.V.*”..

A lo largo del presente capítulo se definirá el objetivo general, los objetivos específicos, técnica de investigación además de la creación del instrumento de medición y el trabajo en campo.

Según la clasificación de Danke (1986) existen cuatro tipos de investigación y por su alcance se dividen en exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos se catalogará nuestra investigación en alguno de los conceptos a continuación se explican:

a) Estudios Exploratorios:

Son aquellos que se llevan a cabo cuando el objetivo es analizar un tema de investigación relativamente poco estudiado, o se carece información al respecto, su función es familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos o que no existen previas investigaciones. Este tipo de estudios se convierten en la base ya que recopilan la información necesaria para iniciar otras investigaciones a partir de estos.

b) Estudios Descriptivos:

Los estudios descriptivos, describen el comportamiento de las variables y dan pie a los estudios correlacionales, que como su nombre lo dice son los encargados de establecer las relaciones entre estas variables. “Los estudios descriptivos miden de manera independiente las variables a las que se hace referencia, aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas”. (Hernández R., Collado C., Baptista P. 1998, p. 58).

c) *Estudios Correlacionales:*

Los estudios correlacionales como su nombre lo indica, establecen relación entre las diferentes variables de estudio. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables dentro de un mismo estudio

d) *Estudio explicativos :*

“Los estudios explicativos son los encargados de responder a las causas de los eventos físicos o sociales, como se indica, su interés, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste”. Estos estudios son los encargados de esclarecer las causas y de explicar la razón de ser del objeto de estudio. (íbidem, p.66).

La presente investigación es un estudio descriptivo ya que se busca especificar de manera precisa las propiedades exactas de cualquier fenómeno que se someta a estudio, en esta caso serán los empleado de la empresa RAMSA.

Cuando hablamos de describir nos referimos a medir, por lo que para efecto del estudio “se seleccionará una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas de forma

independiente, para así- vélgase la redundancia- describir lo que se investiga (Hernández, Fernández y Baptista, 1991 Pág. 60).

La investigación por su metodología puede definirse como cualitativa o cuantitativa, dependiendo del tipo de datos que manejamos. Las cualitativas estudian la forma no numérica del fenómeno a analizar; mientras que las cuantitativas, se valen de representaciones numéricas de los datos obtenidos.

La investigación cualitativa se empleará en situaciones donde lo que se pretende obtener información “difícil” de cuantificar es decir información que se puede clasificar o medir en base a sus vivencias; qué piensa realmente la gente sobre una situación en específico, obtener información con respecto a cómo vive para conocer su susceptibilidad o adaptabilidad a los cambios. Este tipo de investigación tiene la ventaja de estudiar los fenómenos en el momento que están ocurriendo.

Babbie define al análisis cuantitativo como la “representación y manipulación numérica de las observaciones con el propósito de describir y explicar los fenómenos que reflejan tales observaciones” (Babbie.1997)

La cuantificación hace más explícitas las observaciones ya que facilita agrupar y resumir los datos y de esta manera abre la posibilidad de realizar análisis estadísticos.

En términos de este estudio se justifica el empleo de la metodología cuantitativa pues fue mediante una encuesta auto-aplicada con la que se obtuvieron datos numéricos que fueron vaciados en una base de datos y analizados para medir y comparar con ayuda de métodos estadísticos.

Los cuestionarios tenían por objetivo obtener datos estadísticos sustentables, que proporcionen resultados que se puedan medir y analizar, con la finalidad de poder diagnosticar el clima laboral en el que se desarrollan los empleados de RAMSA, a su vez de esta forma poder detectar posibles deficiencias y hacer recomendaciones con base en la información procesada.

4.1 *Objetivos*

4.1.1 *Objetivo general*

“Realizar un diagnóstico para evaluar el clima laboral para la empresa RAMSA con el objetivo de identificar cuáles son los factores que explican la satisfacción laboral; y conocer el papel que tiene la comunicación en este fenómeno.”

4.1.2 *Objetivos específicos*

- A) Medir el grado de motivación que tiene el empleado así como los canales o medios por los que éste es motivado por la empresa.
- B) Medir el grado de satisfacción que tienen los empleados por el trabajo que desempeñan dentro de la empresa.
- C) Medir el grado de comunicación que mantienen los empleados dentro de la empresa, así como los canales por los cuales circula ésta.
- D) Medir el nivel de integración existente entre los miembros de la empresa.
- E) Conocer los aspectos positivos y negativos que los empleados perciben dentro de sus actividades laborales.
- F) Crear o mejorar los medios de comunicación internos de la empresa.

4.1.3 Preguntas de investigación

- a) ¿Cuál es la satisfacción global de la gente que trabaja en RAMSA?
- b) ¿Cuál es la percepción de los empleados de RAMSA hacia sus superiores en la empresa?
- c) ¿Los empleados de RAMSA se sienten motivados?
- d) ¿Qué tan reconocido siente que es su trabajo para la empresa el empleado de RAMSA?
- e) ¿Los trabajadores de RAMSA reciben una adecuada remuneración económica?
- f) ¿Es suficiente el salario con respecto a la carga de trabajo y responsabilidades de los empleados?
- g) ¿RAMSA les proporciona un trabajo agradable y seguro?
- h) ¿Es valiosa la participación que tienen los empleados de RAMSA en la toma de decisiones para la empresa?
- i) ¿Es buena la comunicación dentro de la empresa?
- j) ¿Los canales de comunicación son los adecuados para el flujo de información para conseguir un eficiente logro de metas y objetivos para la empresa?

4.2 Variables a estudiar

Satisfacción, motivación, integración, comunicación y retroalimentación.

Como se menciona en el capítulo 2, estas cinco variables han sido elegidas, en primer lugar por ser variables que con mayor frecuencia se utilizan en el estudio de clima

organizacional, y en segundo lugar y como razón más importante, porque fueron señaladas como inquietudes para la empresa.

4.2.1 Operacionalización de las variables

A) Satisfacción Global:

Grado en que se siente satisfecho con su trabajo en la empresa.

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Es la satisfacción resultante, consecuencia de los factores con los que interactúa cada persona en su trabajo.

Esta variable mide a través de cinco reactivos y tiene la finalidad de saber cuál de todas las variables antes señaladas es la que tiene mayor correlación con la misma, y en base a ello resaltar la importancia de cada una de las variables.

2.- ¿En términos generales qué tan satisfecho me siento con mi trabajo en RAMSA?

- | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| 1) Totalmente
satisfecho | 2) Algo
satisfecho | 3) Ni satisfecho
ni insatisfecho | 4) Algo
insatisfecho | 5) Totalmente
insatisfecho |
|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|

B) Motivación:

Se entiende como las recompensas que obtiene un empleado de las actividades que realiza en su trabajo. (William B) La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

Con esta variable se pretende conocer a través de siete reactivos el grado de motivación que manifiestan los empleados a lo largo del desarrollo de sus labores.

10.-¿En términos generales me siento orgulloso de trabajar en RAMSA?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3)Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4)Algo en desacuerdo | 5)totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|

11.-¿Tengo las herramientas suficientes o necesarias para realizar mi trabajo?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3)Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4)Algo en desacuerdo | 5)totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|

12.-¿Cuándo trabajo horas extras, recibo una gratificación adicional?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3)Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4)Algo en desacuerdo | 5)totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|

13.- ¿Cuándo su trabajo sobresale , recibe algún reconocimiento?

- | | | | | |
|------------|-----------------|-----------|------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3)A veces | 4)Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|-----------|------------|----------|

14.-¿En el ultimo mes he recibido algún reconocimiento por mi trabajo?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3)Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4)Algo en desacuerdo | 5)totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|

15.- Cuando es necesario trabajar horas extras ¿ a usted se le gratifica de alguna manera?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3)Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4)Algo en desacuerdo | 5)totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|

16.- ¿Su jefe conoce sus necesidades y las apoya?

- | | | | | |
|------------|-----------------|-----------|------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3)A veces | 4)Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|-----------|------------|----------|

17.- ¿Considera que el salario que recibe corresponde al trabajo que realiza?

- | | | | | |
|------------|-----------------|-----------|------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3)A veces | 4)Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|-----------|------------|----------|

18.- Cuando surge la oportunidad de que usted pueda innovar en algún procedimiento, ¿Su opinión es bien recibida?

- | | | | | |
|------------|-----------------|-----------|------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3)A veces | 4)Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|-----------|------------|----------|

C) Integración

La función administrativa de integración de personal consiste en ocupar y mantener los puestos de la estructura organizacional. Es evidente que la integración de personal debe vincularse estrechamente con la función de organización, es decir, con el

establecimiento de estructuras intencionales de funciones y puestos. Koontz la define como "la ocupación de puestos en la estructura de la organización, mediante la identificación de los requerimientos de la fuerza de trabajo, el registro de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, ubicación, promoción, evaluación, compensación y capacitación del personal necesario".

Se pretende descubrir en seis reactivos el grado de compañerismo que mantienen los empleados de RAMSA dentro y fuera de la empresa a parte de medir si se sienten parte importante de ésta.

19.- Frecuento a mis compañeros de trabajo en lugares ajenos a las instalaciones de RAMSA, aparte de las actividades internas que dentro de RAMSA se organizan?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

20.- Practica alguna actividad deportiva o recreativa con sus compañeros de trabajo?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

21.- ¿Conozco aspectos personales de mis compañeros?

1) Totalmente de acuerdo 2) Algo de acuerdo 3)Ni de acuerdo 4)Algo en desacuerdo 5)totalmente en desacuerdo

22.- Las actividades que organiza RAMSA para integrar a los empleados son:

a)Excelentes b)Buenas c)Regulare d)Malas e)Pésimas

23.- Me siento parte importante de RAMSA

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

D) Comunicación

El proceso de comunicación consiste en la transferencia y comprensión de una persona a otra. La comunicación constituye una parte básica en las empresas, la falta de información o exceso de la misma pueden crear problemas en la empresa.

Con esta variable se pretende conocer, en nueve reactivos, cómo es la comunicación de manera interna en la empresa, esto implica el nivel de comunicación con sus jefes inmediatos y con otras áreas.

23.- ¿Cómo es la comunicación entre jefe y usted?

- 1) Excelente 2) Buena 3) Regular 4) Malo 5) Pésimo

25.- ¿Cuando tengo una duda sobre mi trabajo acudo con mi jefe inmediato?

- 1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

26.- ¿Cuando tengo una duda sobre mi trabajo prefiero preguntarle a mis otros compañeros.

- 1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

27.- La siguiente frase: " Mis superiores están abiertos a atenderme y a escucharme " concuerda con lo que sucede en la empresa

- 1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

28.- ¿Está informado de los cambios que se realizan dentro de RAMSA?

- 1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

29.- Considero que la eficacia de estos medios es :

- 1) Excelente 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Pésima

30.- ¿Su jefe esta constantemente en contacto con usted?

- 1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

E) Retroalimentación

“mensaje que indica el nivel de entendimiento entre dos o mas comunicadores, en respuesta a un mensaje original” (Barrer, 1981), esto es la respuesta que da el receptor al emisor ya sea escrita o verbalmente, para indicar si entendió o no el mensaje y para saber cómo lo interpretó.

Con esta variable se pretende conocer en cinco reactivos el nivel de confianza que existe en un trabajador y sus superiores para resolver dudas o problemas concernientes al trabajo.

31.- ¿Su desempeño es evaluado de forma justa?

- 1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

32.- ¿Si se presenta algún problema tiene la confianza de comunicarlo a su jefe inmediato?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

33.-¿ Después de plantear el problema recibe alguna respuesta inmediata?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

34.-¿ Considera que puede influenciar en las decisiones que afectan su trabajo?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

35.-Si se presenta un problema, ¿existe un dialogo sano entre los distintos niveles que permitan arreglarlo?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

4.2.2.- Cuestionario

En este estudio usamos un cuestionario de 39 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas para conocer de qué manera podrían mejorar los empleados la organización de la cual forman parte. Este cuestionario fue auto-administrado, es decir, el cuestionario se entregó directamente a las personas para responder, quienes lo contestan y devuelven a la fuente.

El instrumento de medición quedó de la siguiente manera: consta de 7 partes, la primera parte es la sección demográfica, en la segunda sección se encuentra la variable de satisfacción global que va de la pregunta 1 a la 10, en la tercera sección se pregunta sobre la motivación que va de la pregunta 11 a la 18, en la cuarta parte se encuentra la variable integración que es de la pregunta 19 a la 24, en la quinta sección se podrá conocer el nivel de comunicación que consta de la pregunta 25 a 34, mientras que en la sexta se encuentra la retroalimentación que existe en la empresa y va de la pregunta 35 a 39, y en la séptima y última sección se encuentran las preguntas abiertas las cuales nos ayudarán a conocer las opiniones de los empleados y son las preguntas 40 y 41.

4.2.3 Plan de muestreo

Se realizó un censo del 100% del personal que labora en RAMSA. Hubo sólo 2 personas que no asistieron a trabajar el día que se realizó el trabajo en campo. Por lo tanto, de los 48 empleados, se entrevistaron a 46.

Se decidió encuestar a los cuarenta y ocho empleados de RAMSA. Al aplicar la encuesta a todo el personal, nuestro margen de error es de 0, y por lo mismo nuestro nivel de confianza es de 100%.

4.2.4 Trabajo en campo

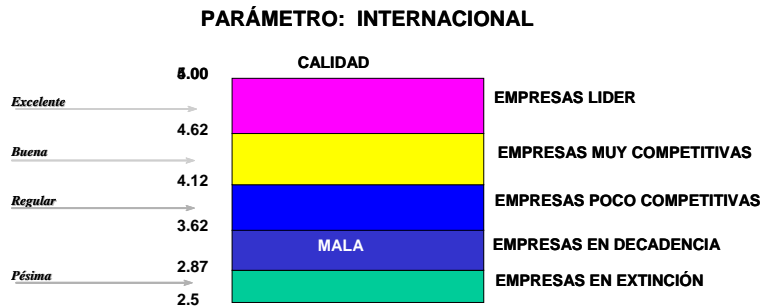
El cuestionario auto-administrado se aplicó el día 24 de mayo de 2005, entre las 10:30 a.m. y las 4:00 p.m. en las instalaciones de la empresa. Se les entregó de manera individual y al finalizar éste fue entregado en el lugar acordado.

4.2.5 Unidad de medición

En este estudio se emplean dos unidades de medición las cuales son:

- a)** Medias: basada en el parámetro Internacional para las Organizaciones de Gallup. Nos indican promedios, en una escala del 1 al 4.

Tabla 8. Parámetro Internacional Gallup



b) Correlaciones: Éstas nos indican qué tanto se relacionan dos variables. En este caso, la variable dependiente y las variables independientes, en una escala de 0 a 1.

La clasificación es la siguiente:

- .500 ó más: Prioritaria**
- .400 a .499: Muy importante**
- .300 a .399: Importante**
- .200 a .299: Básico**

A partir de estos parámetros daremos paso al siguiente capítulo donde se realiza el análisis de los datos que hemos recopilado, basados en lo estudiado en este capítulo.

Refacciones y Accesorios Mecánicos S.A. de C.V.

Folio_____

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar la comunicación y el clima laboral de la empresa en donde usted labora, su punto de vista es muy importante para el mejoramiento de esta, conteste todas las preguntas con toda honestidad. No hay respuestas buenas o malas, de lo que se trata es de que externar su verdadero punto de vista. Toda la información que brinde será totalmente confidencial por lo que no se pide ningún dato personal.

D1. Sexo

1. Hombre

2. Mujer

D2. Edad: _____

D3. Cuanto tiempo lleva trabajando en RAMSA: _____

Por favor marque con una X la respuesta que mas le parezca

1.- ¿Conoces la misión de la empresa?

1) si

2) no

¿cuál es?

2.- ¿En términos generales que tan satisfecho me siento con mi trabajo en RAMSA?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|
| 1) Totalmente satisfecho | 2) Algo satisfecho | 3) Ni satisfecho ni insatisfecho | 4) Algo insatisfecho | 5) Totalmente insatisfecho |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------|

3.- ¿En términos generales me siento orgulloso de trabajar en RAMSA?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4) Algo en desacuerdo | 5) totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|

4.- ¿Cuándo tengo una duda con respecto a como hacer mi trabajo, obtengo una respuesta adecuada?

- | | | | | |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3) A veces | 4) Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|

5.- ¿Cuándo tengo una duda o inquietud sobre mi situación laboral en la empresa obtengo la respuesta adecuada?

- | | | | | |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3) A veces | 4) Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|

6.- ¿Me siento orgulloso de representar a RAMSA?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4) Algo en desacuerdo | 5) totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|

7.- ¿Las piezas que realizo son siempre aceptadas por el control de calidad?

- | | | | | |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3) A veces | 4) Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|

8.- ¿Estoy en el horario exacto de mi trabajo?

- | | | | | |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3) A veces | 4) Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|

9.- ¿Cumpló con mis metas de trabajo semanalmente?

- | | | | | |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3) A veces | 4) Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|

Por favor marque con una X la respuesta que mas le parezca

10.- ¿La empresa cumple con los estándares de calidad adecuados para mi trabajo?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4) Algo en desacuerdo | 5) totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|

11.- ¿Tengo las herramientas suficientes o necesarias para realizar mi trabajo?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1) Totalmente de acuerdo | 2) Algo de acuerdo | 3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 4) Algo en desacuerdo | 5) totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|

12.- ¿Cuándo trabajo horas extras, recibo una gratificación adicional?

- | | | | | |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3) A veces | 4) Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|

13.- ¿Cuándo su trabajo sobresale, recibe algún reconocimiento?

- | | | | | |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|
| 1) Siempre | 2) Casi siempre | 3) A veces | 4) Rara vez | 5) Nunca |
|------------|-----------------|------------|-------------|----------|

14.- ¿En el ultimo mes he recibido algún reconocimiento por mi trabajo?

1) Totalmente de acuerdo 2) Algo de acuerdo 3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4) Algo en desacuerdo 5) totalmente en desacuerdo

15.- ¿Cuándo es necesario trabajar horas extras a usted se le gratifica de alguna manera?

1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

16.- ¿Su jefe conoce sus necesidades y las apoya?

1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

17.- ¿Considera que el salario que recibe corresponde al trabajo que realiza?

1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

18.- Cuando surge la oportunidad de que usted pueda innovar en algún procedimiento, ¿Su opinión es bien recibida?

1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

19.- ¿Frecuento a mis compañeros de trabajo en lugares ajenos a las instalaciones de RAMSA, aparte de las actividades internas que RAMSA se organizan?

1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

20.- ¿Practica alguna actividad deportiva o recreativa con sus compañeros de trabajo?

1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Rara vez 5) Nunca

Por favor marque con una X la respuesta que mas le parezca

21.- ¿Conozco aspectos personales de mis compañeros?

1) Totalmente de acuerdo 2) Algo de acuerdo 3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4) Algo en desacuerdo 5) totalmente en desacuerdo

22.- Las actividades que organiza RAMSA para integrar a los empleados son:

1) Excelentes 2) Buenas 3) Regulare 4) Malas 5) Pésimas

23.- Me siento parte importante de RAMSA

1) Totalmente de acuerdo 2) Algo de acuerdo 3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4) Algo en desacuerdo 5) totalmente en desacuerdo

24.- ¿Tu área de trabajo es cómoda?

1) Totalmente de acuerdo 2) Algo de acuerdo 3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4) Algo en desacuerdo 5) totalmente en desacuerdo

25.- ¿Como es la comunicación entre jefe y usted?

1) Excelente 2)Buena 3)Regular 4)Malo 5)Pésimo

26.- La comunicación con su jefe inmediato en la empresa es:

1) Excelente 2)Buena 3)Regular 4)Malo 5)Pésimo

27.- ¿Cuándo tengo una duda sobre mi trabajo acudo con mi jefe inmediato?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

28.-¿Cuándo tengo una duda sobre mi trabajo prefiero preguntarle a mis otros compañeros?.

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

29.- La siguiente frase: " Mis superiores están abiertos a atenderme y a escucharme " concuerda con lo que sucede en la empresa

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

30.- La comunicación con mis compañeros es:

1)Excelente 2)Buena 3)Regular 4)Malo 5)Pésimo

31.- ¿Esta informado de los cambios que se realizan dentro de RAMSA?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

Por favor marque con una X la respuesta que mas le parezca

32.- Cuando se le informa algo a usted¿ que medios internos se utilizan? (puede escoger mas de uno)

1)Circular () 5) tablero de avisos () 9) e-mail ()
2)Boletín () 6)sonido ambiental () 10) otro _____
3)Carteles () 7)Memoranda ()
4) revista interna () 8)Manuales ()

33.- Considero que la eficacia de estos medios es :

1)Excelente 2)Buena 3)Regular 4)Mala 5)Pésima

34.- ¿Su jefe esta constantemente en contacto con usted?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

35.- ¿Su desempeño es evaluado de forma justa?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

36.- ¿si se presenta algún problema tiene la confianza de comunicarlo con su jefe inmediato?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

37.-¿ Después de plantear el problema recibe alguna respuesta inmediata?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

38.-¿ Considera que puede influenciar en las decisiones que afectan su trabajo?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

39.-¿ Si se presenta un problema, existe un dialogo sano entre los distintos niveles que permitan arreglarlo?

1) Siempre 2) Casi siempre 3)A veces 4)Rara vez 5) Nunca

40.-¿Que sugeriría para mejorar la comunicación dentro de RAMSA?

41.-¿Cómo te gustaría que te motivara la empresa?

Muchas gracias por su ayuda