# ALPHA & OMEGA

BORRADOR DE CONSTRUCTOS

ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**PARA:**

**ISAE UNIVERSIDAD**



**BORRADOR DE CONSTRUCTOS POR ÁREA DE MEDICIÓN**

**Datos Demográficos a solicitar:**

Rango de Edad

Sexo

Escolaridad

Estado Civil

Dependientes

Departamento

Tiempo de Laborar en ISAE

|  |  |
| --- | --- |
| Área de Medición | Constructos |
| **Relación con los Jefes Directo:** *Compromiso, apoyo y reconocimiento a las personas de la organización.*  *Manejo de situaciones conflictivas y brindar seguridad al personal en relación al manejo de las mismas.* | 1. Puedo observar un compromiso personal de mi supervisor en la mejora de la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. 2. Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce. Mis aportes e ideas son tomados en cuenta y son valorados por mi superior. 3. Mi supervisor me ayuda a poner en marcha mis iniciativas para mejorar el trabajo. 4. Mi supervisor me ayuda a establecer objetivos de trabajo y le da seguimiento a mi trabajo. 5. Mi supervisor es una persona accesible con la que se pueden discutir temas laborales. 6. Mi supervisor ha demostrado tener la capacidad de resolver situaciones de conflicto entre los colaboradores. 7. Mi supervisor tiende a resolver las quejas o inconformidades de nuestros clientes, de manera profesional. 8. Mi supervisor tiende a ser neutral y muestra seguridad/tranquilidad al momento de lidiar con un conflicto de cualquier índole. 9. Cuando es necesario que instancias superiores de la empresa (Gerente General, Recursos Humanos u otros) intervengan en una situación, lo hacen de forma oportuna y adecuada. 10. El día a día de trabajo en mi departamento tiende a desarrollarse de una forma tranquila, sin problemas o conflictos. |
| **Relación con los Compañeros del Departamento:**  *Compromiso, apoyo y reconocimiento a las personas de la organización.*  *Manejo de situaciones conflictivas y brindar seguridad al personal en relación al manejo de las mismas.* | 1. Mi equipo de trabajo se concentra en resolver problemas más que en buscar culpables por los errores o dificultades. 2. La gente con la que trabajo coopera para realizar el trabajo requerido. 3. En esta empresa, existe un sentimiento: “todos estamos en esto juntos”. 4. Mis compañeros me hacen sentir que soy parte de un equipo. 5. Otros miembros del equipo me ayudan cuando necesito apoyo. 6. Las reuniones en las que participo con mi jefe y compañeros de trabajo, me ayudan a cumplir con mis objetivos de trabajo. 7. El ambiente de trabajo creado por mis compañeros es ideal para realizar mis funciones. 8. Me agrada trabajar con mis compañeros. 9. El respeto es una virtud que caracteriza a mis compañeros de trabajo. 10. Con las personas que trabajo en esta organización puedo desarrollar una relación de familiaridad. |
| **Comunicación:** *Involucrar a las personas de la organización en las operaciones diarias y estratégicas de la empresa.*  *Grado de formalización de la comunicación y participación del personal en la mejora continua.* | 1. Dispongo de un documento donde constan los objetivos y metas, cuantificados mediante indicadores de mi área de trabajo (descriptivos de puestos, indicadores de desempeño, entre otros). 2. Mi jefe me deja saber que un objetivo importante de mi trabajo es la calidad con que atiendo a los clientes (internos y externos). 3. Los objetivos y metas de mi departamento, se me han comunicado formalmente (reunión o escrito). 4. Se nos comunica (verbal o por escrito) cuando se hará algún cambio en mi departamento o en la organización en general. 5. Se brindan espacios de tiempo, formales o informales, para que demos nuestra opinión sobre áreas de mejora para la empresa. 6. Recibo instrucciones e información correcta –clara y de forma escrita- para poder hacer mi trabajo. 7. Participo de forma activa en las decisiones que afectan a mi lugar o área de trabajo. 8. La comunicación interna de la organización funciona correctamente, ya que todos estamos anuentes de los últimos sucesos. 9. Estoy bien informado sobre lo que ocurre en otras áreas que afectan mi trabajo. 10. El estilo de comunicación de la organización en general suele ser claro, directo y participativo. |
| **Cultura Organizacional:** *Desarrollo de una cultura corporativa que funcione como estrategia de atracción y retención de talento.* | 1. La Universidad está comprometida en ofrecer productos y servicios de alta calidad y competitivos en el mercado. 2. La imagen que proyecta esta organización es de una empresa de alta calidad. 3. Los estándares de ética de negocios de esta empresa, son altos. 4. Las políticas de trabajo está bien desarrolladas y organizadas. 5. La empresa refuerza la comunicación honesta y directa entre jefes y colaboradores. 6. El personal de esta organización, de forma frecuente comparte e intercambia sus ideas. 7. Esta organización promueve el balance vida-trabajo. 8. Los colaboradores de esta organización son considerados parte muy valiosa de la empresa. 9. Los Gerentes/Jefes promueven una cultura que incentiva el aprendizaje y la creatividad. 10. En esta organización se incentiva al trabajo en equipo entre el personal. |
| **Desarrollo Organizacional:** *Brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional a los colaboradores de la organización.* | 1. El entrenamiento que me han dado en la empresa, cumple lo que necesito saber para poder realizar mi trabajo. 2. Considero que esta empresa ofrece una amplia variedad de alternativas para desarrollar mi carrera profesional. 3. El ascenso de los colaboradores en esta empresa, a otros puestos, se maneja de una forma justa y razonable. 4. Estoy informado sobre las –posiciones vacantes- en esta organización. 5. Tengo la oportunidad de progresar dentro de esta empresa. 6. La empresa ofrece programas de formación que son dictados por facilitadores competentes y experimentados. 7. La organización se esfuerza por ayudarnos a desarrollarnos también a nivel personal (becas, salud, seminarios y otros). 8. En la organización se dan casos de personas que han ascendido a diferentes posiciones en sus años de servicio. 9. La organización nos brinda espacios formales (evaluaciones de desempeño) y/o informales (reuniones, conversaciones); en las cuales podemos expresar nuestros intereses y necesidades de formación. 10. Cuento con los conocimientos y experiencia necesaria para realizar mi trabajo de forma óptima. |
| **Condiciones Físicas, Seguridad y Recursos**  *Proveer a las personas de la organización los implementos físicos y recursos requeridos para realizar su trabajo de forma óptima.*  *Brindar seguridad física y psicológica para lograr el óptimo desempeño laboral.* | 1. Tengo todas las herramientas y recursos que necesito para desempeñar bien mi trabajo. 2. Mi departamento tiene presupuesto y recursos adecuados para el cumplimiento de metas. 3. Mi departamento cuenta con los recursos tecnológicos requeridos para el logro de objetivos. 4. La organización es efectiva en la distribución de recursos de manera equitativa para todos los departamentos. 5. Cuento con instalaciones físicas en buenas condiciones para trabajar (área de trabajo, área de comidas, área de baños y otros). 6. El mobiliario que me brinda la organización para realizar mi trabajo es óptimo (escritorio, silla, cajones u otros). 7. Las condiciones ambientales que existen en mi área de trabajo me permiten laborar de forma tranquila (iluminación, temperatura, ruido u otros). 8. Me siento seguro de expresar mi opinión sin preocuparme de reacciones o respuestas negativas. 9. Estoy tranquilo de que mantendré mi empleo. Pienso que mi puesto en esta empresa es seguro. 10. La organización nos brinda seguridad laboral (salidas de emergencia, extintores, alarmas, rociadores anti-incendios y otros). |
| **Compensación y Beneficios**  *Estrategias de retribución económica y no económica que compensen el esfuerzo realizado por el personal de la organización.* | 1. La empresa ofrece, en su paquete de contratación, buenos beneficios para sus colaboradores. 2. Esta empresa ofrece mejores beneficios que otras empresas que conozco. 3. Conozco el valor monetario (en dinero) de cada beneficio que me brinda la compañía. 4. Sé a quién debo consultar en relación a información sobre mis beneficios. 5. Estoy satisfecho con el salario que recibo. 6. Estoy cómodo en la forma en la que la empresa resuelve los temas de planilla y beneficios del personal. 7. Mi salario es adecuado, en relación a la experiencia laboral y trayectoria académica que tengo. 8. Considero los beneficios que me da la empresa como parte de mi salario. 9. Mi salario va acorde a lo que ganan compañeros que hacen funciones iguales a las mías en otras organizaciones. 10. Me siento cómodo con la forma en que se dan los ajustes salariales. |
| **Políticas y Procedimientos**  *Reglas internas que permiten llevar control y orden con el fin de ser más eficientes.* | 1. Las políticas y procedimientos, en esta empresa, me parecen lógicas. 2. Es sencillo conseguir respuestas a las preguntas relacionadas a las políticas. 3. En la organización toman en consideración mi punto de vista cuando se realiza la modificación a un proceso o procedimiento que me atañe. 4. Los procedimientos que debo seguir ayudan que mi trabajo sea más eficiente. 5. Las políticas de la organización nos dan mayor estructura y orden. 6. Conozco las políticas y procedimientos relacionadas a mi persona (políticas de personal) y relacionadas a mi trabajo (departamento). 7. Si encuentro una mejor forma de realizar un proceso puedo comunicarlo de forma abierta a la persona adecuada. 8. Los procesos internos son claros, no burocráticos y sencillos de realizar. 9. Mis compañeros manejan a cabalidad las políticas y procedimientos de la organización. 10. Los procesos internos que usamos con nuestros clientes externos (estudiantes) son rápidos, sencillos y fáciles de llevar a cabo. |
| **Satisfacción Laboral y Balance Vida/Trabajo**  *Nivel de felicidad que expresa el personal en relación a trabajar en la organización; aunado a un sentimiento de balance con las otras áreas de su vida.* | 1. Me siento orgulloso de trabajar en esta empresa. 2. Me siento feliz de animar a colegas y familiares a trabajar en mi empresa. 3. Disfruto trabajar en mi empleo actual y pretendo quedarme por más de un año. 4. Me hacen sentir que soy parte importante en esta empresa. 5. Considerando todos los elementos, me siento satisfecho en esta empresa. 6. Dentro de todo, mi carga de trabajo es razonable. 7. Recomendaría a mi departamento como un buen lugar en el cual trabajar. 8. La organización incentiva al personal a encontrar un balance ideal entre las responsabilidades del trabajo y la vida personal. 9. Tengo suficiente tiempo para realizar mi trabajo. 10. Recomendaría amigos, conocidos u otros a trabajar en esta empresa. |
| **Valores Organizacionales**  **Equidad**  **Respeto**  **Tolerancia**  *Puesta en práctica de valores tanto organizacionales como del personal.* | 1. Las recompensas como –bonos, certificados, reconocimientos- son dadas de forma justa, en mi organización. 2. Todos en mi departamento tratan de hacer lo que les corresponde del trabajo común. 3. La empresa en que trabajo está comprometida con asegurar oportunidades iguales para todo su personal. 4. Las políticas y procedimientos usualmente se aplican de forma equitativa para todo el personal. 5. La organización valora la diversidad. 6. El personal de mi departamento es tolerante con las opiniones y puntos de vista de los demás, a pesar de ser diferentes. 7. El personal de mi departamento demuestra aceptación por personas de diferentes nacionalidades y culturas. 8. En esta organización la opinión de los demás es tomada en cuenta. 9. El personal de esta organización es tratado con respeto, sin importar el puesto que ocupen. 10. El ambiente de trabajo en esta empresa, está libre de discriminación. |

* Opciones de respuestas: Siempre – Casi Siempre – Algunas Veces – Casi Nunca – Nunca
* Se dará un espacio final por área para ampliar sus comentarios en algún constructo que así lo requiere (data cualitativa).