



UNIVERSIDAD
AUTONOMA
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ENFERMERÍA**

TRABAJO ACADÉMICO

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y SU RELACIÓN CON
EL CLIMA LABORAL EN CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN.
CLÍNICA RICARDO PALMA ABRIL - AGOSTO 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD:
“ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE CENTRAL DE
ESTERILIZACIÓN”**

**PRESENTADO POR:
PAMELA PIZARRO MARCELO**

**AAESOR:
MG. MARGARITA DORIS ZAIRA SACSI**

CHINCHA - 2017

INDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA
 - 1.1.1 Identificación del problema
 - 1.1.2 Descripción del problema
 - 1.1.3 Formulación del problema
- 1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION
 - 1.2.1 Delimitación Espacial
 - 1.2.2 Delimitación Social
 - 1.2.3 Delimitación Temporal
- 1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACION
 - 1.3.1 Problema Principal
 - 1.3.2 Problemas Específicos
- 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION
 - 1.4.1 Objetivo General
 - 1.4.2 Objetivos Específicos
- 1.5 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVETIGACION
 - 1.5.1 Justificación
 - 1.5.2 Importancia
 - 1.5.3 Limitaciones

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

- 2.1 Antecedentes del Problema (Nacionales – Internacionales)
- 2.2 Bases Teóricas
- 2.3 Definición de Términos Básicos
- 2.4 Hipótesis general o principal
- 2.5 Identificación de variable
- 2.6 Operacionalización de variables

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

3.1.1 Tipo de Investigación

3.1.2 Nivel de Investigación

3.2 METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.2.1 Método y Diseño de la Investigación

3.3 POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION

3.3.1 Población

3.3.2 Muestra

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCION DE INFORMACION

3.4.1 Técnicas

3.4.2 Instrumentos

3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CAPITULO IV: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Presupuesto

4.2 Cronograma de Actividades - GANTT

4.3 Referencias Bibliográficas – VANCOUVER

ANEXOS

1. Operacionalización de variables
2. Instrumentos: Encuestas-Cuestionarios-Entrevistas y otros.

INTRODUCCION

La central de esterilización es el área más importante dentro de la institución sanitaria ya que de ella depende de que los materiales usados para la atención del paciente se encuentren en óptimas condiciones; dentro de ella se encuentra un gran equipo de personas que realizan las actividades con calidad.

Estas personas tienen una relación muy importante y siempre debe ser la ideal para que el área tenga buenos resultados, es por ello que en esta investigación se determinará la satisfacción que tiene el usuario interno con relación al clima laboral.

En el primer capítulo se pondrá en evidencia la realidad problemática de la central de esterilización en una determinada institución, seguidamente se determinará los objetivos que deseamos evidenciar; y justificaremos la investigación. En el segundo capítulo se contrastará el marco teórico en referente a las variables de la investigación y se presentarán otras investigaciones. En el tercer capítulo se colocará todo referente a la metodología de la investigación.

Por último, en el cuarto capítulo se presentará todos los recursos que se usaron para realizar esta investigación.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 Identificación del problema

La prioridad de toda institución sanitaria es brindar servicios confiables, seguros y con calidad a la población evitando que dentro de la institución se produzcan problemas infecciosos; es por ello que para que los materiales que se usen en la atención de los pacientes deben estar adecuadamente estériles y para ello se necesita que toda institución tenga su central de esterilización. (1)

Como en toda área la central de esterilización necesita de un equipo de trabajo, y las relaciones interpersonales entre ellos siempre debe ser la más adecuada, aunque no siempre sucede eso, y esto varía de acuerdo a costumbres de cada uno o a las edades del personal y a veces esto se ve reflejado en el ambiente laboral trayendo consigo diversas consecuencias en el trabajo. (2)

1.1.2 Descripción del problema

Durante el transcurso de mi desarrollo profesional dentro de la Clínica Ricardo Palma en el área de central de esterilización he tenido relación con varias personas de distintas edad, costumbres y hábitos, como también he observado que no siempre existen buenas relaciones interpersonales entre personas con diferencia de edades y ello se puede mejorar.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cuál es la satisfacción del usuario interno y su relación con el clima laboral en central de esterilización? Clínica Ricardo Palma abril – agosto 2017

1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Clínica Ricardo Palma.

1.2.2 Delimitación Social

La investigación se aplicó el personal técnico y licenciados que trabajan dentro del área de central de esterilización.

1.2.3 Delimitación Temporal

La investigación se realizó de abril – agosto del 2017

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACION

1.3.1 Problema Principal

En esta investigación buscaremos cuál es la satisfacción del usuario interno y su relación con el clima laboral en central de esterilización en la Clínica Ricardo Palma abril – agosto 2017.

1.3.2 Problemas Específicos

Primero identificaremos cada variable por separado:

- Satisfacción del usuario interno
- Clima laboral

Luego relacionaremos ambas variables

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General o Principal

Correlacionar la satisfacción del usuario interno con el clima laboral en central de esterilización. Clínica Ricardo Palma abril – agosto 2017

1.4.2 Objetivos Específicos

- Cuantificar la satisfacción del usuario interno en central de esterilización. Clínica Ricardo Palma abril – agosto 2017.
- Identificar el clima laboral en central de esterilización. Clínica Ricardo Palma abril – agosto 2017
- Establecer la relación entre la satisfacción del usuario interno y el clima laboral en central de esterilización. Clínica Ricardo Palma abril – agosto 2017.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación

Central de esterilización es un servicio muy importante ya que recibe, acondiciona y procesa materiales que van a ser usados en los diversos pacientes y por ello los procesos se deben realizar con calidad.

Para obtener resultados óptimos y los procesos sean los adecuados todo el personal del servicio debe trabajar en equipo y el clima laboral debe ser el ideal para que se desempeñen lo mejor posible.

.

1.5.2 Importancia

Los resultados podrán servir para que la institución elabore estrategias para mejorar las relaciones interpersonales y así el trabajo en equipo sea el mejor y todos obtengamos el mismo fin que es brindar calidad en la atención del paciente.

1.5.3 Limitaciones

En toda investigación siempre se presentará que algún componente de la población no desee participar, es por ello que no se obliga a nadie a contestar las encuestas que se usaran, pero si se debe dar a conocer lo importante que será esta investigación para el servicio.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Problema (Nacionales – Internacionales)

En el estudio realizado por Pérez N. Rivera P. Perú. 2015, en la actualidad según el estudio mencionado se ha determinado que el clima dentro de una organización y la satisfacción laboral son determinantes dentro de una organización determinante, el estudio utilizó las herramientas (cuestionarios) en el año 2013 en los trabajadores que laboran en La Institución de la Amazonia Peruana, el estudio concluyó que aproximadamente el 57%, mostro un predominio medio , por lo que se puede inferir que el poseer una adecuado clima es un determinante primordial en la institución , con lo que se puede observar una vinculación causa-efecto entre ambas variables.

Dentro del mismo marco, se puede mencionar el estudio de autoría de Ruiz J., dicho artículo mide el desarrollo de las personas que laboran en la institución y lo relaciona con la satisfacción laboral de los mismos. Para ello se realizó un estudio explicativo, con un total de cuarenta y siete trabajadores, que cumplieron criterios de exclusión e inclusión.

El estudio concluyó que los objetivos y sus respectivas hipótesis han sido verificados y desarrollas plenamente. Además determino que el personal cuyos cargos fueron dados por confianza poseen un mayor nivel de satisfacción laboral respecto a los otros tipos de trabajadores.

De la misma manera se puede mencionar el trabajo realizado por Pereira C, quien Realizo un estudio sobre el clima laboral y servicio a cliente, todo ello para determinar de qué manera la gerencia permite e influye en el clima laboral y como ello se realiza para potenciar a sus trabajadores.

El estudio antes mencionado tuvo como objetivo primordial determinar el clima laboral en el área de atención de clientes en diferentes nosocomios; para ello se utilizó un diseño descriptivo.

El estudio concluyó que el clima labora tiene una relación directa sobre los diferentes trabajadores en esta área, y afecta de una manera directa a los clientes externo e internos de dichos nosocomios. (5)

2.2 Bases Teóricas

1. Central de Esterilización (CE)

Es definida como el área que tiene como función recibir, el acondicionamiento, el control del diferente material bio-medicos y los diferentes instrumentos de cada área de cada nosocomio, con la finalidad de proveer un material con una adecuada calidad y seguridad

Dicha área tiene las siguientes ventajas

Existe una adecuada eficiencia, todo ello por la manera organizada, proporciona una adecuada eficacia por la supervisan en las área de aseo, mantenimiento y esterilización. Posee una adecuado conjuntos de normas, y coordinan adecuadamente y periódicamente su diferente procedimiento tos.

En su parte económica, dicha área resulta económicamente viable, todo ello porque permite aumentar los años vidas de los diferentes equipos en el nosocomio.

Respecto al punto de seguridad, los procesos no supervisados han pasado de moda, por ello la seguridad juega un rol primordial en dicha área.

Dentro del área de esterilización existen ciertos requerimientos:

Requerimiento sobre el espacio físico

Dicho requerimiento depende directamente de los procesos que se van a realizar y siempre son supervisados y planificados con anticipación. Desde una vista general el requerimiento es de 1 metro cuadrado por cada camilla de hospitalización.

Requerimiento Mecánico

Este requerimiento engloba lo mecánico, energético, etc. Los procesos al realizarse en esta área requieren de un sistema de presurización con aire comprimido, utilización de nitrógeno y un adecuado sistema de vacío. Además es recomendable que tenga un sistema de destilado y desmineralizado de agua con el fin del uso adecuado de autoclaves.

Pisos y paredes

Toda construcción que englobe un área de esterilización según los últimos estándares de calidad deberán ser construidos con material de fácil lavado y que evite que se desprendan cualquier tipo de partícula.

Techos

En este punto la construcción debe realizarse que los ángulos no queden expuestos y además tengan una única superficie todo ello con la finalidad de evitar la condensación de la humedad de la habitación.

Ventilación

Con respecto a la ventilación tiene que diseñarse de tal manera que el aire que fluye por las áreas de poca contaminación a las de alta contaminación y luego se eliminen todo ello será posible con un adecuado sistema de recirculación.

Temperatura y humedad

Acerca de la temperatura, los estándares de calidad determinan que dicho parámetro debe estar entre los dieciocho y veinticinco grados centígrados, y la humedad este en un intervalo de 35 a 51%. Todo ello para evitar el crecimiento de microorganismos y afecten el desempeño del área.

Piletas para lavado de instrumental

Para este punto las condiciones que rigen las piletas, están basadas en protocolos actuales de construcción las cuales solicitan que deben ser profundas, todo ello para evitar salpicadura durante su uso, y permitir que los materiales tengan una adecuada inmersión. Otro punto requerido es que se tenga al menos dos matafuegos, uno de ellos basado en materiales químicos ABC y otro en bade de polvo.

2.3 Definición de Términos Básicos

Central de esterilización

Área que pertenece al nosocomio, que tiene como función acondicionar, el control y la distribución de material utilizados en cada una de las áreas dentro de un hospital

Color Rojo: área sucia

Color Azul: área de preparación

Color Verde: área de almacenamiento

Satisfacción

La satisfacción es definida como la percepción de los empleados, tomando en cuenta diferentes factores referidos al ambiente laboral, influenciado por la dirección, las políticas y los diferentes protocolos .

Clima laboral:

Es definido como las diferentes percepciones que poseen los individuos que laboran en las diferentes áreas de la organización, que condicionan un comportamiento dentro de su área de trabajo.

2.4 Hipótesis general o principal

A mayor clima laboral mayor es la satisfacción del usuario interno en la central de esterilización.

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el clima laboral en la central de esterilización

HO: No existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el clima laboral en la central de esterilización.

2.5 Identificación de variable

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Variable independiente: Clima laboral

2.6 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción Laboral	El resultado de la precepción sobre su centro laboral, todo ello tomando en cuenta los determinantes como el ambiente que se desarrolla dentro del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Condición físico y material ○ Beneficio en el plano laboral ○ Política institucional ○ Relaciones en el ámbito social y laboral ○ ○ Desempeño de tareas ○ Relación con la autoridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta satisfacción - Parcial satisfacción - Regular satisfacción - Parcial insatisfacción - Alta insatisfacción

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Laboral	Percepción subjetiva que tienen los trabajadores sobre su centro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Involucración laboral ○ Supervisión ○ Comunicación ○ Condiciones laborales ○ Autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy favorable - Favorable - Media - Desfavorable - Muy desfavorable

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE NIVEL DE INVESTIGACION

3.1.1 Tipo de Investigación

Este estudio es de tipo cuantitativo

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel es de alcance descriptivo - correlacional, ya que permite determinar la relación entre satisfacción del usuario interno y el clima laboral.

3.2 METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.2.1 Método y Diseño de Investigación

Este estudio es No experimental porque no hay manipulación de alguna variable, de corte transversal ya que los datos se obtendrán en una sola ocasión

3.3 POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION

3.3.1 Población

Personal de enfermería (licenciados y técnicos) que laboran dentro del área de central de esterilización.

$$N = 37$$

3.3.2 Muestra

Al tener una población diminuta, no fue necesario realizar una muestra, por ello se trabajará realizando un censo con toda la población.

$$n = 37$$

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCION DE INFORMACION

3.4.1 Técnicas

Se aplicó la técnica de encuesta, entregándose un cuestionario auto aplicado cuyo llenado demandaba aproximadamente quince minutos.

3.4.2 Instrumentos

Escala de clima laboral

Escala de satisfacción laboral

3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLE	OBJETIVO	VAR.	HIPOTESIS	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPER.	DIMENSION	TIPO	ESC.	INDICADOR
<p>¿Cuál es la satisfacción del usuario interno y su relación con el clima laboral en central de esterilización?</p> <p>Clínica Ricardo Palma abril – agosto 2017</p>	<p>Correlacionar la satisfacción del usuario interno con el clima laboral en central de esterilización</p> <p>. Clínica Ricardo Palma abril – agosto 2017</p>	<p>Satis-facción del Usuario</p>	<p>A mayor clima laboral mayor es la satisfacción del usuario interno en la central de esterilización.</p>	<p>El resultado de la precepción sobre su centro laboral, todo ello tomando en cuenta los determinantes como el ambiente que se desarrolla dentro del mismo.</p>	<p>La satisfacción del usuario es medido como la relación de sus determinantes e indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Condición físico y material o Beneficio en el plano laboral o Política institucional o Relaciones en el ámbito social y laboral o Desempeño de tareas <p>Relación con la autoridad</p>	<p>CUALITATIVO</p>	<p>ORDINAL</p>	<p>Alta Satisfacción</p> <p>Parcial Satisfacción</p> <p>Regular Satisfacción</p> <p>Parcial Insatisfacción</p> <p>Alta Insatisfacción</p>

		Clima Laboral		Percepción subjetiva que tienen los trabajadores sobre su centro de trabajo			CUALITATIVO	ORDINAL	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable
--	--	---------------	--	---	--	--	-------------	---------	---

CAPITULO IV: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Presupuesto

I Recursos Humanos	Nº	Costo Unidad	Consumo	Costo
Asesor	01	----	----	-----
Digitador	01	s/ 15.00	10 Horas	s/ 150.00
II Servicios				
Copias	360	s/ 0.10	360 Horas	s/ 36.00
Internet	60	s/ 1.00	60 Horas	s/ 60.00
Impresión	100	s/ 0.30	100 Impresiones	s/ 30.00
Trasporte ida vuelta	08	s/ 15.00	08 Pasajes	s/ 120.00
III Insumos				
USB	01	s/ 20.00	01 USB	s/ 20.00
Lapicero	05	s/ 0.60	5 Lapiceros	s/ 3.00

1 Recursos Humanos	s/ 150.00
2 Servicios	s/ 246.00
3 Insumos	s/ 23.00
INVERSION	s/ 419.00

4.2 Cronograma de actividades – GANTT

PLANEACION	Diciembre				Enero				Febrero				Abril				Junio					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Capítulo I Planteamiento Del Problema	X	X																				
Descripción De La Realidad Problemática		X	X																			
Formulación Del Problema			X	X																		
Objetivos General y Específicos de la Investigación				X	X																	
Justificación de la Investigación				X	X	X																
Limitaciones del Estudio							X															
Capítulo II Marco Teórico					X	X																
Antecedentes De La Investigación						X	X															
Bases Teóricas						X	X															
Definiciones Conceptuales							X	X														
Formulación De Hipótesis								X														
Capítulo IV Metodología								X														
Diseño Metodológico								X														
Población								X														
Operacionalización De Las Variables									X	X												
Técnicas De Recolección De Datos										X	X											
Técnicas Para El Procesamiento De La Información											X											
Aspectos Éticos											X											
Capítulo IV Recursos Y Cronograma												X										
Capítulo V Fuentes De Información													X									
Capítulo VI Anexos														X								
Informe Final Del Trabajo Y Presentación Del Proyecto															X	X	X					
Aprobación Del Proyecto																					X	

4.3 Referencias Bibliográficas

1. Organización Panamericana de la salud. Manual de esterilización para centros de salud. 2008. Disponible en: http://www1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-Manual_Esterilizacion_Centros_Salud_2008.pdf
2. Pérez N, Rivera P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana 2013.
3. Pérez N, Rivera P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana 2013.
4. Ruiz J. Perú. 2014. Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial Sánchez Carrión. Huamachuco.
5. Pereira C. Guatemala. 2014. Clima laboral y servicio al cliente (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango).
6. Fuentes S. Guatemala. 2013. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en ciudad de Quetzaltenango).
7. Organización Panamericana de la salud. Manual de esterilización para centros de salud. 2008. Disponible en: http://www1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-Manual_Esterilizacion_Centros_Salud_2008.pdf
8. Caballero K, 2002. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
9. Caballero K, 2002. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

10. Caballero K, 2002. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
11. Pérez N, Rivera P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana 2013.
12. Pelaez O. Perú 2010 Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
13. Castillo. N. Perú 2014. Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Disponible en: [file:///C:/Users/catsoft/Downloads/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/catsoft/Downloads/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION%20(1).pdf)
14. Castillo. N. Perú 2014. Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Disponible en: [file:///C:/Users/catsoft/Downloads/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/catsoft/Downloads/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION%20(1).pdf).

ANEXOS

1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción Laboral	El resultado de la precepción sobre su centro laboral, todo ello tomando en cuenta los determinantes como el ambiente que se desarrolla dentro del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Condición físico y material ○ Beneficio en el plano laboral ○ Política institucional ○ Relaciones en el ámbito social y laboral ○ ○ Desempeño de tareas ○ Relación con la autoridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta satisfacción - Parcial satisfacción - Regular satisfacción - Parcial insatisfacción - Alta insatisfacción

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Laboral	Percepción subjetiva que tienen los trabajadores sobre su centro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Involucración laboral ○ Supervisión ○ Comunicación ○ Condiciones laborales ○ Autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy favorable - Favorable - Media - Desfavorable - Muy desfavorable

2. Instrumentos: Encuestas-Cuestionarios-Entrevistas y otros.

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO:

CUESTIONARIO:

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si.	
6. El jefe se interesa por el éxito de los empleados.	
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	

15. Los trabajadores tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	
16. Se valora los altos niveles de desempeño.	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	

28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la institución, se afronta y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	

39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	
48. Existe un trato justo en la institución.	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	

ENCUESTA

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Total acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I
 En desacuerdo: D Total desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					

11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					

21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					

30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					