



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN:

OCTUBRE –MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA.

PRUEBA PRÁCTICA.

INGENIERÍA COMERCIAL.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE
ABRIL, SUCURSAL BABAHOYO.**

EGRESADA:

ANABEL ANDREINA ESPINOZA PRIETO

TUTORA:

ING. GABRIELA ALEXANDRA CASTRO LÓPEZ, MAE

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril”, fue creada el 30 de agosto de 1966 y su lema es “su confianza es nuestra fortaleza”, en la actualidad sus funciones están basadas en cubrir las necesidades de los socios, a través del servicio de ahorros y distribuciones de recursos financieros. En esta organización laboran seis colaboradores con diferentes responsabilidades en donde se puede notar que no existe un buen clima laboral, es por eso que los empleados no desempeñan sus actividades al cien por ciento y denotan que no tienen una buena relación laboral, esto ocasiona una comunicación deficiente dando paso a información errónea.

El objetivo de esta investigación es conocer las causas que ocasionan un clima laboral inapropiado dentro de la organización, de manera que se tomen las medidas necesarias para erradicar todo tipo de inconveniente que pueda existir, es muy importante que se maneje un ambiente laboral agradable, que influye tanto social como psicológicamente, generando que el personal se sienta motivado a la pro actividad, a la mejora del servicio y tenga la iniciativa de estar al tanto de sus objetivos, misión y visión y demás valores corporativos, otorgándole a la empresa una buena reputación, clientes satisfechos y un excelente rendimiento económico.

Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril”, están incomodos con el ambiente laboral a consecuencia de los inconvenientes con sus compañeros, no trabajan en equipo debido a que cada persona tiene técnicas diferentes para realizar sus actividades de manera individual, lo que ocasiona la falta de comunicación y errores en sus puestos de trabajo, que debilita aún más las relaciones laborales dentro de la

institución, entre otros factores que causan un clima laboral tenso y no permiten la evolución de las habilidades de los empleados que se detallarán en el desarrollo de la investigación.

Se debe recalcar que la comunicación no es el único factor que afecta a esta problemática de la institución, la motivación también es parte de este problema porque afecta directamente al personal, debido a que es escasa y los colaboradores no se sienten satisfechos con la remuneración que reciben actualmente y es por eso que no rinden al cien por ciento en sus puestos de trabajo, además de otros factores como lo son la capacitación, el empoderamiento, la cohesión, entre otros.

La línea de investigación empleada en este estudio de caso es el Modelo de Gestión Administrativa, el cual permite que las empresas tomen las debidas medidas correctivas con el objeto de ejecutar de una manera correcta los procesos administrativos. El método utilizado es el inductivo, pues por medio de la investigación se analiza la problemática que está latente en la organización que afecta directamente a los funcionarios.

La técnica aplicada son las encuestas a los colaboradores de la organización para recopilar la información confiable, por lo que el jefe de agencia no toma las medidas correctivas para resolver estas molestias que se suscitan y que no solo generan estrés sino también nervios, inseguridad y miedos que son complicados de sobrellevar en una empresa.

DESARROLLO

La cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, es una organización financiera que fue creada el 30 de agosto de 1966 y su lema es “su confianza es nuestra fortaleza”, es una entidad financiera que forma parte de la Superintendencia de Economía Popular Solidaria, en la actualidad sus funciones radican en cubrir las necesidades de los clientes, a través del servicio de ahorros y distribuciones de recursos financieros. Esta institución consta de seis colaboradores los cuales trabajan las 8 horas laborables como lo dice la ley de trabajo, aunque a veces no se abastecen para el número de trámites solicitados diariamente.

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril”, carece de empoderamiento en cuanto a las metas que se deben cumplir como organización, según Tovar (2012), “Empowerment es la potenciación de la función de dar poder y autoridad sin perder la autoridad en los colaboradores y de otorgarles el sentimiento de que la empresa les pertenece”. Significa establecer un entorno en el cual los trabajadores de todas las jerarquías sientan que ellos tienen una influencia fuerte sobre los estándares de calidad, servicio y eficiencia.

Debido a la falta del empoderamiento los colaboradores no tienen la suficiente inducción referente a la producción financiera que ofrece, que es ocasionado por el clima laboral que hay en la misma, lo que genera insatisfacción en las personas que se acercan a solicitar información, realizar pagos o adquisición de los productos, lo cual produce inconformidad en las personas que acuden a esta entidad financiera.

La capacitación en la entidad financiera es nula, y es por ello que no hay empoderamiento por parte de los colaboradores. Para Chiavenato (2007), “la capacitación es el sistema educativo en un lapso de tiempo corto, el cual se emplea de forma ordenada,

para que el talento humano absorba nuevos conocimientos y desarrollen destrezas en función de objetivos concretos ,” (pág. 386). En otras palabras, es una iniciativa que permite desarrollar e incrementar las competencias del talento humano para que sean más eficientes, eficaces y con una alta capacidad creativa e innovadora, a efecto de que aporten de la mejor manera posible a los objetivos y metas organizacionales, lo que no pasa en la organización, debido a que la administración jamás capacita al personal, lo cual produce el inconformismo de los empleados.

El clima laboral es uno de los factores más importantes para una institución sea esta pública o privada y se lo define como la concatenación de condiciones sociales y psicológicas que la caracterizan y que actúa de manera directa en la forma de realizar sus actividades. Según Federico Gan Bustos (2013):

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa que comprende; desde las normas de funcionamiento, las condiciones ambientales en el lugar de ejecución de las actividades, sin tomar en consideración las actitudes de las personas, los la dirección de líderes y jefes, los salarios, hasta la complacencia de cada persona con el trabajo que ejecuta. (pág. 275).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril el clima laboral interviene de forma negativa en las actividades de cada uno de los departamentos, visto que al no estar motivados dan un producto al cliente de una forma no debida, porque los clientes merecen lo mejor para su debida satisfacción lo que causa que no haya fidelidad de los clientes y por ende una rentabilidad poco aceptable.

La motivación en el personal es muy importante para que el talento humano brinden una buena productividad y una buena relación laboral. Para Chiavenato (2011), afirma que:

“la motivación son actividades en las cuales una persona solicita una necesidad y se comporta según su temperamento y naturalidad para lograr sus aspiraciones”. La motivación no se puede visualizar, pero hay que recalcar que por medio de la inconformidad y del mal rendimiento de los colaboradores, la misma que ayuda a conocer el comportamiento del ser humano, además una persona motivada no descansará hasta lograr lo propuesto.

La motivación es considerada como una fuerza interior de cada persona que direcciona y refuerza las metas del mismo, que ayuda a aumentar su autoestima, sus ganas de trabajar y dar un buen resultado dentro de la organización para originar así un buen clima laboral y para esto influyen diversos factores como los que se detallarán a continuación:

Los sueldos y salarios es un factor importante para que los colaboradores se sientan bien y comprometidos con su puesto de trabajo. La Asamblea Nacional (2016), afirma que: “Es el pago económico que debe recibir una persona por su labor por parte de su jefe inmediato”. Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 De Abril, no se sienten felices por los sueldos que se les entrega, ya que este factor no es a tiempo todos los meses, lo que ocasiona que se comprometan con personas que cobran intereses altos, con el objetivo de llevar a sus hogares el sustento necesario para sus familiares, lo que también origina conflictos en lo que corresponde al clima laboral de la institución.

Es importante recalcar que el clima laboral se lo construye en conjunto, todos los miembros de la organización alcanzan un bienestar laboral cuando se ha logrado un clima justo, en donde se sientan con un entusiasmo alto para apoderarse de los objetivos y de la empresa en general, para cumplirlos a cabalidad, y medir así, constantemente el progreso y las percepciones que tienen los colaboradores acerca de la institución y de sus compañeros.

La comunicación entre los colaboradores es mínima, solo se comunican cuando necesitan algo de manera rápida y eficaz, no hay un sentimiento de identidad de los colaboradores con la institución. Para Juan Luis Urcola Tellería (2015), “La comunicación es parte clave de todo lo que se lleva a ejecución en una entidad, no se puede realizar un buen control y los demás procesos administrativos sin comunicar” (pág. 17).

El problema en el clima laboral, surge cuando los colaboradores no tienen una debida integración en donde puedan tener una buena relación laboral y logren resolver problemas personales entre ellos y tener además de un buen compañerismo, exista también amistad entre cada uno de los empleados y el jefe de agencia, para obtener resultados llamativos y rentables en el desempeño de los objetivos.

El ambiente en la institución es tenso, debido a que el jefe ejerce un liderazgo coercitivo, según Luis (2005), afirma que: “Este tipo de liderazgo se caracteriza especialmente por solicitar de sus colaboradores la obediencia y la responsabilidad necesaria para cumplir de manera rápida las ordenes que impuestas”. (pág. 129), lo cual ocasiona que los colaboradores se sientan presionados, y no puedan desarrollar sus habilidades al 100%, ya que esto los limita a solo seguir instrucciones y no a realizar destrezas de competencia según el nivel de profesionalismo que este amerite.

Los colaboradores no pueden dar sus ideas y opiniones para resolver alguna problemática, lo cual les produce frustración a los empleados y debido a esto sus metas laborables cambian, tanto así que, no se preocupan por tener un buen rendimiento laboral, sino por soportar las situaciones que se dan día a día y luchar contra los obstáculos usuales los mismos que implican desgaste físico, mental y emocional de los trabajadores.

La mala relación laboral es uno de los motivos que influyen en el clima laboral en la cooperativa 13 de Abril, porque no hay una buena comunicación entre sus colaboradores, considerando que existen distorsiones en los mensajes al momento de ser transmitidos y estos crean conflictos entre los miembros que conforman la organización por las invenciones hacia su persona. Entendiéndose como conflictos laborales según García (2012), que: “son aquellos que surgen de las discrepancias existentes entre los intereses de los miembros de una determinada organización” (pág. 8). En cuanto a la comunicación laboral no envían los comunicados acerca de su trabajo, lo cual crea una pérdida de tiempo de la empresa y de ellos porque deben quedarse a laborar horas extras a causa de la comunicación no apropiada.

La comunicación formal en los colaboradores es escasa, las noticias pasan de boca en boca a través de la red informal lo que ocasiona malos entendidos, distorsiones y omisiones, producto de aquellos conflictos laborales. En relación con la frustración, debido al clima laboral en los puestos de trabajo es igual a la insatisfacción del personal, según Morales (2014), “es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (pág. 105). Cuando la situación es de malestar o se tiene un bajo grado de bienestar, se lo conoce como insatisfacción, lo cual produce a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril; estrés, nervios, inseguridad y miedos que son no son fáciles de sobrellevar en una institución.

Las emociones en la organización cada vez más son sentimientos de coraje e impotencia, según Suzette Boon (2015), afirma que: “Es motivar e iniciar el comportamiento que está directamente dirigido hacia metas específicas”. En la organización los colaboradores más de una vez se han dejado dominar de las mismas, por ejemplo, el jefe de agencia se maneja un liderazgo coercitivo, el cual atribuye en sus empleados emociones como el estrés y rebeldía, que permite demostrar que les molesta que se les den

especificaciones con autoridad, y esto ocasiona malos entendidos que se conversan y se llegan a un arreglo en donde las molestias no se eliminan totalmente.

El estrés laboral causa enfermedades en el personal de la institución, los cuales recurren a permisos constantemente, para el coaching 50 minutos. es (2016). “Es una información enviada por el cerebro para advertir de que vivimos una escenario que no se puede manejar, y que transmite inseguridad” (pág. 4). Algo que pasa en el departamento, ya que los trabajadores se sienten cansados, con dolores en la espalda, cabeza, ansiedad, etc. Debido a la cantidad de trabajo y a la mala relación laboral que tienen y no reciben ayuda de la administración.

La personalidad de los colaboradores en la institución es arrogante al momento de dar alguna sugerencia, para José Bermúdez (2013), “La personalidad es un constructivo incierto deducido de la observación del comportamiento”. Los colaboradores de la empresa poseen diversas personalidades, en donde una es muy abierta para dar a conocer sus molestias o defectos de manera fuerte cuando algo sale mal, expresa lo que siente, la rebeldía es una de sus defectos, por el contrario, la otra se deja llevar por sus sentimientos una vez que le dicen alguna información esta persona se queda callada.

Las actitudes del personal suelen ser la mayor parte de negación entre compañeros, según Tomàs Ibáñez (2011) afirma que: “son el proceso de conciencia individual que determina la actividad posible o real del individuo en el mundo social” (pág. 189), los colaboradores de la institución expresan una actitud no apropiada ante todo lo que pasa en esta organización, como que los sueldos son bajos, que su lugar de labor (oficina) es pequeña lo cual hace un ambiente no favorable y que exista comunicación no adecuada de toda índole, que ellos solo asisten a laborar por la remuneración que perciben aunque sea mínima, que el líder de la empresa no les presta la debida atención, entre otras actitudes.

En la organización no saben la diferencia entre lo que es un equipo y que es grupo, el trabajo en equipo, según Katzenbach (2007):

Es una serie de valores que fomenta comportamientos tales como escuchar y responder constructivamente a los puntos de vistas expresados por otros, dando a los demás el beneficio de la duda, proveyendo apoyo a quienes lo necesitan y reconociendo el logro de los demás” (pág. 4).

En la agencia en donde se realiza la presente investigación no se efectúa con lo antes mencionado, debido a que cada individuo labora por su cuenta, lo que ocasiona que solo hayan grupos de trabajo en los cuales el talento humano solo ayudan con criterios para tomar una decisión, más no para alcanzar un rendimiento favorable en todo lo que se emprenda en la institución.

Para un ser humano sentir que es parte de un grupo o equipo es de vital importancia, permitiéndole sentirse motivado al dar a conocer sus ideales. Para Aguilar Enríquez (2016), “La cohesión, es el nivel en que los que conforman algún equipo están motivados a permanecer en el grupo, esto puede ser muy beneficioso ya que fortalece las relaciones para un trabajo en equipo” (pág. 15). En la Cooperativa 13 de Abril, el talento humano que desempeña sus actividades en la institución no se sienten parte del equipo de trabajo, cada quien trabaja por su cuenta que ocasionan una comunicación inestable e insuficiencias en el trabajo.

Los factores mencionados anteriormente influyen en la atención al cliente, entendiéndose como tal según María García (2014) afirma que: “es todo aquel servicio que proporcionan las empresas, tanto las que prestan servicios como a las que comercializan productos”. (pág. 15), los empleados siempre permanecen de mal humor dentro de la

empresa, y esto es transmitido a los usuarios, a causa de esto nace la insatisfacción de los clientes alejándolos de la entidad, lo cual significa que hay menor rentabilidad para la misma.

El mal clima laboral se produce por la incompetencia de los empleados en los puestos de trabajo, en efecto los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito 13 de Abril no se sienten bien en sus lugares de responsabilidades, porque no tienen las competencias requeridas según su nivel profesional y a causa de aquello no logran desarrollar sus habilidades profesionales porque no realizan bien sus actividades y retrasan a todos sus compañeros de trabajo, lo que produce conflictos entre ellos por el desperdicio de tiempo y por ende la pérdida de dinero a la empresa, debido a esto los clientes deben esperar demasiado tiempo en la realización de sus trámites, creando molestias en ellos y la mala reputación de la organización y de sus empleados.

El jefe de la extensión de la cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril no le brinda la debida atención al problema, el cree que con el tiempo todos estos inconvenientes se solucionarán solos, ya que gran parte del problema es culpa de él, debido a que no contrata personal por su competencia, sino solo por afinidad de su grupo de amistades sin hacer ninguna prueba de habilidades y actitudes de acuerdo al perfil que el puesto requiera, esto lo hace sin tomar en consideración el daño que le hace a esa persona y a la empresa, por sus malas decisiones y no es consciente de la pérdida de rentabilidad que trae consigo y del mal nombre que le crea a la institución .

Es importante recalcar que el jefe gran parte del tiempo no pasa en las instalaciones de la organización, sólo llega cuando lo llaman o hay una situación importante o no está al tanto de los conflictos que se presentan dentro de la institución, eso da a notar que le da poca relevancia a su trabajo, que no está empoderado ni alineado con los objetivos que la empresa desea alcanzar con éxito.

El ambiente laboral es demasiado tenso y no les permite desarrollarse y crecer apoyo del jefe, que es autoritario y coercitivo, es casi imposible hablar con él acerca de esos temas, los empleados sienten que ya es momento de terminar con esa preocupación diaria de los conflictos que existen en esa organización.

Los factores que influyen en el clima laboral de la cooperativa origina temor a nuevos talentos que deseen ingresar a esa empresa, también a los clientes por los trámites tardíos y la mala atención, todo esto a consecuencia de la falta de integración del personal y de las malas decisiones del jefe de la extensión y esto es consecuente del mal control de la vigilancia de todas las extensiones de esta Cooperativa, lo cual dejan pasar por alto problemas muy importantes por parte de la gerencia y del equipo de trabajo.

Todo esto ocasiona que los colaboradores no se sientan cómodos al trabajar en un lugar con percepciones negativas, que hace que disminuya su productividad y motivación debido al clima laboral que tiene la organización, pero ellos tienen que laborar para cubrir sus necesidades. Las habilidades de una persona en una empresa deben de ser bien direccionadas a las actividades correctas, para que así, tenga un buen desempeño laboral, que beneficie a la empresa y al crecimiento profesional del empleado.

Los colaboradores hacen mención que dentro de la institución hay problemas que afectan directamente al clima laboral, como lo es la comunicación entre empleados y jefe, además, de mala relación laboral que existe, lo cual consideran que no es un ambiente propicio para desempeñar eficiente y eficazmente sus obligaciones y esto hace que no se sientan realizados en sus puesto de trabajo por la falta de motivación al personal y por consiguiente afecta a la atención al cliente lo cual aleja a los socios de la empresa.

CONCLUSIONES

La cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, debe realizar una inducción al personal, en cuanto a los objetivos, visión, misión, además de los principios que se deben tener en la organización para un buen empoderamiento de la misma por parte de los que la conforman, dado a que se ha evidenciado que los colaboradores no conocen de estos aspectos de la empresa y a consecuencia dentro de la institución no tienen el sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, satisfacción e integración, que son factores que permiten un clima organizacional óptimo en la misma.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” la relación laboral entre colaboradores no es la adecuada, la comunicación entre jefe de agencia y empleados es deficiente, el empleador no muestra una actitud correcta cuando sus empleados quieren expresar su punto de vista u opiniones, los funcionarios no están conformes con la motivación por parte del jefe en cuanto a la remuneración, ni a integraciones culturales y recreacionales.

Se observó que los procesos que se realizan dentro de la institución financiera se retrasan por la falta de cohesión, comunicación, motivación, capacitación que son factores que afectan directamente al clima laboral que tiene la organización, el mismo que en la actualidad no es un ambiente propicio para que los colaboradores realicen sus actividades de una manera eficiente y eficaz.

Bibliografía

- 50Minutos.es. (2016). *Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*. S.E.
- Abril, C. d. (s.f.). *EDINA*. Obtenido de EDINA: <https://www.edina.com.ec/8024/12/898/cooperativa-de-ahorro-y-credito-13-de-abril/cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Aguilar Enriquez, H. H. (2016). *TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Brown, A. (2015). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos .
- Casermeiro, M. J. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. COMT0110. IC editorial .
- Chiavenato. (2011). *Administracion de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos* . México, D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Federico Gan Bustos, J. T. (2013). *Clima Laboral* . España: ediciones Díaz de Santos .
- García, M. J. (2012). *Gestión de conflictos laborales*. España: Edicion INNOVA.
- Gracia, T. I. (2011). *Introducción a la psicología social*. Barcelona : UOC.
- José BERMÚDEZ MORENO, A. M. (2013). *Psicología de la personalidad*. Universidad Nacional de Eduacion a diatancia, Madrid: UNED.
- Juan Luis Urcola Tellería, N. U. (2015). *Comunicacion empresarial* . Madrid : ESIC EDITORIAL .

- Katzenbach. (2007). *Coordinación de equipos de trabajo*. España: publicaciones Vertice S.L.
- Luis, R. V. (2005). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo: Su aplicación en la gestión ...* España: editorial Ideaspropias.
- Morales, C. N. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Universidad Pablo de Olvide, Sevilla. España: editorial DIKINSON EBOOK.
- Nacional, A. (2016). *CODIGO ORGANICO DE TRABAJO*. Quito: Ediciones Legales.
- Suzette, B. (2015). *Vivir con disociación traumática*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Tovar, R. A. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas,*. Mexico: ECOE EDICIONES.

ANEXOS

ANEXO 1. FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN CASO DE ESTUDIO						
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" SUCURSAL BABAHOYO					
CIUDAD:	CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RIOS					
TEMA:	CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL, SUCURSAL BABAHOYO.					
CATEGORÍA	DESCRPTORES	FRECUENCIA				OBSERVACIONES
		S	F	A	N	
EMPODERAMIENTO	Los colaboradores conocen sus responsabilidades			x		
	Los colaboradores conocen la misión de la empresa en la cual laboran				x	siempre que les preguntan acerca de la empresa se quedan callados.
	Los colaboradores conocen la visión de la empresa en la cual laboran				x	
	Los colaboradores conocen los valores corporativos de la empresa en la cual laboran				x	
	tienen presentes los objetivos de la cooperativa				x	
Existen malos entendidos entre los colaboradores				x		
CLIMA LABORAL	Existe una buena relación laboral entre los miembros que conforman la organización				x	siempre existen discusiones y malos entendidos entre los colaboradores
	Existen procesos tardíos en la atención al cliente	x				
	Se fomenta y se desarrolla el trabajo en equipo				x	
CAPACITACIÓN	Con que frecuencia se capacita al personal				x	Los colaboradores siempre comentan que en la anterior administración si invertían en capacitaciones
	Les evalúan su desempeño laboral				x	
MOTIVACIÓN	Existen integraciones culturales entre los colaboradores				x	
	Los colaboradores están a gusto con sus remuneraciones				x	
COMUNICACIÓN	El ambiente en a institución es tenso	x				
	Existe libertad de expresión	x				
	La comunicación es fluida entre los colaboradores				x	
	Existen malos entendidos entre los colaboradores	x				

NOTA: S=siempre, F=frecuentemente, A= A veces, N=nunca

ANEXO 2. ENCUESTA

Encuesta a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, Agencia San Juan.

1. ¿Cree usted, que existen problemas en la organización que afecte directamente al clima laboral?

Si

No

2. ¿Cómo califica usted la relación laboral con sus compañeros?

Excelente

Buena

Regular

Mala

3. ¿Cómo califica usted la comunicación entres colaboradores de la institución?

Excelente

Buena

Regular

Mala

4. ¿Cómo considera usted la comunicación dentro de la organización con el jefe de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril?

Excelente

Buena

Regular

Mala

5. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones acerca de cómo llevar a cabo sus funciones?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

6. ¿ Cree usted, que el clima laboral que hay en la organización es propicio para desempeñar eficiente y eficazmente sus obligaciones como colaborador?

Si

No

7. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la organización?

Muy alto

Alto

Regular

Bajo

Muy bajo

8. ¿Se siente usted realizado con su puesto de trabajo?

Si

No

9. ¿En su oficina se fomenta y se desarrolla el trabajo en equipo?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

10. ¿El jefe en la organización se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación del personal?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

11. ¿Usted considera que el jefe de agencia está al tanto de los problemas que se suscitan dentro de la organización?

Si

No

12. ¿Cree usted que en la organización las funciones están claramente definidas para cada colaborador?

Si

No

13. ¿Considera usted que las remuneraciones están al nivel de los sueldos de sus colegas en el mercado?

Si

No

14. ¿La organización realiza actividades culturales y recreacionales para una integración laboral?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

15. ¿Cree usted, que el clima laboral que hay en la organización afecta directamente a la atención al cliente?

Si

No