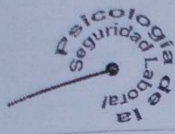


ANEXOS

| N° | PLANTILLA DE CALIFICACIÓN EDCO | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | ALGUNAS VECES | POCAS VECES | NUNCA |
|----|---|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones | | | | | |
| 2 | Soy aceptado por mi grupo de trabajo | | | | | |
| 3 | Los miembros del grupo son distantes conmigo | | | | | |
| 4 | Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo | | | | | |
| 5 | El grupo de trabajo valora a mis aportes | | | | | |
| 6 | Mi jefe crea un atmosfera de confianza en el grupo de trabajo | | | | | |
| 7 | El jefe es mal educado | | | | | |
| 8 | Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo | | | | | |
| 9 | Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias | | | | | |
| 10 | El jefe desconfía del grupo de trabajo | | | | | |
| 11 | Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa | | | | | |
| 12 | Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades | | | | | |
| 13 | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial | | | | | |
| 14 | Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa | | | | | |
| 15 | Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes | | | | | |
| 16 | Realmente me interesa el futuro de la empresa | | | | | |
| 17 | Recomiendo a mis amigos la empresa como excelente sitio e trabajo | | | | | |
| 18 | Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa | | | | | |
| 19 | Sin remuneración no trabajo horas extras | | | | | |
| 20 | Sería más feliz en otra empresa | | | | | |
| 21 | Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 22 | El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado | | | | | |
| 23 | El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo | | | | | |
| 24 | Es difícil de tener acceso a la información para realizar mi trabajo | | | | | |
| 25 | La iluminación del área de trabajo es deficiente | | | | | |
| 26 | La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño | | | | | |
| 27 | La empresa brinda estabilidad laboral | | | | | |
| 28 | La empresa contrata personal temporal | | | | | |
| 29 | La permanencia en el cargo depende de preferencias personales | | | | | |
| 30 | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo | | | | | |
| 31 | Entiendo de manera clara las metas de la empresa | | | | | |
| 32 | Conozco bien como la empresa está logrando sus metas | | | | | |
| 33 | Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas | | | | | |
| 34 | Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa | | | | | |
| 35 | Las metas de la empresa son poco entendibles | | | | | |
| 36 | El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno | | | | | |
| 37 | Las otras dependencias responden bien mis necesidades laborales | | | | | |
| 38 | Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente | | | | | |
| 39 | Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras | | | | | |
| 40 | Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras | | | | | |



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

| | | | | | | |
|--------------|----------|------|-------------|------------|----------|-----|
| Insatisfecho | | | Indiferente | Satisfecho | | |
| Muy | Bastante | Algo | | Algo | Bastante | Muy |
| 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkela con una cruz.

| | | | | |
|---|---|--|--------------------|--|
| 1 | <i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 2 | <i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 3 | <i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 4 | <i>El salario que usted recibe.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 5 | <i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |

| | | | | |
|----|--|--|--------------------|--|
| 6 | <i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 7 | <i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 8 | <i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 9 | <i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 10 | <i>La temperatura de su local de trabajo.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 11 | <i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 12 | <i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 13 | <i>Las relaciones personales con sus superiores.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 14 | <i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 15 | <i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 16 | <i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 17 | <i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 18 | <i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 19 | <i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 20 | <i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 21 | <i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 22 | <i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |
| 23 | <i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i> | Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0 | Indiferente 4.0 | Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0 |



CERTIFICACIÓN

DE: Lic. José Luis Patiño
GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO - SETAR

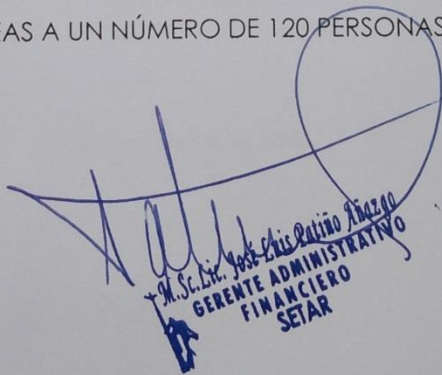
A: Dorcas Abigail Calle Aruquipa

REF.: **APLICACIÓN EDCO**

POR EL PRESENTE A FINES QUE CONVENGAN A LA INTERESADA, ESTUDIANTE DORCAS ABIGAIL ARUQUIPA, CON C.I. ° 6921587, DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA, UNIVERSIDAD JUAN MISAEL SARACHO...

SE EMITE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN QUE CORRESPONDE A LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS: EDCO (ESCALA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL) Y S20/23 (ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL) AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA - SETAR, QUE PARA EFECTOS DE LA MUESTRA SE HIZO UNA APLICACIÓN AL AZAR POR DISTINTAS ÁREAS A UN NÚMERO DE 120 PERSONAS.

ATENTAMENTE,


M.Sc. Lic. José Luis Patiño Patiño
GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO SETAR

C.c.: Arch.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA

"JUAN MISAEL SARACHO"
FACULTAD DE HUMANIDADES
CARRERA DE PSICOLOGIA

Departamento de Psicología Clínica General y Educativa

Campus Universitario - Tel. 6643114 - Int.106 - Casilla 51 - Tarija - Bolivia
Fax. 00591- 4 - 66 43403 WEB: www.uajms.edu.bo -- E-mail: dpgclid@uajms.edu.bo

Tarija, 19 de abril de 2018

UNIV. DPT. DE PSICOL. No. Of.47/18

Señor:

Lic. Alfredo Becerra Serpa
GERENTE GENERAL SETAR
Presente.-



Distinguido licenciado:

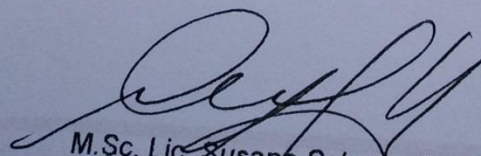
La Carrera de Psicología de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho", tiene en su currícula la signatura de Actividad de Profesionalización, en la cual, los estudiantes realizan trabajos de investigación y practicas Institucionales como modalidad de Graduación.

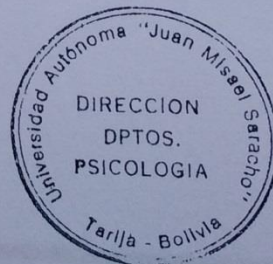
Por lo que solicito a su autoridad, muy respetuosamente, el permiso correspondiente a la universitaria: **DORCAS ABIGAIL CALLE ARQUIPA** con C.I 6921587 Tja. a la empresa que usted preside para que pueda aplicar cuestionarios y Test proyectivos, en la realización de su trabajo de investigación titulado **"RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCION LABORAL QUE EXISTE EN LA EMPRESA"**.

Esta práctica se ejecutara en la presente gestión, en horario que se convenga.

Seguros de contar con su gentil aceptación saludo a usted con mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente.


M.Sc. Lic. Susana Schmiedl H.
DIRECTORA DPTOS. ADM. CONJUNTA DE LA
CARRERA DE PSICOLOGIA; CS. SOCIALES Y
EDUCATIVA Y PSICOLOGIA GRAL Y CLINICA



CERTIFICADO

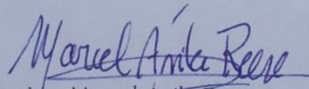
A quien corresponda:

El trabajo de investigación *Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Setar S.A. de la ciudad de Tarija*, elaborado por:

Dorcas Abigail Calle Aruquipa

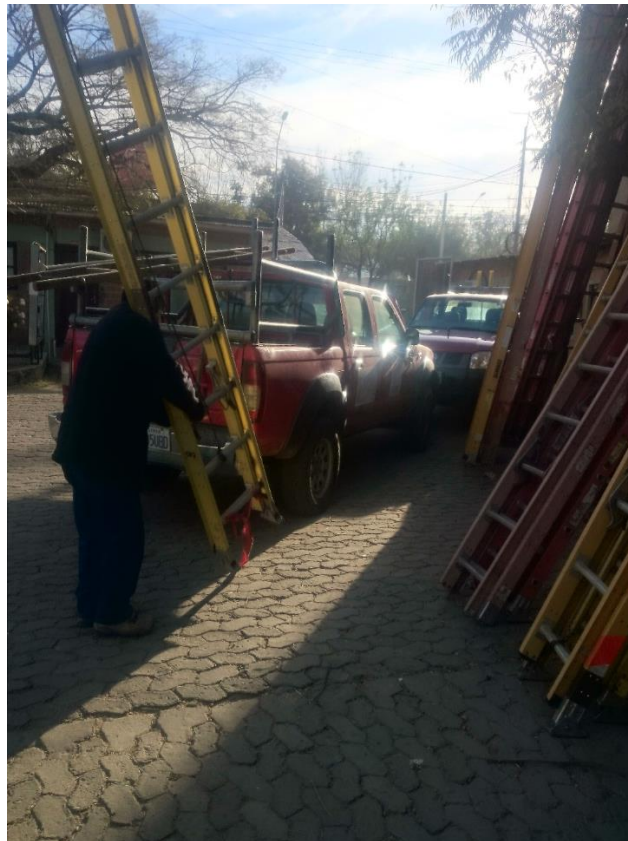
Ha sido corregido en sus aspectos gramaticales, ortográficos, sintácticos y de estilo académico, de acuerdo con los principios y reglas de la Real Academia Española.

Es cuanto se certifica para fines consiguientes.


Lc. Marcel Avila Reese
Revisor Oficial

Tarija, octubre de 2018

GALERIA DE FOTOS DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS EN LA EMPRESA SETAR S.A.







Instalaciones de las oficinas centrales de SETAR S.A



Directivos de la empresa: Gerente General y Administrativo



Oficinas Barrio Molino



Lic. Jose Luis Patiño



Personal trabajando en cobranzas