

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 266 -2021-300-EPS TACNA S.A.

Tacna, 10 AGO 2021

VISTO:

El INFORME N° 181-2021-540-RRHH-EPS TACNA S.A. de fecha 06 de Agosto del 2021, de la División de Recursos Humanos, sobre Evaluación de Clima Laboral al I Semestre correspondiente al Periodo 2021.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de lo dispuesto en el art. 22° inc. u) de la Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema de Control y de la Contraloría General de la República del 22 de Julio de 2002, que dispone: "establecer los procedimientos para que los titulares de las Entidades rindan cuenta oportunamente el Órgano rector, por los fondos o bienes del listado a su cargo, así como de los resultados de su gestión".

Que, mediante INFORME N°181-2021-540-RRHH-EPS TACNA S.A. de fecha 06 de Agosto del 2021, la División de Recursos Humanos comunica que se ha realizado la Evaluación de Clima Laboral al I Semestre correspondiente al Periodo 2021, adjuntando el informe de Evaluación de Clima Laboral al I Semestre correspondiente al Periodo 2021.

Que, resulta necesario la aprobación del Informe de la Evaluación de Clima Laboral al I Semestre correspondiente al Periodo 2021, presentado por la División de Recursos Humanos.

Con las facultades previstas en los Estatutos vigentes de la Empresa otorgadas por el Gerente General, con el V° B° de la Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Planeamiento y Oficina de Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el **INFORME DEL CLIMA LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE TACNA S.A. AL I SEMESTRE CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2021**, sobre la Evaluación del CLIMA LABORAL de la Empresa como resultado de las encuestas realizadas a los Trabajadores.

ARTÍCULO SEGUNDO: Poner en conocimiento de las Gerencias y Oficinas, las conclusiones.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE.

ING. EDWIN RENE ROJÁS MACHACA
GERENTE GENERAL
EPS TACNA S.A.



ERRM/JCCP/lsc
Distribución:
SEGE / GAF / OPLA / OAL / DIV. RRHH

Av. Dos de Mayo N° 372 - Tacna
Telf. (052) 583446 - Fax (052) 583453
Mail: eps.informes@eptacna.com.pe



INFORME EVALUACIÓN CLIMA LABORAL 2021

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

División de Recursos Humanos

JUNIO 2021



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	7
II. OBJETIVOS.....	8
2.1 Objetivo General.....	8
2.2 Objetivo Específico.....	8
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
3.1 Muestra	8
3.2 Rango de Calificación por pregunta	9
IV. EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL	11
4.1 Perspectiva sobre la Empresa	11
4.2 Ergonomía.....	17
4.3 Motivación	26
4.4 Desarrollo Profesional	30
4.5 Compañeros de Trabajo	35
4.6 Jefes o Superiores	40
4.7 Reconocimiento	47
4.8 Remuneración	51
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	56



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valoración y calificación.....	9
Tabla 2. Calificación Cualitativa.....	10
Tabla 3. Pregunta N° 1.1	11
Tabla 4. Pregunta N° 1.2	12
Tabla 5. Pregunta N° 1.3	13
Tabla 6. Pregunta N° 1.4	14
Tabla 7. Pregunta N° 1.5	15
Tabla 8. Pregunta N° 1.6	16
Tabla 9. Pregunta N° 2.1	17
Tabla 10. Pregunta N° 2.2	18
Tabla 11. Pregunta N° 2.3	19
Tabla 12. Pregunta N° 2.4	20
Tabla 13. Pregunta N° 2.5	21
Tabla 14. Pregunta N° 2.6	22
Tabla 15. Pregunta N° 2.7	23
Tabla 16. Pregunta N° 2.8	24
Tabla 17. Pregunta N° 2.9	25
Tabla 18. Pregunta N° 3.1	26
Tabla 19. Pregunta N° 3.2	27
Tabla 20. Pregunta N° 3.3	28
Tabla 21. Pregunta N° 3.4	29
Tabla 22. Pregunta N° 4.1	30
Tabla 23. Pregunta N° 4.2	31
Tabla 24. Pregunta N° 4.3	32



Tabla 25. Pregunta N° 4.4	33
Tabla 26. Pregunta N° 4.5	34
Tabla 27. Pregunta N° 5.1	35
Tabla 28. Pregunta N° 5.2	36
Tabla 29. Pregunta N° 5.3	37
Tabla 30. Pregunta N° 5.4	38
Tabla 31. Pregunta N° 5.5	39
Tabla 32. Pregunta N° 6.1	40
Tabla 33. Pregunta N° 6.2	41
Tabla 34. Pregunta N° 6.3	42
Tabla 35. Pregunta N° 6.4	43
Tabla 36. Pregunta N° 6.5	44
Tabla 37. Pregunta N° 6.6	45
Tabla 38. Pregunta N° 6.7	46
Tabla 39. Pregunta N° 7.1	47
Tabla 40. Pregunta N° 7.2	48
Tabla 41. Pregunta N° 7.3	49
Tabla 42. Pregunta N° 7.4	50
Tabla 43. Pregunta N° 8.1	51
Tabla 44. Puntaje Mínimo, Máximo y media por dimensión	52



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fórmula para el cálculo de una muestra de población finita.....	9
Figura 2. Satisfacción en la Trayectoria de la Empresa	11
Figura 3. Satisfacción con la Empresa.....	12
Figura 4. Satisfacción de Pertener a la Empresa.....	13
Figura 5. Integración dentro de la Empresa.....	14
Figura 6. Aporte a la Empresa	15
Figura 7. Sentimiento de la Empresa como propiedad del trabajador.....	16
Figura 8. Luz en el lugar de trabajo.....	17
Figura 9. Comodidad en el puesto de trabajo	18
Figura 10. Temperatura adecuada en el lugar de trabajo.....	19
Figura 11. Nivel de ruido soportable en el lugar de trabajo	20
Figura 12. Servicios higiénicos limpios en la Empresa.....	21
Figura 13. Funcionamiento de la computadora	22
Figura 14. Comodidad en el lugar en el que se sienta	23
Figura 15. Altura adecuada de la pantalla de la computadora.....	24
Figura 16. Espacio suficiente en el puesto de trabajo	25
Figura 17. Capacidad de iniciativa en el trabajo	26
Figura 18. Autonomía en el trabajo	27
Figura 19. Ideas tomadas por su jefe o superiores.....	28
Figura 20. Variedad en el trabajo	29
Figura 21. Relación del puesto con la experiencia del trabajador.....	30
Figura 22. Relación del puesto con la titulación académica.....	31



Figura 23. Valoración en el puesto de trabajo	32
Figura 24. Permanencia en el puesto de trabajo dentro de la empresa	33
Figura 25. Probabilidad de mejora en la Empresa.....	34
Figura 26. Relación con los compañeros de trabajo	35
Figura 27. Apoyo en los primeros días en la Empresa	36
Figura 28. Entorno de amigos entre los compañeros.....	37
Figura 29. Sentimiento hacia los compañeros	38
Figura 30. Trabajo en equipo con los compañeros.....	39
Figura 31. Amabilidad por parte del jefe o superiores	40
Figura 32. Exigencia por parte del jefe.....	41
Figura 33. Comunicación con el jefe.....	42
Figura 34. Justicia por parte del jefe	43
Figura 35. Comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados.....	44
Figura 36. Comunicación de abajo arriba entre subordinados y jefes.....	45
Figura 37. Sugerencias de los empleados al jefe	46
Figura 38. Trabajo útil para la Empresa	47
Figura 39. Seguridad en el trabajo de cara al futuro.....	48
Figura 40. Promoción laboral basada en resultados	49
Figura 41. Igualdad de oportunidades entre empleados	50
Figura 42. Remuneración	51



INFORME DE CLIMA LABORAL EN LA EPS TACNA S.A.

PERIODO 2021

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se ha realizado con el fin de obtener datos relevantes a cerca de la percepción del clima laboral que tienen los colaboradores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna (EPS TACNA S.A.), en relación a los aspectos que influyen en los procesos y comportamientos organizacionales, ya que el desempeño laboral constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados.

Los resultados obtenidos a través de la encuesta serán utilizados para identificar el nivel de clima laboral y a partir de eso implementar planes de mejora que generen cambios sustanciales en aspectos como la productividad y desempeño de los trabajadores, abarcando dimensiones como:

1. Perspectiva sobre la empresa
2. Ergonomía y condiciones ambientales
3. Motivación
4. Desarrollo profesional
5. Compañeros de trabajo
6. Jefes y superiores
7. Reconocimiento
8. Remuneración



II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Determinar el estado actual del clima laboral que se presenta en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna (EPS TACNA S.A.).

2.2 Objetivo Específico

Determinar la percepción que tienen los colaboradores sobre las principales dimensiones evaluadas a través del cuestionario.

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario. La metodología por la cual se realiza este estudio, es la toma de datos recogidos de fuente primaria y su alcance es transversal ya que los datos se recopilaron en un solo momento.

3.1 Muestra

En la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna (EPS TACNA S.A.) laboran 220 trabajadores entre administrativos y obreros. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística para una población finita, mediante la cual se obtuvo hacer un muestreo mínimo de 141, pero para este caso se ha tomado 175 personas, teniendo un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.



Fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Figura 1. Fórmula para el cálculo de una muestra de población finita

Dónde:

Población:	N=220
Nivel de Confianza (95%):	Z α =1.96
Proporción a favor:	p=0.5
Proporción en contra:	q=0.5
Error de precisión:	d=0.05
Reemplazando:	n= 141

3.2 Rango de Calificación por pregunta

La valoración que se asignó para calificar la percepción de los trabajadores sobre cada uno de las dimensiones del clima laboral se realizó a través de la encuesta, y la valoración se detalla en la tabla N° 01.

Tabla 1. Valoración y calificación

Descripción	Valor
No	1
No, pero con algún matiz	2
Si, depende	3
Sí, pero con algún matiz	4
Si	5
No Aplicable	N/A



Para la realización del análisis, se utilizó la valoración del clima laboral compuesta de una calificación numérica y su correspondiente calificación cualitativa, las cuales son base para realizar el análisis, dicha valoración se muestra en la tabla N° 02. La calificación excelente, buena y aceptable corresponde al grado de fortaleza de la dimensión evaluada y las calificaciones regular, precaución, malo, pésimo y crítico corresponden al grado de debilidad del mismo.

Tabla 2. Calificación Cualitativa

Calificación Numérica	Calificación Cualitativa
4.50 – 5.00	Excelente
4.00 – 4.50	Bueno
3.50 – 4.00	Aceptable
3.00 – 3.50	Regular
2.50 – 3.00	Precaución
2.00 – 2.50	Malo
1.50 – 2.00	Pésimo
1.00 – 1.50	Crítico



IV. EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

A través de los datos arrojados de la encuesta por cada indicador se obtuvo lo siguiente:

4.1 Perspectiva sobre la Empresa

Tabla 3. Pregunta N° 1.1

1.1. ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?			
5	Si	79	45.14%
4	Sí, pero con algo de matiz	73	41.71%
3	Sí, depende	14	8.00%
2	No, pero con algún matiz	4	2.29%
1	No	5	2.86%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

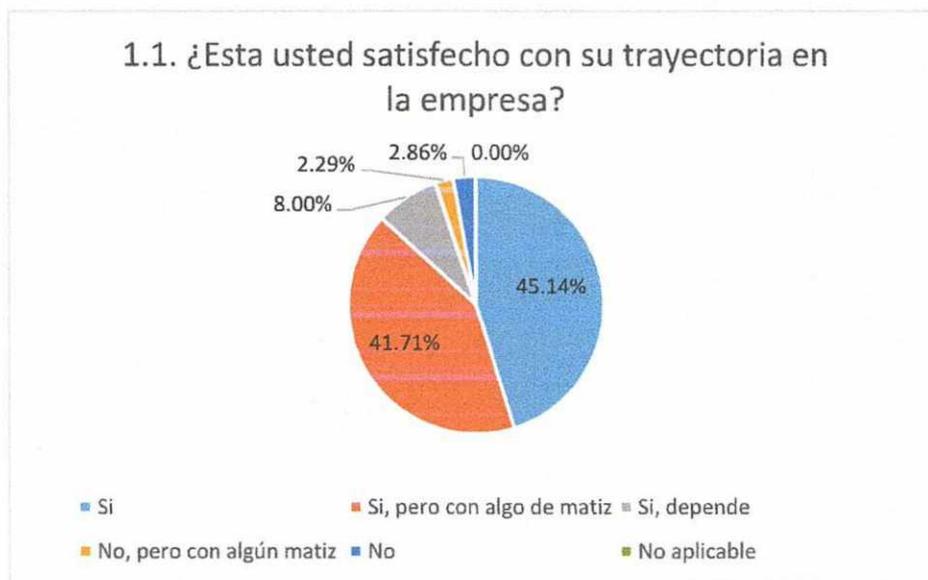


Figura 2. Satisfacción en la Trayectoria de la Empresa

A través de la figura N° 02 se obtiene que gran porcentaje de los trabajadores se encuentran satisfechos con la trayectoria dentro de la empresa, que corresponde a un 45.14%; si, pero con algo de matiz con 41.71%; si, depende con 8.00% y un mínimo de ellos no se encuentran satisfechos con la misma, que corresponde un



Tabla 4. Pregunta N° 1.2

1.2. ¿Le gusta la empresa?			
5	Si	97	55.43%
4	Sí, pero con algo de matiz	66	37.71%
3	Si, depende	7	4.00%
2	No, pero con algún matiz	4	2.29%
1	No	1	0.57%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%



Figura 3. Satisfacción con la Empresa

A través de la figura N° 03 se obtiene que gran porcentaje de los trabajadores les gusta la empresa donde laboran, que corresponde a un 55.43%; sí, pero con algo de matiz con 37.71%; si, depende con 4.00% y el 2.86% de ellos sienten lo contrario por su empresa.



Tabla 5. Pregunta N° 1.3

1.3. ¿Se siente orgullosos de pertenecer a ella?			
5	Si	99	56.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	63	36.00%
3	Si, depende	10	5.71%
2	No, pero con algún matiz	2	1.14%
1	No	1	0.57%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

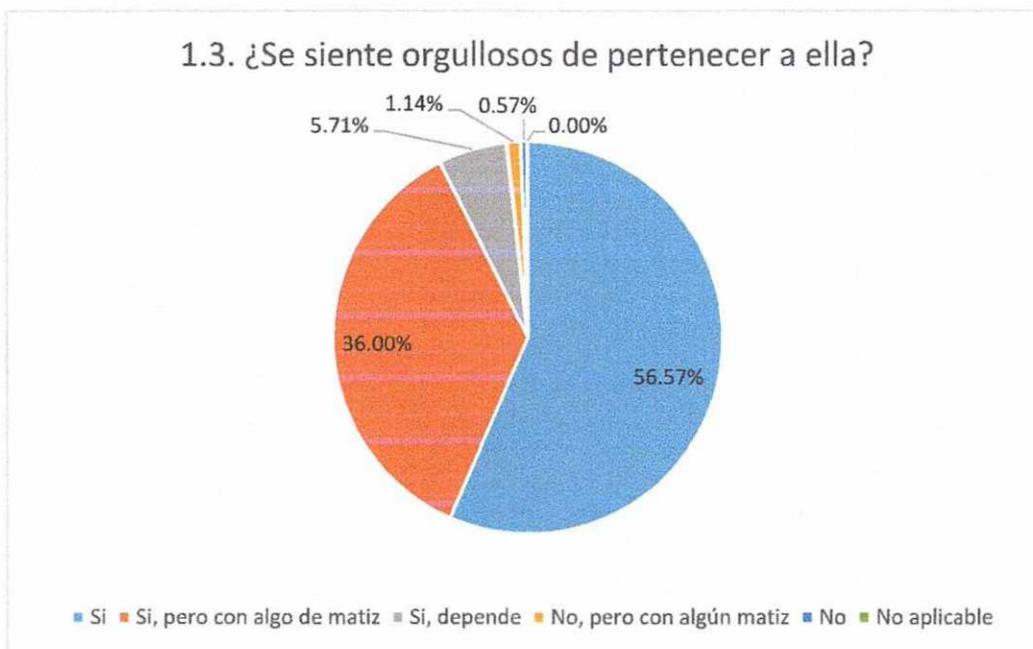


Figura 4. Satisfacción de Pertenecer a la Empresa

A través de la figura N° 04 se obtiene que gran porcentaje de los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, correspondiente a 56.57%; si, pero con algo de matiz con 36.00%; si, depende con 5.71% y el 1.71% restante siente lo contrario.



Tabla 6. Pregunta N° 1.4

1.4. ¿Se siente integrado en su empresa?			
5	Si	87	49.71%
4	Sí, pero con algo de matiz	67	38.29%
3	Si, depende	16	9.14%
2	No, pero con algún matiz	3	1.71%
1	No	2	1.14%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

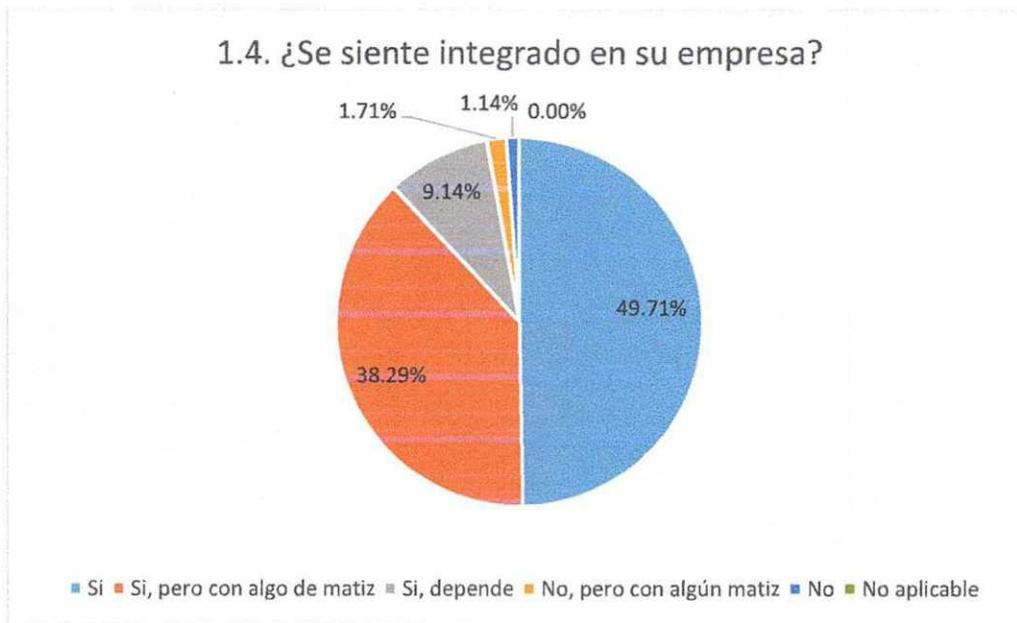


Figura 5. Integración dentro de la Empresa

A través de la figura N° 05 se obtiene que gran porcentaje de los trabajadores se sienten integrados a la empresa, correspondiente a 49.71%; si, pero con algo de matiz con 38.29%; si, depende con 9.14%; mientras que hay un 2.85% restante que siente lo contrario.



Tabla 7. Pregunta N° 1.5

1.5. ¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa?			
5	Si	113	64.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	56	32.00%
3	Sí, depende	3	1.71%
2	No, pero con algún matiz	0	0.00%
1	No	2	1.14%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

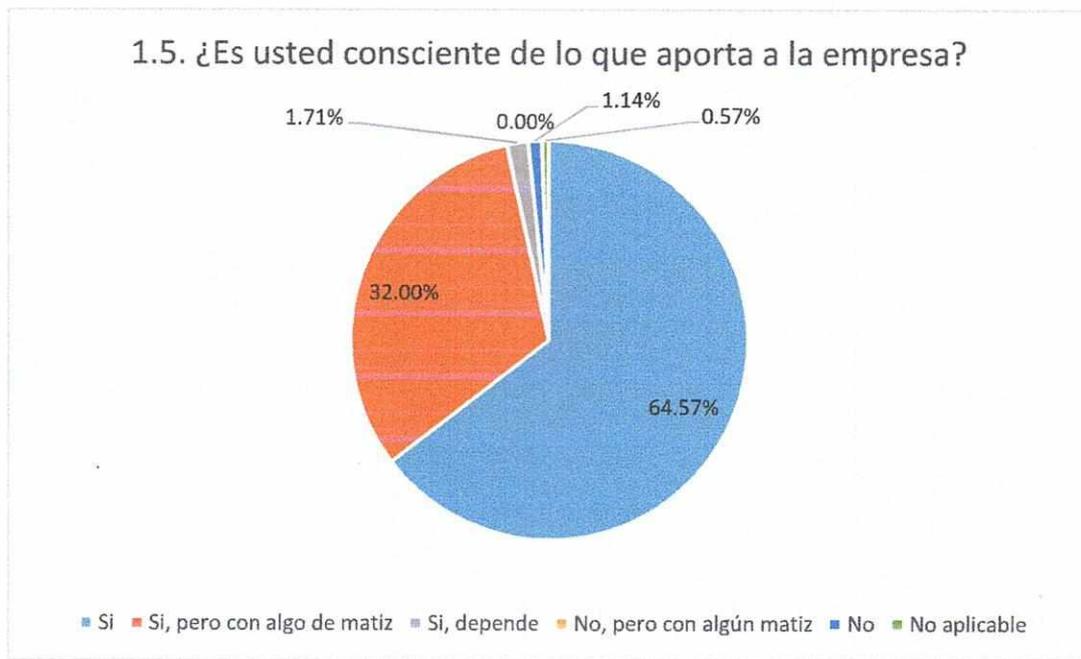


Figura 6. Aporte a la Empresa

A través de la figura N° 06 se obtiene que gran porcentaje de los trabajadores son conscientes de lo que aporta a la empresa, correspondiente a 64.57%; si, pero con algo de matiz con 32.00%; si, depende con 1.71%, mientras que un mínimo de 1.14% no son conscientes del aporte que realicen a la misma.



Tabla 8. Pregunta N° 1.6

1.6. ¿La considera un poco como suya, como algo propio?			
5	Si	61	34.86%
4	Sí, pero con algo de matiz	78	44.57%
3	Sí, depende	17	9.71%
2	No, pero con algún matiz	7	4.00%
1	No	11	6.29%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

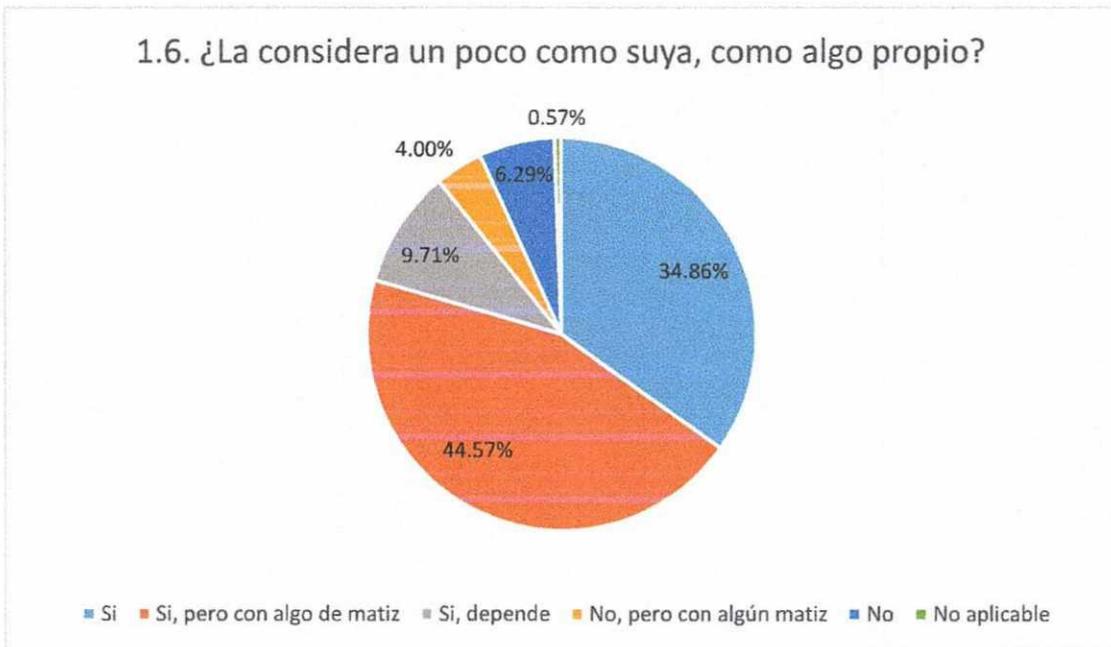


Figura 7. Sentimiento de la Empresa como propiedad del trabajador

A través de la figura N° 07 se obtiene que los trabajadores si consideran la empresa como suya, correspondiente a 34.86%; sí, pero con algo de matiz con 44.57%; si, depende con 9.71%; caso contrario hay un porcentaje a tomar en cuenta de 10.29% que no siente la empresa como suya.



4.2 Ergonomía

Tabla 9. Pregunta N° 2.1

2.1. ¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?			
5	Si	76	43.43%
4	Sí, pero con algo de matiz	59	33.71%
3	Sí, depende	21	12.00%
2	No, pero con algún matiz	10	5.71%
1	No	9	5.14%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

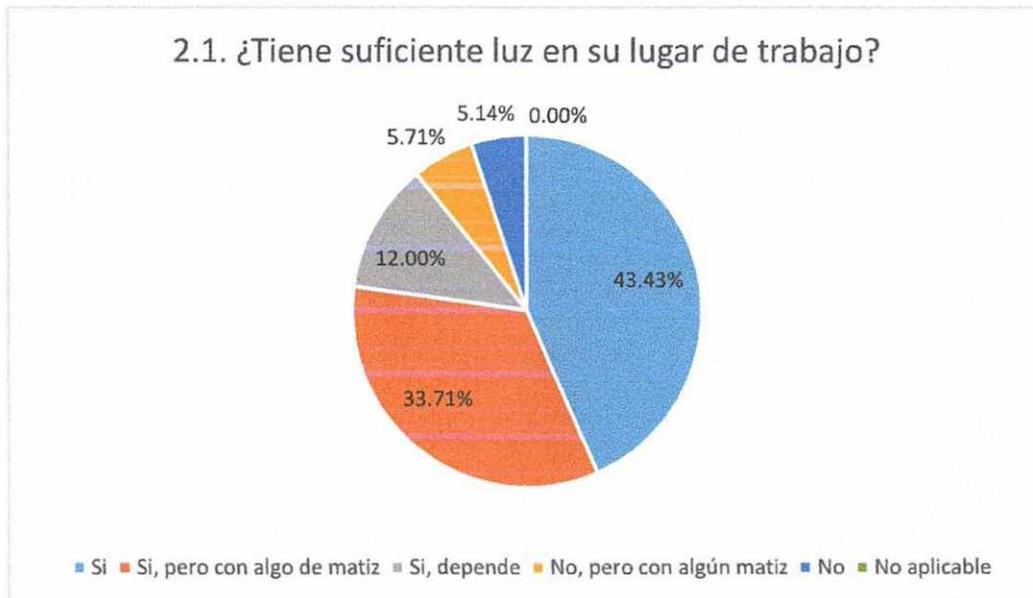


Figura 8. Luz en el lugar de trabajo

A través de la figura N° 08 se obtiene que la mayoría de los trabajadores consideran que tienen suficiente luz en su lugar de trabajo, que corresponde a un 43.43%, si, pero con algo de matiz con 33.71%; si, depende con 12.00%; pero también hay un porcentaje a tomar en cuenta de 10.85% que considera que no tiene suficiente luz en el lugar de trabajo.



Tabla 10. Pregunta N° 2.2

2.2. ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?			
5	Si	63	36.00%
4	Sí, pero con algo de matiz	73	41.71%
3	Sí, depende	26	14.86%
2	No, pero con algún matiz	8	4.57%
1	No	5	2.86%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

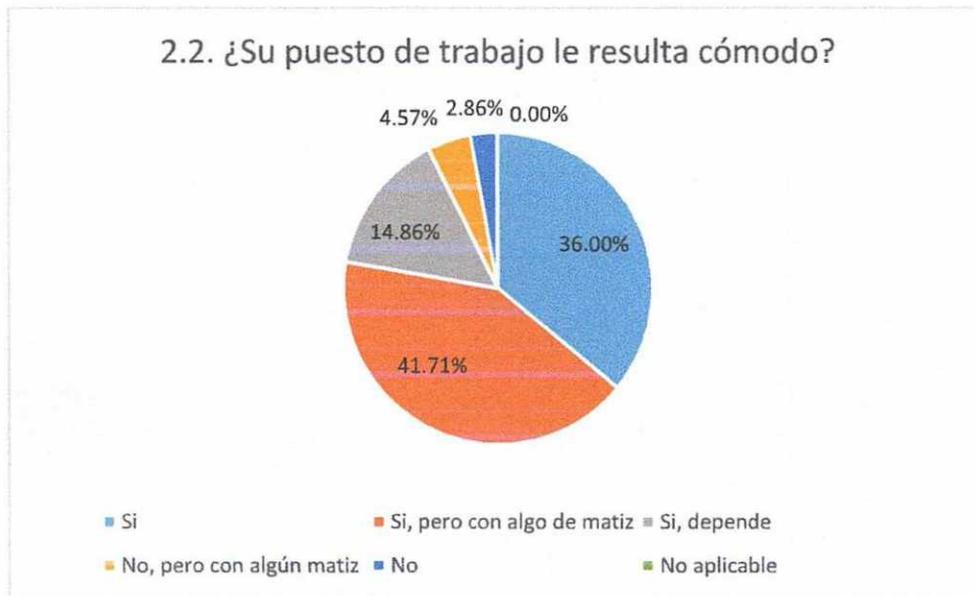


Figura 9. Comodidad en el puesto de trabajo

A través de la figura N° 09 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si les resulta cómodo su puesto de trabajo, correspondiente a 36.00%, si, pero con algo de matiz con 41.71%; si, depende con 14.86%; pero también hay un porcentaje a tomar en cuenta de 7.43% que considera no resultarle cómodo su puesto de trabajo.

Tabla 11. Pregunta N° 2.3

2.3. ¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?			
5	Si	51	29.14%
4	Sí, pero con algo de matiz	68	38.86%
3	Si, depende	28	16.00%
2	No, pero con algún matiz	20	11.43%
1	No	8	4.57%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

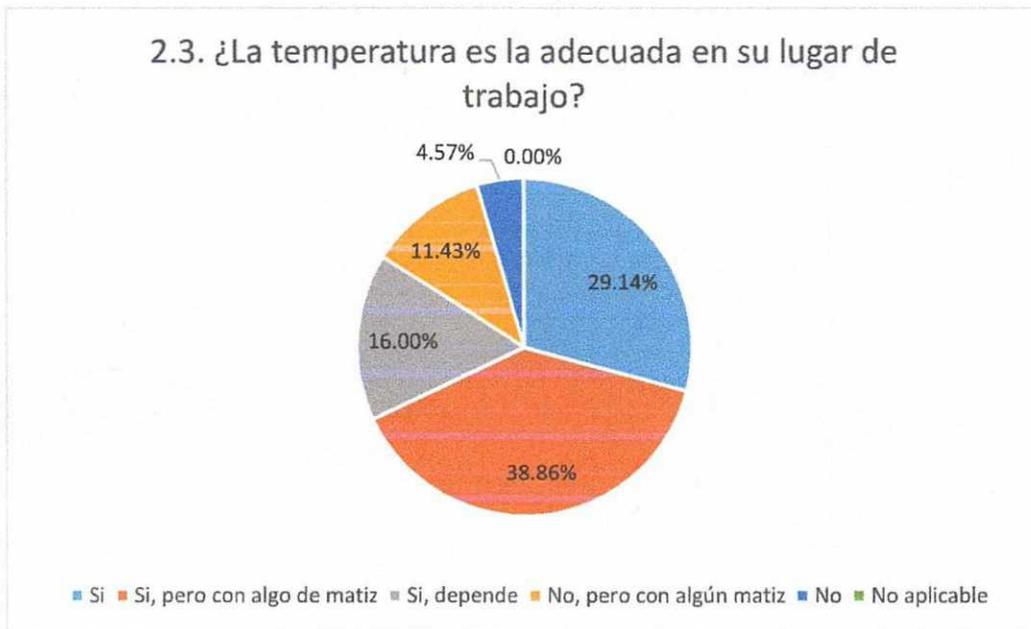


Figura 10. Temperatura adecuada en el lugar de trabajo

A través de la figura N° 10 se obtiene que la temperatura para los trabajadores si les resulta adecuada en su lugar de trabajo, correspondiente a 29.14%, si, pero con algo de matiz con 38.86%; si, depende con 16.00%; pero también hay un porcentaje a tomar en cuenta de 16.00% que considera que la temperatura no es adecuada en el lugar de trabajo.



Tabla 12. Pregunta N° 2.4

2.4. ¿El nivel de ruido es soportable?			
5	Si	68	38.86%
4	Sí, pero con algo de matiz	60	34.29%
3	Si, depende	29	16.57%
2	No, pero con algún matiz	14	8.00%
1	No	4	2.29%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%



Figura 11. Nivel de ruido soportable en el lugar de trabajo

A través de la figura N° 11 se obtiene que para los trabajadores si existe un nivel de ruido soportable en su lugar de trabajo, correspondiente a 38.86%, si, pero con algo de matiz con 34.29%; si, depende con 16.57%; y hay un porcentaje mínimo a tomar en cuenta de 10.29% que considera que el nivel de ruido no es soportable.



Tabla 13. Pregunta N° 2.5

2.5. ¿Los servicios higiénicos están limpios?			
5	Si	50	28.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	71	40.57%
3	Si, depende	30	17.14%
2	No, pero con algún matiz	12	6.86%
1	No	9	5.14%
N/A	No aplicable	3	1.71%
TOTAL		175	100.0%

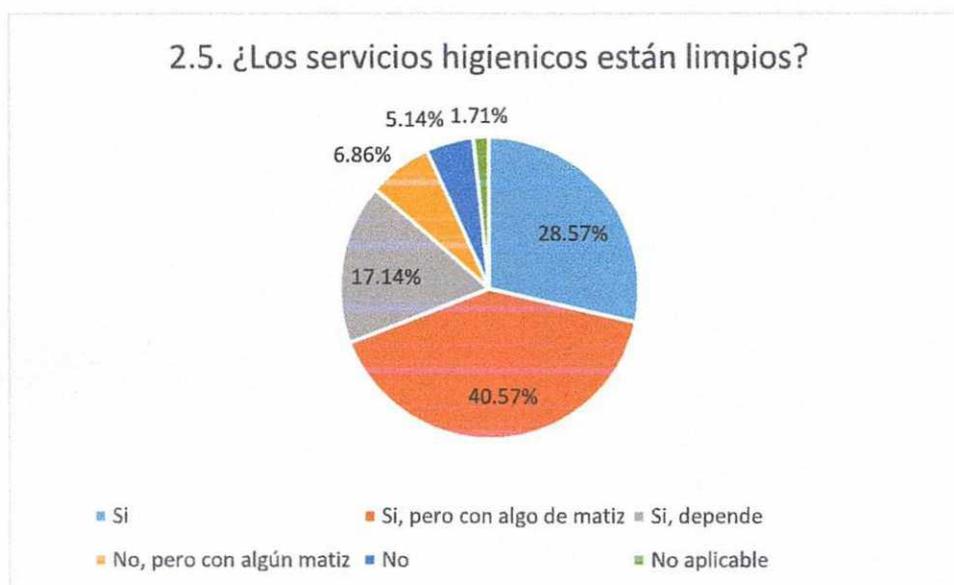


Figura 12. Servicios higiénicos limpios en la Empresa

A través de la figura N° 12 se obtiene que para los trabajadores los servicios higiénicos si se encuentran limpios, correspondiente a 28.57%, sí, pero con algo de matiz con 40.57%; si, depende con 17.14%; sin embargo, existe un porcentaje a tomar en cuenta de 12.00% que considera que los baños no se encuentran limpios.

Tabla 14. Pregunta N° 2.6

2.6. ¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada?			
5	Si	35	20.11%
4	S pero con algo de matiz	52	29.89%
3	Sí, depende	29	16.67%
2	No, pero con algún matiz	11	6.32%
1	No	22	12.64%
N/A	No aplicable	26	14.37%
TOTAL		175	100.00%

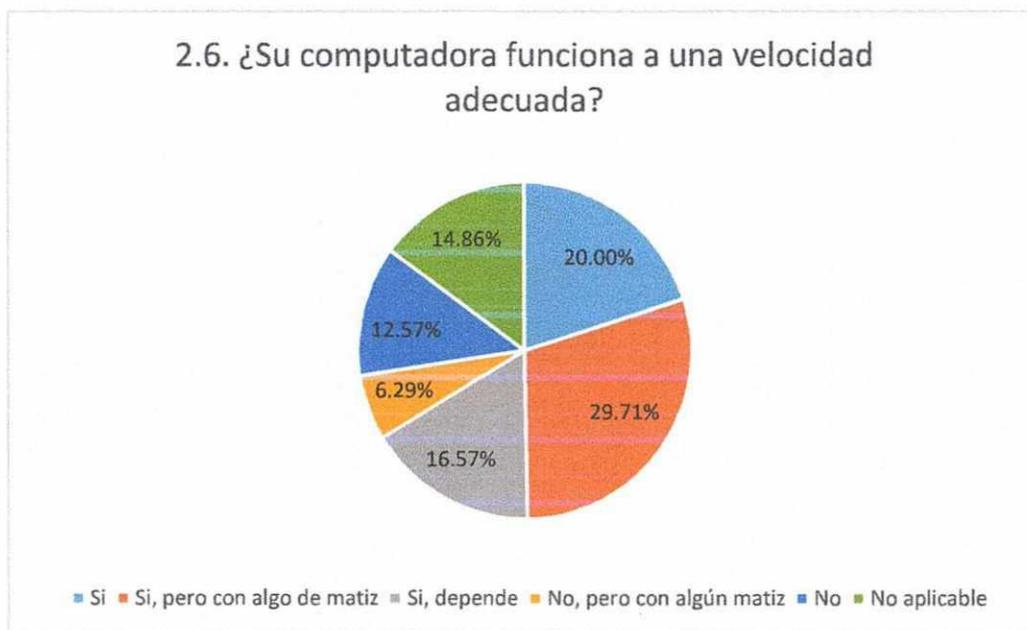


Figura 13. Funcionamiento de la computadora

A través de la figura N° 13 se obtiene que para los trabajadores su computadora si funciona a una velocidad adecuada, correspondiente a 20.00%, sí, pero con algo de matiz con 29.71%; si, depende con 16.57%; por el contrario, hay un porcentaje considerable de 18.86% que considera que su computadora no funciona a una adecuada velocidad.

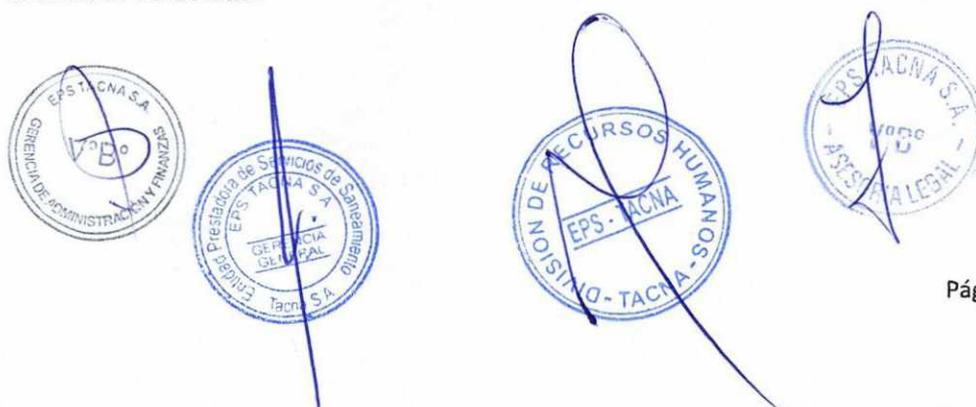


Tabla 15. Pregunta N° 2.7

2.7. ¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?			
5	Si	68	38.86%
4	Sí, pero con algo de matiz	58	33.14%
3	Sí, depende	25	14.29%
2	No, pero con algún matiz	13	7.43%
1	No	8	4.57%
N/A	No aplicable	3	1.71%
TOTAL		175	100.00%

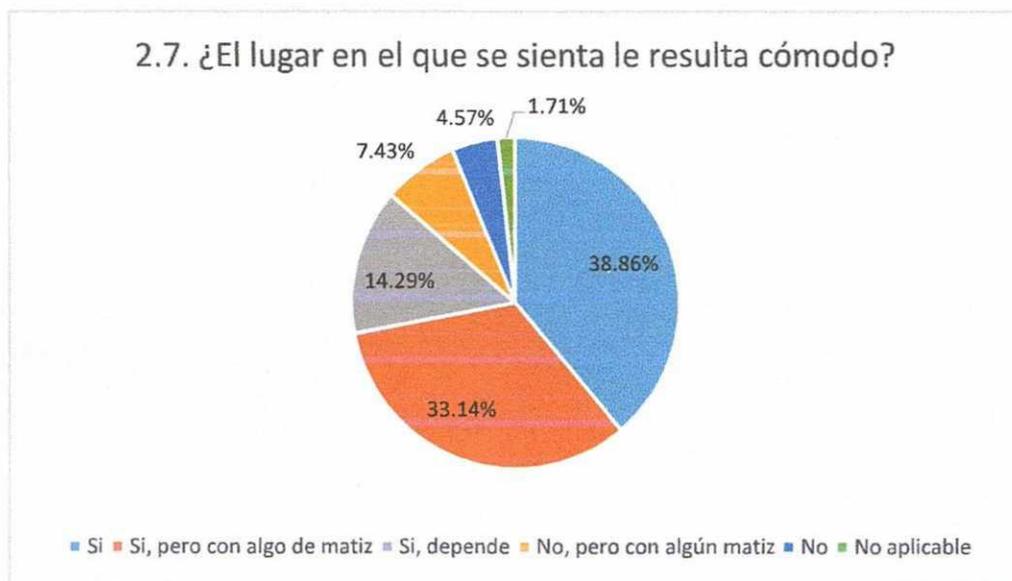


Figura 14. Comodidad en el lugar en el que se sienta

A través de la figura N° 14 se obtiene que para los trabajadores el lugar en el que se sienta le resulta cómodo, correspondiente a 38.86%, sí, pero con algo de matiz con 33.14%; si, depende con 14.29%; sin embargo, hay un porcentaje a tomar en cuenta de 12.00% que no le resulta cómodo el lugar en el que se sienta.



Tabla 16. Pregunta N° 2.8

2.8. ¿Su pantalla está a la altura adecuada para Ud.?			
5	Si	60	34.29%
4	Sí, pero con algo de matiz	52	29.71%
3	Sí, depende	18	10.29%
2	No, pero con algún matiz	8	4.57%
1	No	10	5.71%
N/A	No aplicable	27	15.43%
TOTAL		175	100.00%

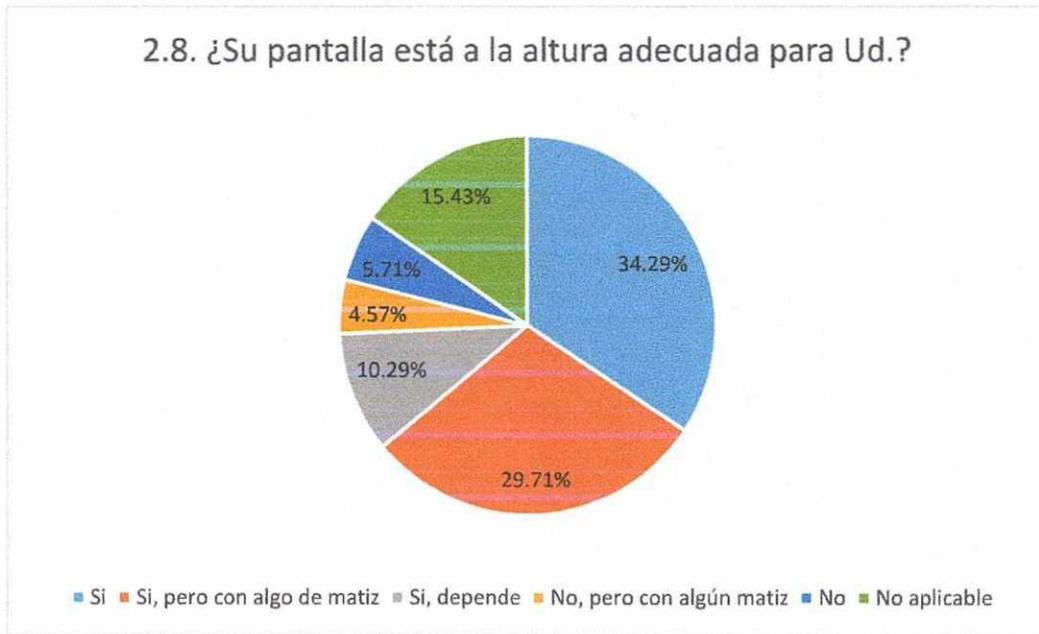


Figura 15. Altura adecuada de la pantalla de la computadora

A través de la figura N° 15 se obtiene que la altura de la pantalla si es adecuada para los trabajadores, que corresponde a 34.29%, sí, pero con algo de matiz con 29.71%; si, depende con 10.29%; y hay un porcentaje a tomar en cuenta de 10.29% que considera que la pantalla de su computadora no se encuentra a una altura adecuada.



Tabla 17. Pregunta N° 2.9

2.9. ¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?			
5	Si	61	34.86%
4	Sí, pero con algo de matiz	59	33.71%
3	Si, depende	27	15.43%
2	No, pero con algún matiz	9	5.14%
1	No	17	9.71%
N/A	No aplicable	2	1.14%
TOTAL		175	100.00%

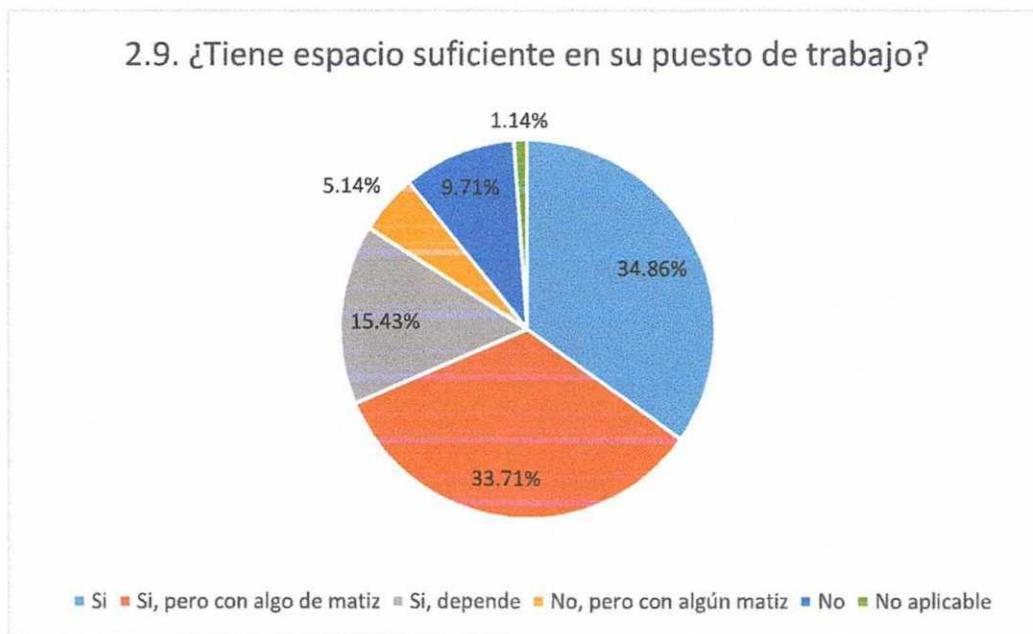


Figura 16. Espacio suficiente en el puesto de trabajo

A través de la figura N° 16 se obtiene que los trabajadores consideran que si tienen espacio suficiente en el puesto de trabajo, que corresponde a 34.86%, sí, pero con algo de matiz con 33.71%; si, depende con 15.43%; por el contrario, hay un porcentaje a tomar en cuenta de 14.85% que considera que no tiene el espacio suficiente en el puesto de trabajo.



4.3 Motivación

Tabla 18. Pregunta N° 3.1

3.1. ...Tiene suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?			
5	Si	91	52.00%
4	Sí, pero con algo de matiz	72	41.14%
3	Si, depende	8	4.57%
2	No, pero con algún matiz	3	1.71%
1	No	1	0.57%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

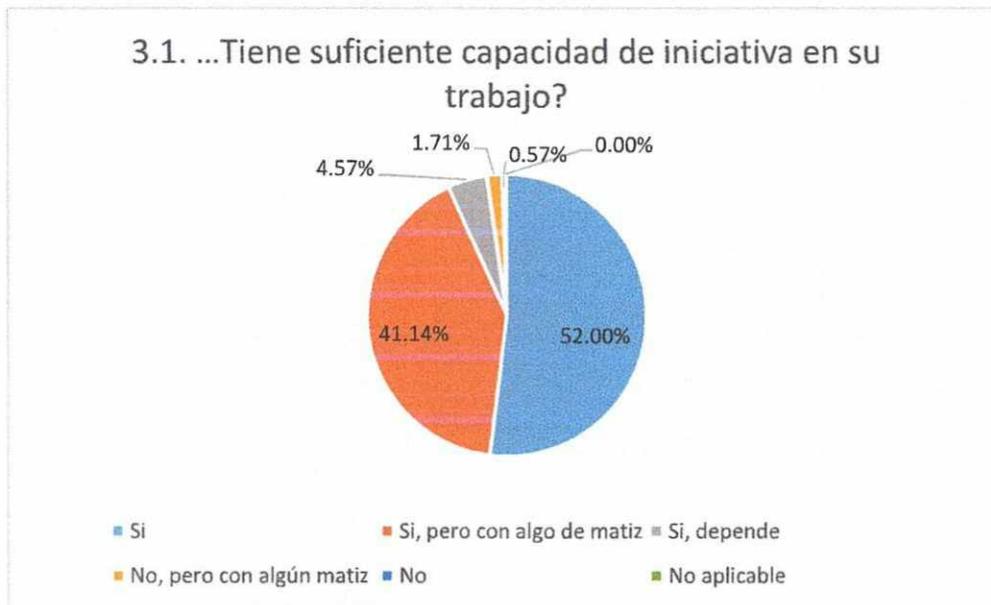


Figura 17. Capacidad de iniciativa en el trabajo

A través de la figura N° 17 se obtiene que los trabajadores consideran que si tienen capacidad de iniciativa en su trabajo, que corresponde a 52.00%, sí, pero con algo de matiz con 41.14%; si, depende con 4.57%; y hay un mínimo porcentaje de ellos 2.28% que consideran no tener capacidad de iniciativa en el trabajo.

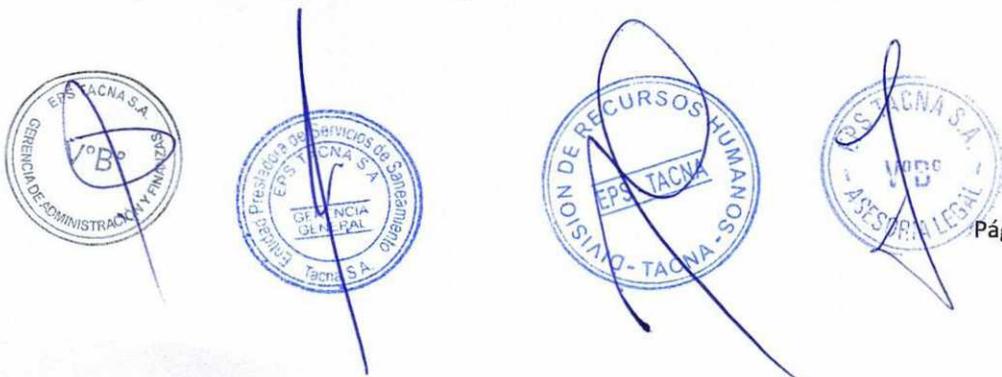


Tabla 19. Pregunta N° 3.2

3.2. ...Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?			
5	Si	65	37.14%
4	Sí, pero con algo de matiz	79	45.14%
3	Si, depende	21	12.00%
2	No, pero con algún matiz	3	1.71%
1	No	6	3.43%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

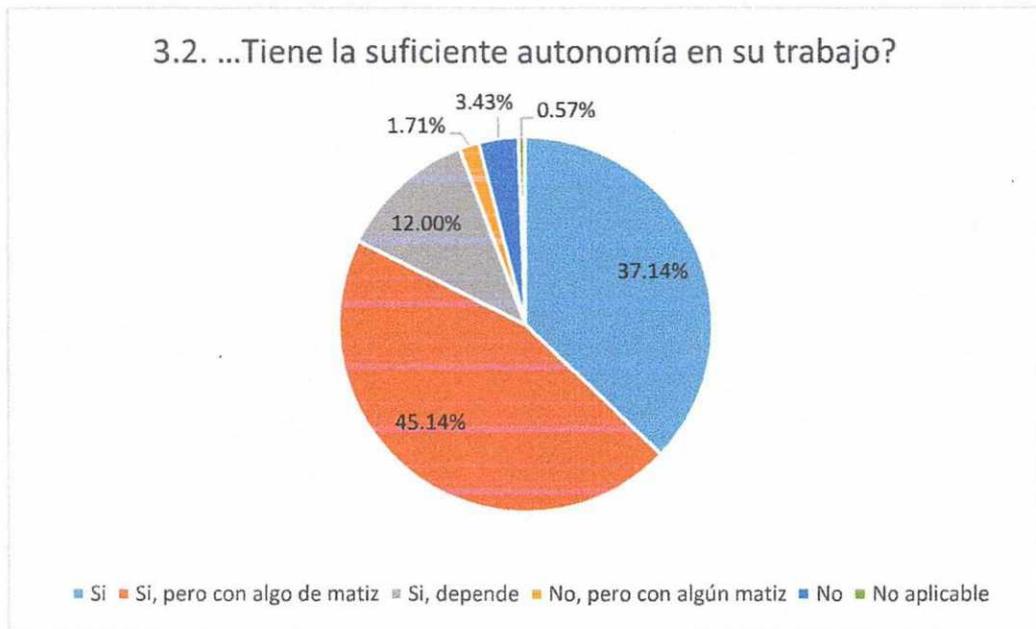


Figura 18. Autonomía en el trabajo

A través de la figura N° 18 se obtiene que los trabajadores si consideran tener suficiente autonomía en su trabajo, correspondiente a 37.14%, sí, pero con algo de matiz con 45.14%; si, depende con 12.00%; y por el contrario el 5.14% considera no tener suficiente autonomía en el trabajo.



Tabla 20. Pregunta N° 3.3

3.3. ...sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores?			
5	Si	76	43.43%
4	Sí, pero con algo de matiz	74	42.29%
3	Si, depende	17	9.71%
2	No, pero con algún matiz	2	1.14%
1	No	4	2.29%
N/A	No aplicable	2	1.14%
TOTAL		175	100.00%

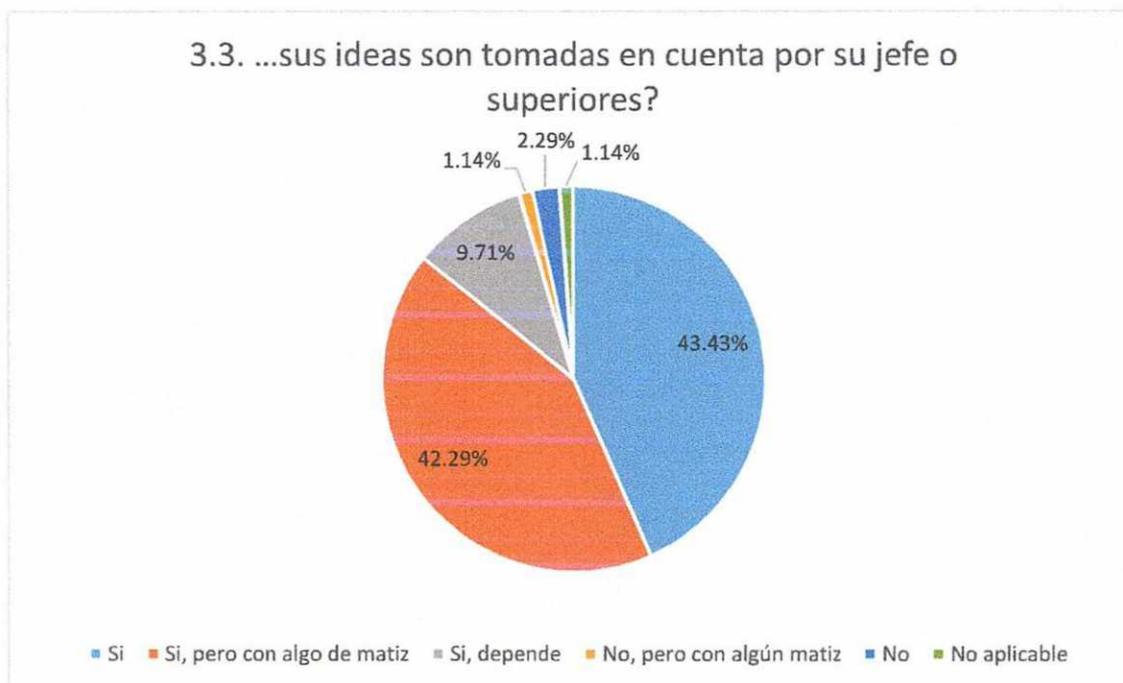


Figura 19. Ideas tomadas por su jefe o superiores

A través de la figura N° 19 se obtiene que los trabajadores si consideran que sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores, correspondiente a 43.43%, sí, pero con algo de matiz con 42.29%; si, depende con 9.71%; y por el contrario el 3.43% considera que sus ideas no son tomadas en cuenta por su jefe o superiores.



Tabla 21. Pregunta N° 3.4

3.4. ... su trabajo es lo suficientemente variado?			
5	Si	73	41.71%
4	Sí, pero con algo de matiz	68	38.86%
3	Si, depende	22	12.57%
2	No, pero con algún matiz	6	3.43%
1	No	5	2.86%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

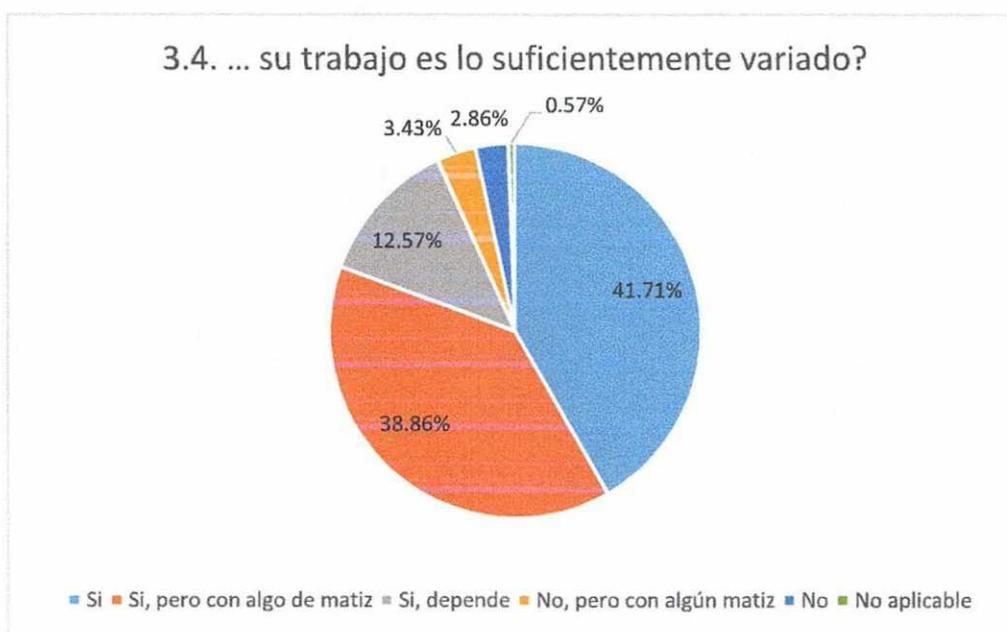


Figura 20. Variedad en el trabajo

A través de la figura N° 20 se obtiene que los trabajadores si consideran que su trabajo es lo suficientemente variado, correspondiente a 41.71%, sí, pero con algo de matiz con 38.86%; si, depende con 12.57%; y por el contrario el 6.29% de ellos no considera que su trabajo no es lo suficientemente variado.



4.4 Desarrollo Profesional

Tabla 22. Pregunta N° 4.1

4.1. ...está en relación con la experiencia que usted posee?			
5	Si	79	45.14%
4	Sí, pero con algo de matiz	71	40.57%
3	Sí, depende	12	6.86%
2	No, pero con algún matiz	6	3.43%
1	No	7	4.00%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

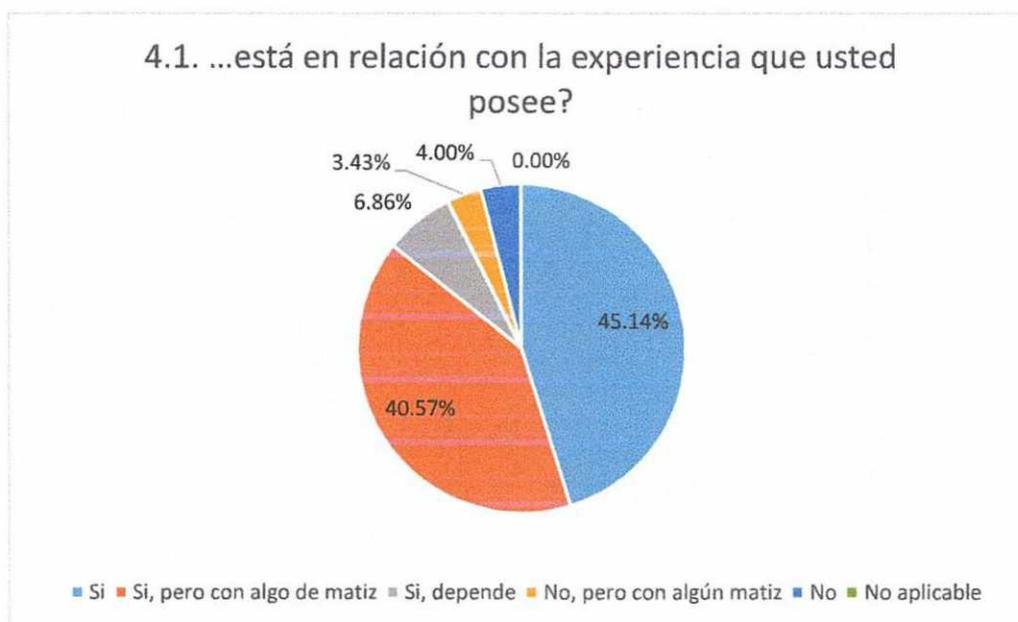


Figura 21. Relación del puesto con la experiencia del trabajador

A través de la figura N° 21 se obtiene que los trabajadores si consideran que su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que posee, que corresponde a 45.14%, sí, pero con algo de matiz con 40.57%; si, depende con 6.86%; y por el contrario el 7.43% de ellos no consideran que su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que posee.



Tabla 23. Pregunta N° 4.2

4.2. ...está en relación con su titulación académica?			
5	Si	64	36.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	65	37.14%
3	Sí, depende	13	7.43%
2	No, pero con algún matiz	12	6.86%
1	No	15	8.57%
N/A	No aplicable	6	3.43%
TOTAL		175	100.00%

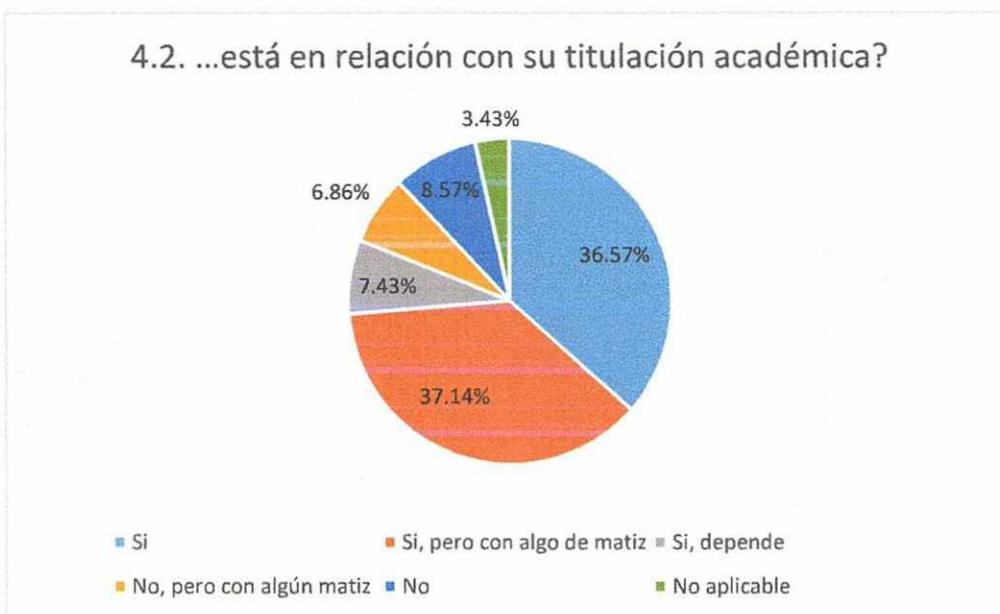


Figura 22. Relación del puesto con la titulación académica

A través de la figura N° 22 se obtiene que los trabajadores si consideran que su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica, que corresponde a 36.57%, sí, pero con algo de matiz con 37.14%; si, depende con 7.43%; sin embargo, hay un porcentaje a tomar en cuenta de 15.43% de ellos que no consideran que su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica.



Tabla 24. Pregunta N° 4.3

4.3. ...está lo suficientemente valorado?			
5	Si	55	31.43%
4	Sí, pero con algo de matiz	76	43.43%
3	Sí, depende	29	16.57%
2	No, pero con algún matiz	8	4.57%
1	No	7	4.00%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

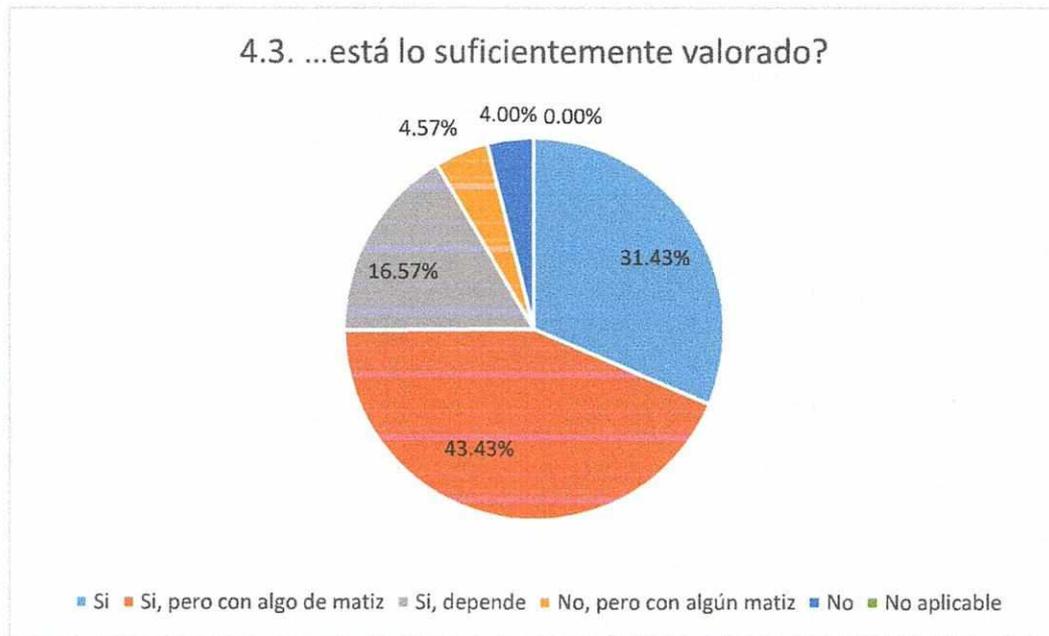


Figura 23. Valoración en el puesto de trabajo

A través de la figura N° 23 se obtiene que los trabajadores si consideran que su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado, que corresponde a 31.43%, sí, pero con algo de matiz con 43.43%; si, depende con 16.57%; por el contrario, hay un porcentaje a tomar en cuenta de 8.57% de ellos que no consideran que su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado.



Tabla 25. Pregunta N° 4.4

4.4. ¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la empresa?			
5	Si	80	45.71%
4	Sí, pero con algo de matiz	69	39.43%
3	Si, depende	13	7.43%
2	No, pero con algún matiz	6	3.43%
1	No	6	3.43%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

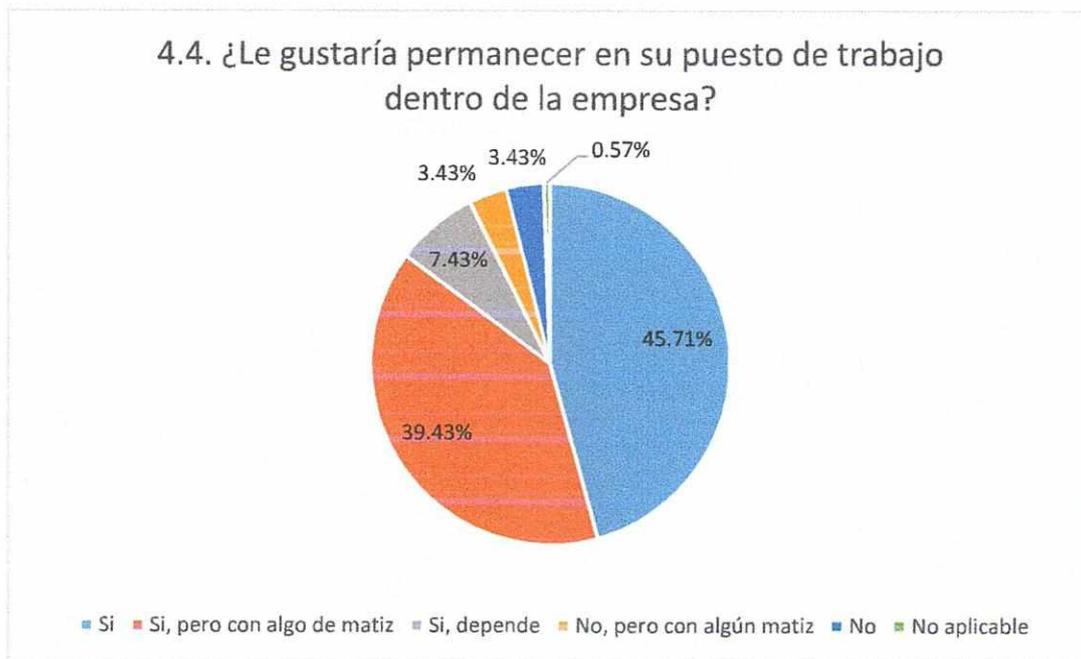


Figura 24. Permanencia en el puesto de trabajo dentro de la empresa

A través de la figura N° 24 se obtiene que los trabajadores si desean permanecer en su puesto de trabajo dentro de la empresa, que corresponde a 45.71%, sí, pero con algo de matiz con 39.43%; si, depende con 7.43%; por el contrario, hay un porcentaje a tomar en cuenta de 6.86% de ellos que no les gustaría permanecer en el puesto que se encuentran dentro de la empresa.



Tabla 26. Pregunta N° 4.5

4.5. ¿Existen posibilidades de mejora en la empresa?			
5	Si	86	49.14%
4	Sí, pero con algo de matiz	58	33.14%
3	Si, depende	15	8.57%
2	No, pero con algún matiz	7	4.00%
1	No	8	4.57%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

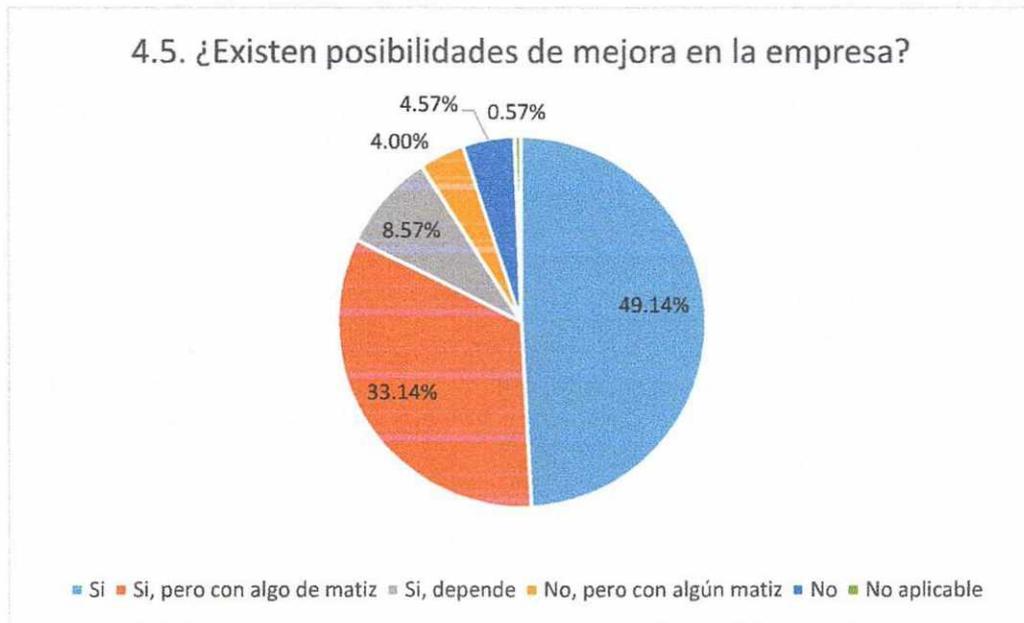


Figura 25. Probabilidad de mejora en la Empresa

A través de la figura N° 25 se obtiene que los trabajadores si consideran que existe una posibilidad de mejora en la empresa, que corresponde a 49.14%, sí, pero con algo de matiz con 33.14%; si, depende con 8.57%; por el contrario, hay un porcentaje de 8.57% de ellos que no considera alguna posibilidad de mejora en la empresa.



4.5 Compañeros de Trabajo

Tabla 27. Pregunta N° 5.1

5.1. ¿Se lleva bien con sus compañeros?			
5	Si	113	64.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	52	29.71%
3	Si, depende	8	4.57%
2	No, pero con algún matiz	1	0.57%
1	No	1	0.57%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%



Figura 26. Relación con los compañeros de trabajo

A través de la figura N° 26 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si se lleva bien con sus compañeros, que corresponde a 64.57%, sí, pero con algo de matiz con 29.71%; si, depende con 4.57%; y hay un mínimo porcentaje de 1.14% de ellos que no se lleva bien con sus compañeros dentro de la empresa.



Tabla 28. Pregunta N° 5.2

5.2. ¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entro a la empresa?			
5	Si	104	59.43%
4	Si, pero con algo de matiz	58	33.14%
3	Si, depende	8	4.57%
2	No, pero con algún matiz	2	1.14%
1	No	3	1.71%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

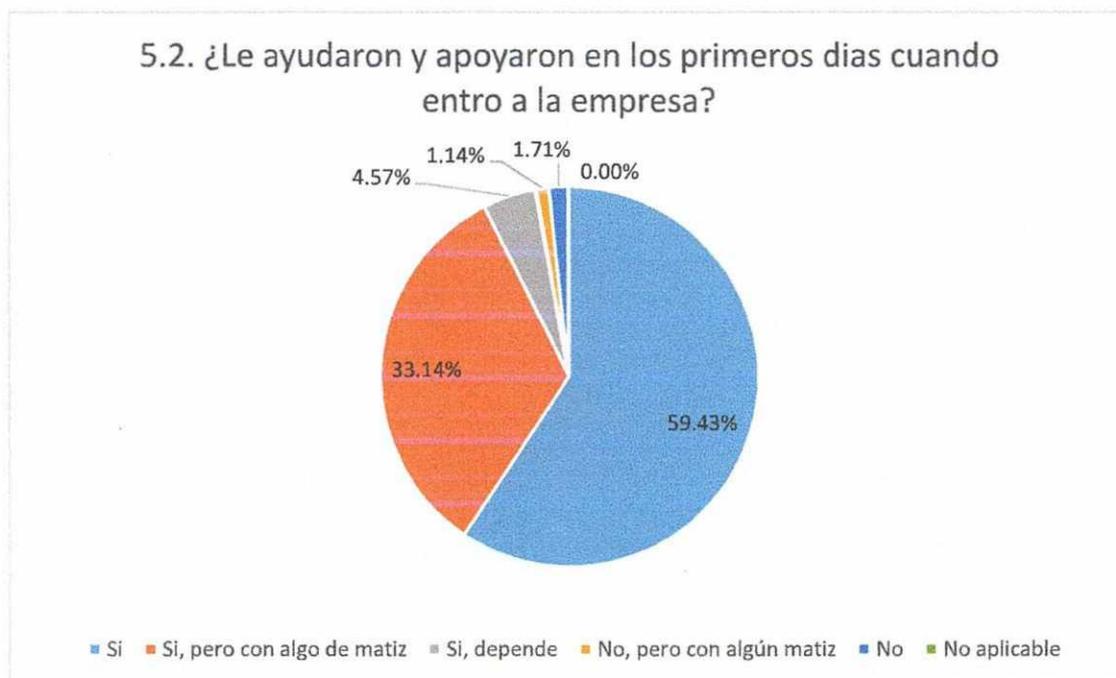


Figura 27. Apoyo en los primeros días en la Empresa

A través de la figura N° 27 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si recibieron ayuda en los primeros días cuando entraron a la empresa, que corresponde a 59.43%, sí, pero con algo de matiz con 33.14%; si, depende con 4.57%; y hay un mínimo porcentaje de 2.85% de ellos que manifiestan no haber recibido ayuda los primeros días cuando entraron a la empresa.



Tabla 29. Pregunta N° 5.3

5.3. ¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?			
5	Si	92	52.57%
4	Si, pero con algo de matiz	63	36.00%
3	Si, depende	12	6.86%
2	No, pero con algún matiz	5	2.86%
1	No	3	1.71%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%



Figura 28. Entorno de amigos entre los compañeros

A través de la figura N° 28 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si consideran que existe un entorno de amigos entre los compañeros de trabajo, que corresponde a 52.57%, sí, pero con algo de matiz con 36.00%; si, depende con 6.86%; y hay un mínimo porcentaje de 4.57% de ellos que no considera que tiene un entorno de amigos entre los compañeros de trabajo.



Tabla 30. Pregunta N° 5.4

5.4. ¿Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?			
5	Si	82	46.86%
4	Sí, pero con algo de matiz	61	34.86%
3	Si, depende	14	8.00%
2	No, pero con algún matiz	11	6.29%
1	No	6	3.43%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

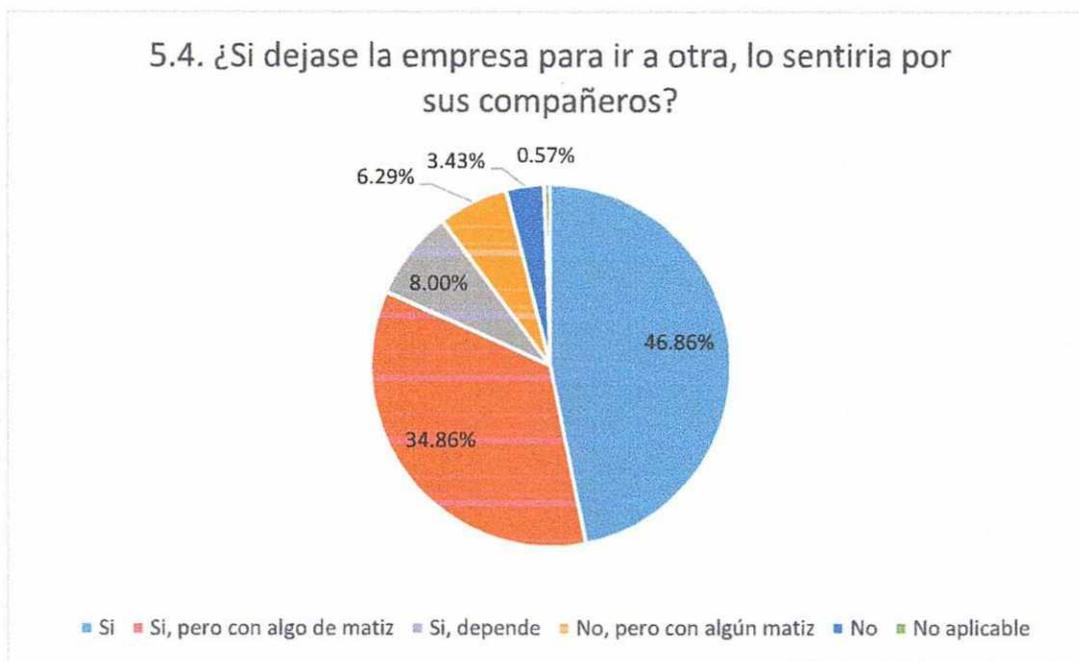


Figura 29. Sentimiento hacia los compañeros

A través de la figura N° 29 se obtiene que si los trabajadores dejarasen la empresa si lo sentirían por sus compañeros, correspondiente a 46.86%, sí, pero con algo de matiz con 34.86%; si, depende con 8.00%; por el contrario, hay un porcentaje de 9.72% de ellos que si dejarasen la empresa no lo sentirían por sus compañeros.



Tabla 31. Pregunta N° 5.5

5.5. ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?			
5	Si	100	57.14%
4	Sí, pero con algo de matiz	60	34.29%
3	Sí, depende	12	6.86%
2	No, pero con algún matiz	1	0.57%
1	No	1	0.57%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

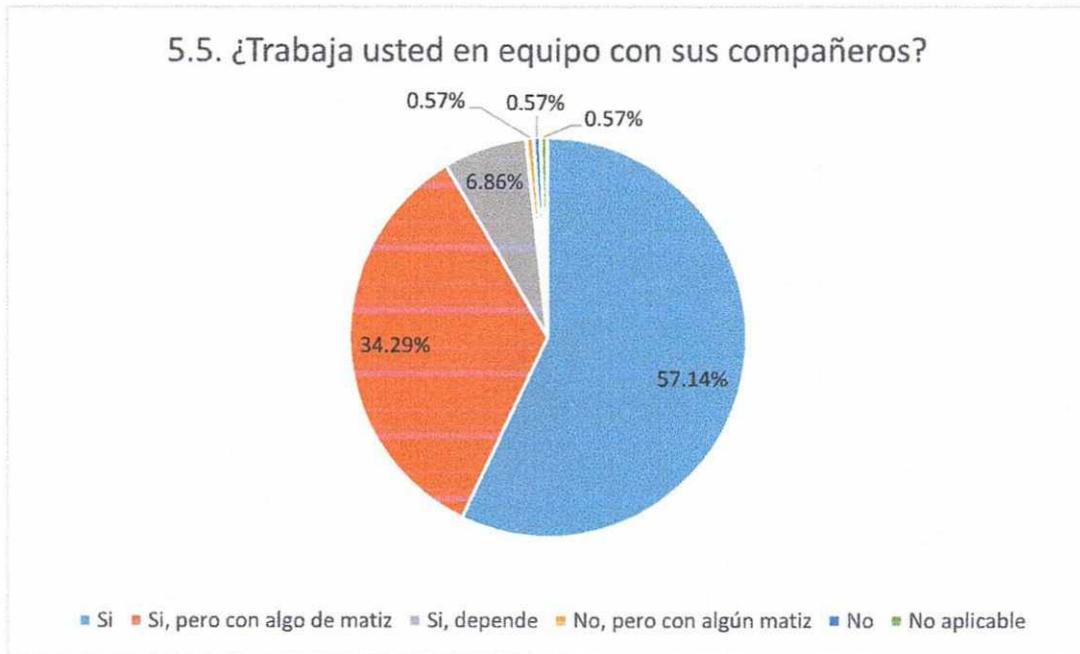


Figura 30. Trabajo en equipo con los compañeros

A través de la figura N° 30 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si trabajan en equipo, correspondiente a 57.14%, sí, pero con algo de matiz con 34.29%; si, depende con 6.86%; y hay un mínimo porcentaje de 1.14% de ellos que no trabajan en equipo con sus compañeros.



4.6 Jefes o Superiores

Tabla 32. Pregunta N° 6.1

6.1. ¿Su jefe o superiores lo tratan bien, con amabilidad?			
5	Si	95	54.29%
4	Sí, pero con algo de matiz	59	33.71%
3	Sí, depende	15	8.57%
2	No, pero con algún matiz	3	1.71%
1	No	3	1.71%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

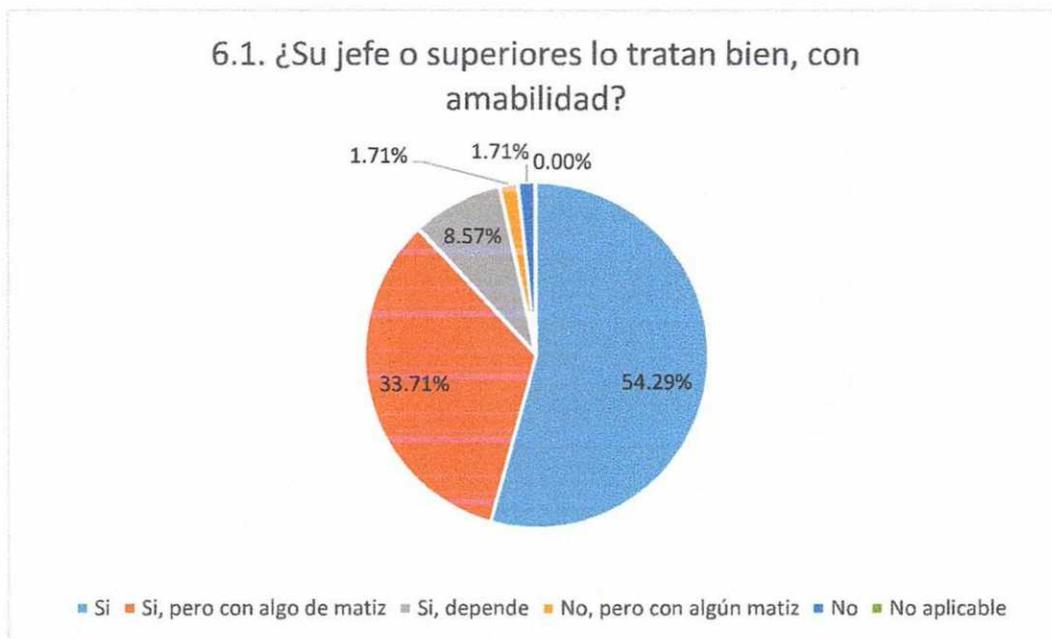


Figura 31. Amabilidad por parte del jefe o superiores

A través de la figura N° 31 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si son tratados con amabilidad por su jefe o superiores, correspondiente a 54.29%, sí, pero con algo de matiz con 33.71%; si, depende con 8.57%; y hay un mínimo porcentaje de 3.42% de ellos que no consideran ser tratados con amabilidad por parte de su jefe o superiores.



Tabla 33. Pregunta N° 6.2

6.2. ¿Considera adecuada el nivel de exigencia por parte de su jefe?			
5	Si	78	44.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	74	42.29%
3	Sí, depende	16	9.14%
2	No, pero con algún matiz	4	2.29%
1	No	3	1.71%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

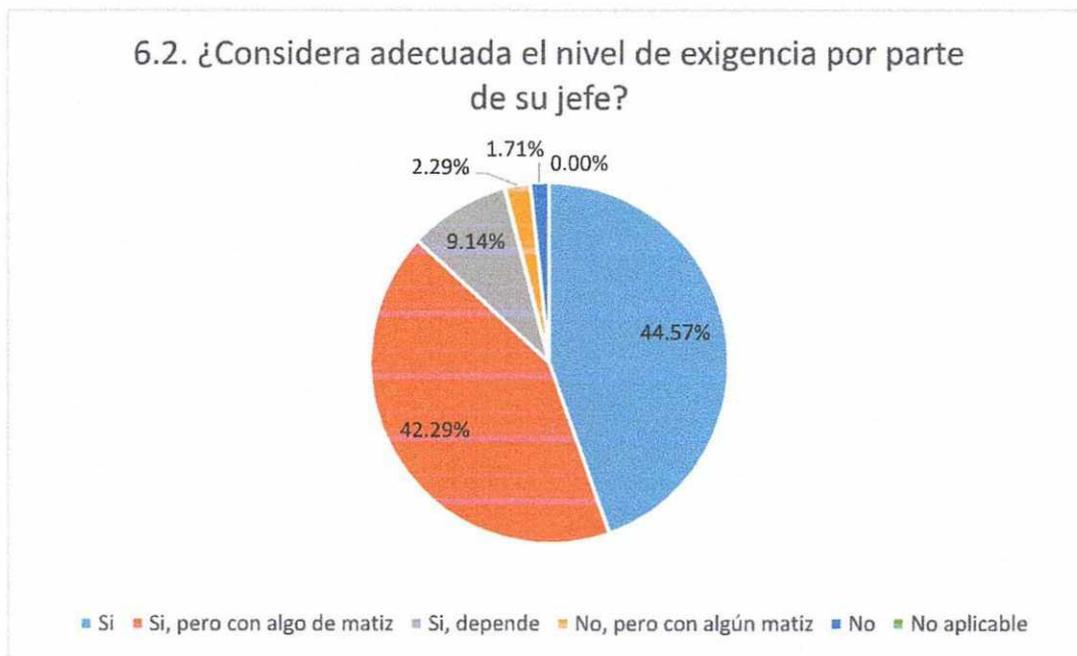


Figura 32. Exigencia por parte del jefe

A través de la figura N° 32 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si consideran adecuada el nivel de exigencia por parte de su jefe, correspondiente a 44.57%, sí, pero con algo de matiz con 42.29%; si, depende con 9.14%; y hay un mínimo porcentaje de 4.00% de ellos que no consideran que el nivel de exigencia por el jefe sea adecuado.



Tabla 34. Pregunta N° 6.3

6.3. ¿Considera que su jefe es comunicativo?			
5	Si	81	46.29%
4	Sí, pero con algo de matiz	72	41.14%
3	Si, depende	16	9.14%
2	No, pero con algún matiz	2	1.14%
1	No	4	2.29%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

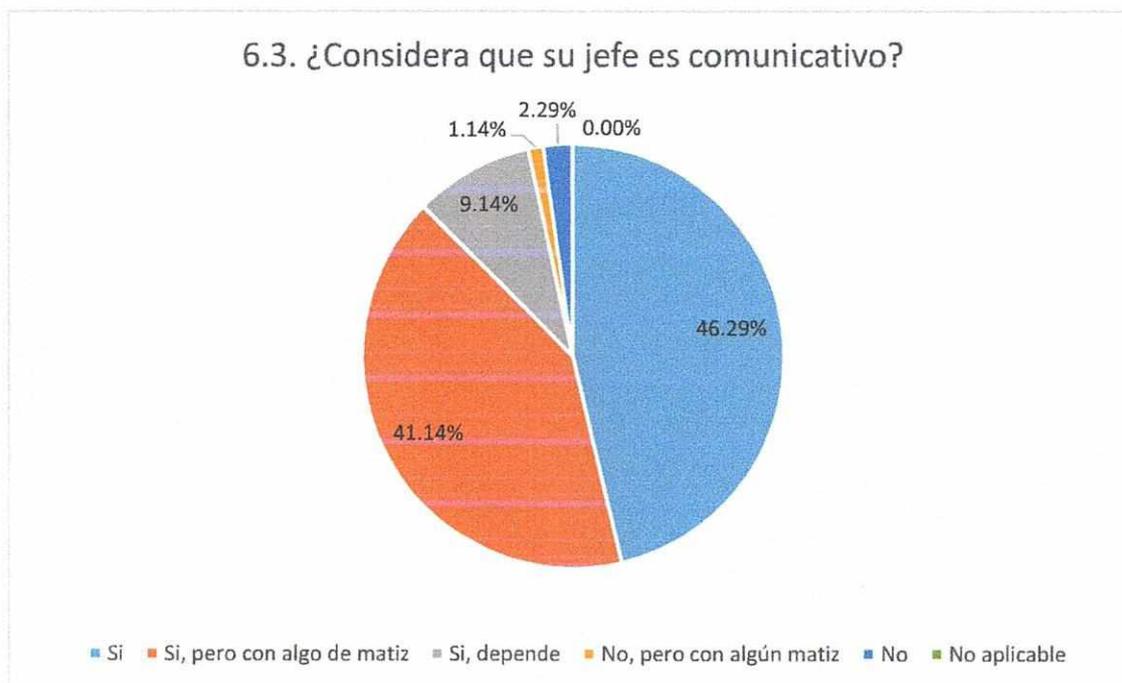


Figura 33. Comunicación con el jefe

A través de la figura N° 33 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si consideran que su jefe es comunicativo, correspondiente a 46.29%, sí, pero con algo de matiz con 41.14%; si, depende con 9.14%; y hay un mínimo porcentaje de 3.43% de ellos que no consideran que su jefe sea comunicativo.



Tabla 35. Pregunta N° 6.4

6.4. ¿Considera Ud. Que su jefe es justo?			
5	Si	86	49.14%
4	Sí, pero con algo de matiz	67	38.29%
3	Si, depende	17	9.71%
2	No, pero con algún matiz	1	0.57%
1	No	4	2.29%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

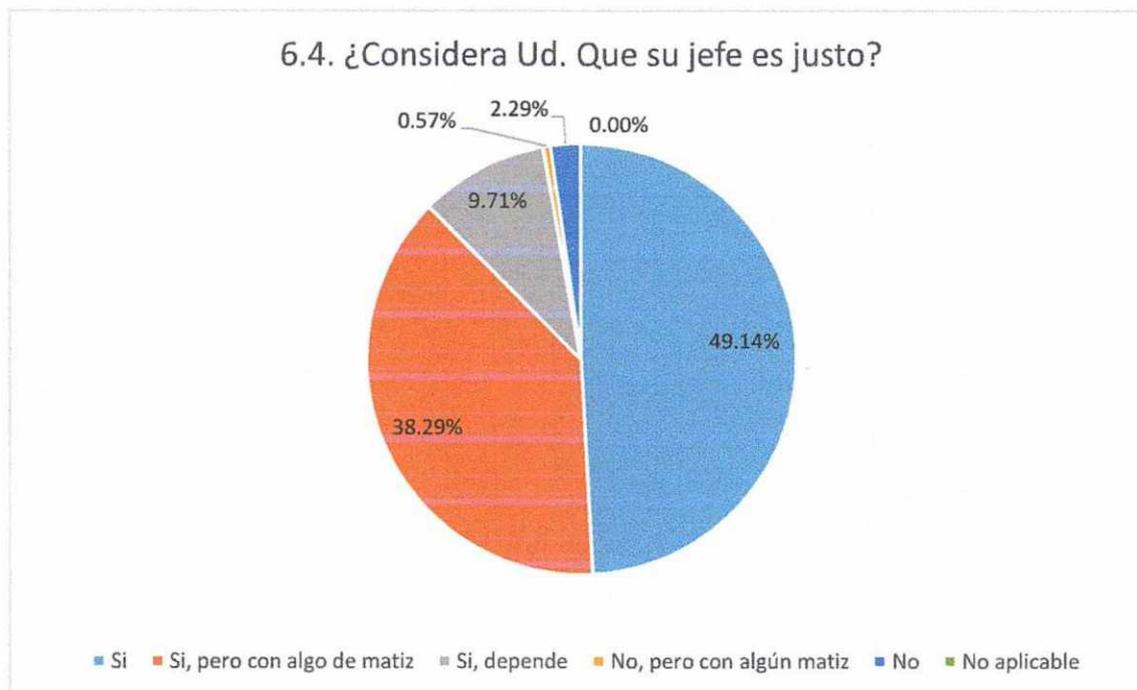


Figura 34. Justicia por parte del jefe

A través de la figura N° 34 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si considera que su jefe es justo, correspondiente a 49.14%, sí, pero con algo de matiz con 38.29%; si, depende con 9.71%; y hay un mínimo porcentaje de 2.86% de ellos que no considera que su jefe sea justo.



Tabla 36. Pregunta N° 6.5

6.5. ¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?			
5	Si	69	39.43%
4	Sí, pero con algo de matiz	70	40.00%
3	Si, depende	23	13.14%
2	No, pero con algún matiz	4	2.29%
1	No	7	4.00%
N/A	No aplicable	2	1.14%
TOTAL		175	100.00%

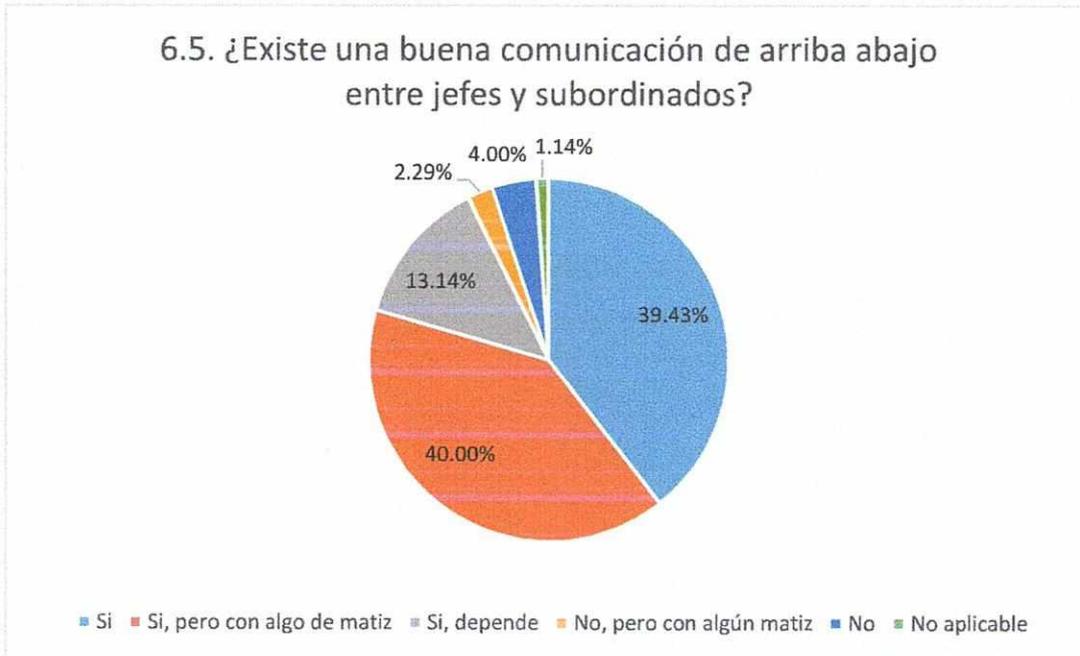


Figura 35. Comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados

A través de la figura N° 35 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si considera que existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados, correspondiente a 39.43%, sí, pero con algo de matiz con 40.00%; si, depende con 13.14%; y por el contrario hay un 6.29% de ellos que no considera que existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados.



Tabla 37. Pregunta N° 6.6

6.6. ¿Existe una buena comunicación de abajo arriba entre subordinados y jefe?			
5	Si	69	39.43%
4	Sí, pero con algo de matiz	64	36.57%
3	Si, depende	30	17.14%
2	No, pero con algún matiz	6	3.43%
1	No	4	2.29%
N/A	No aplicable	2	1.14%
TOTAL		175	100.00%

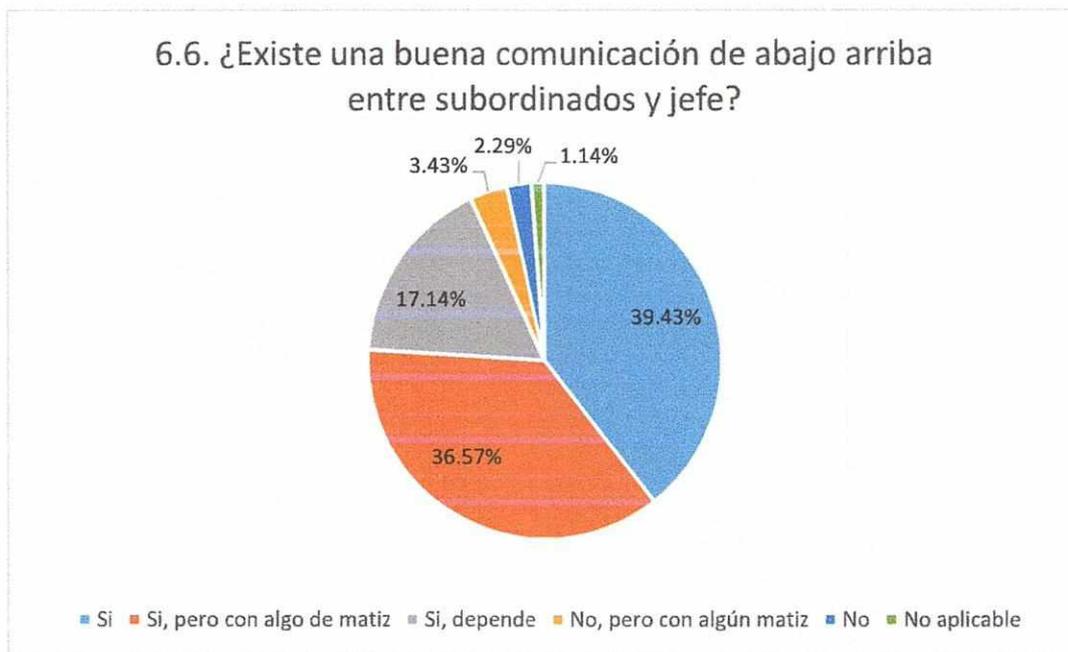


Figura 36. Comunicación de abajo arriba entre subordinados y jefes

A través de la figura N° 36 se obtiene que la mayoría de los trabajadores si considera que existe una buena comunicación de abajo arriba entre subordinados y jefes, correspondiente a 39.43%, sí, pero con algo de matiz con 36.57%; si, depende con 17.14%; y por el contrario hay un 5.72% de ellos que no considera que existe una buena comunicación de abajo arriba entre subordinados y jefe.



Tabla 38. Pregunta N° 6.7

6.7. ¿Su jefe o supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados?			
5	Si	74	42.29%
4	Sí, pero con algo de matiz	66	37.71%
3	Si, depende	26	14.86%
2	No, pero con algún matiz	5	2.86%
1	No	3	1.71%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

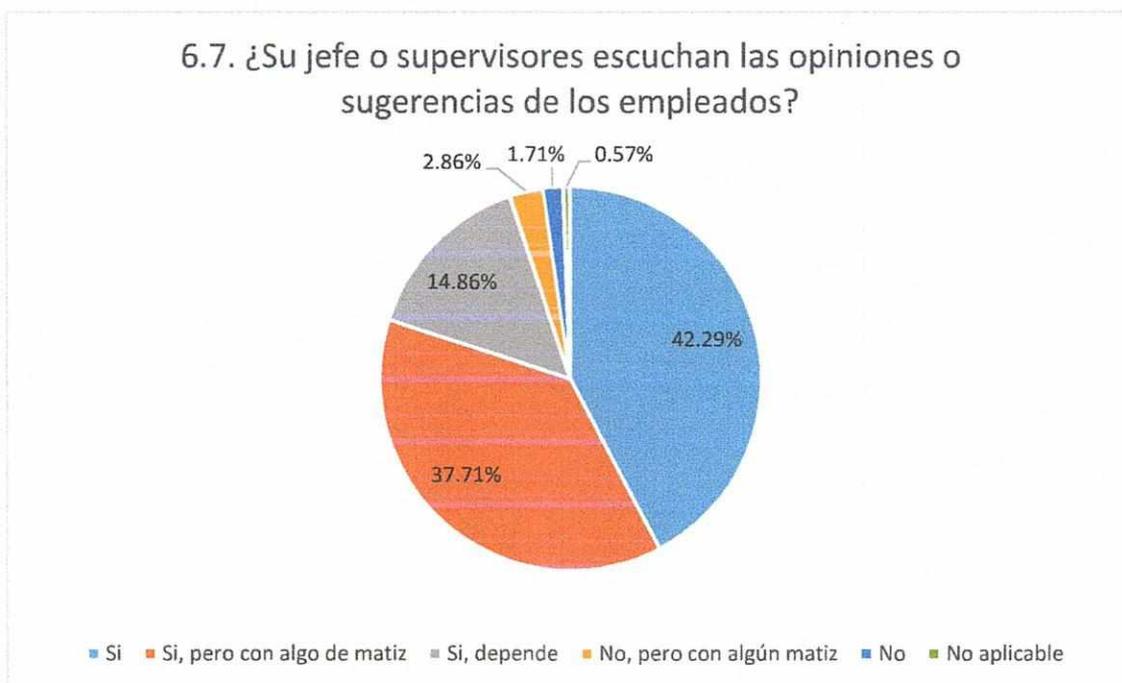


Figura 37. Sugerencias de los empleados al jefe

A través de la figura N° 37 se obtiene que la mayoría de los trabajadores considera que sus opiniones o sugerencias son escuchadas por su jefe o superior, correspondiente a 42.29%, sí, pero con algo de matiz con 37.71%; si, depende con 14.86%; y hay porcentaje de 4.57% de ellos que consideran que sus opiniones o sugerencias no son escuchadas por su jefe o superior.



4.7 Reconocimiento

Tabla 39. Pregunta N° 7.1

7.1. ¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?			
5	Si	111	63.43%
4	Sí, pero con algo de matiz	55	31.43%
3	Sí, depende	4	2.29%
2	No, pero con algún matiz	0	0.00%
1	No	5	2.86%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

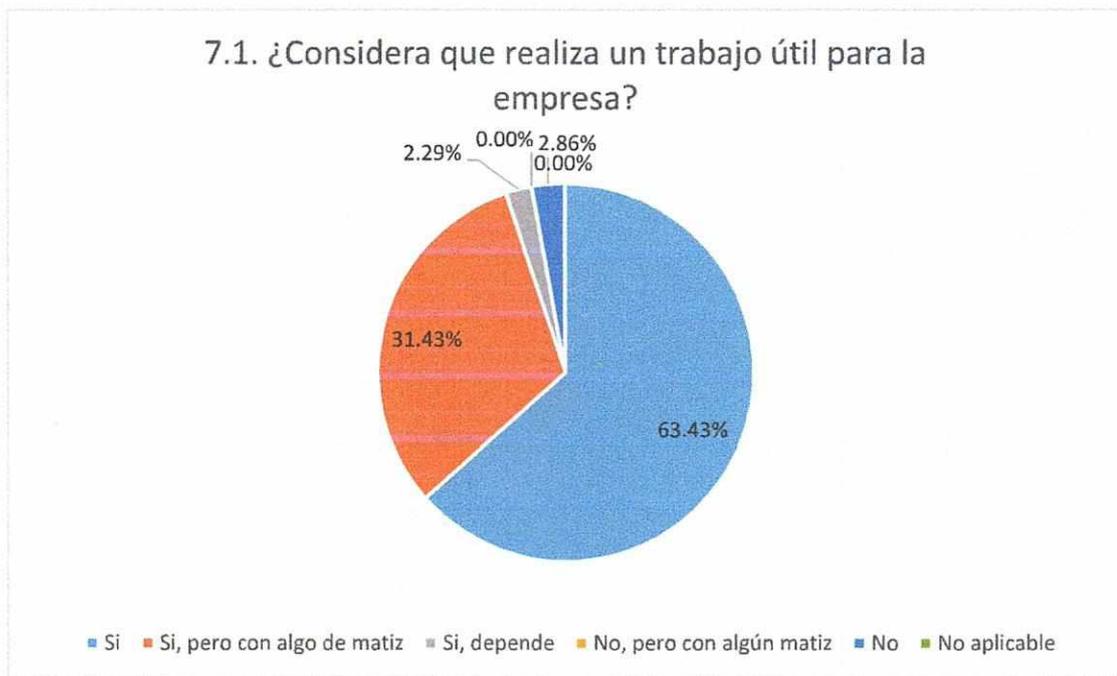


Figura 38. Trabajo útil para la Empresa

A través de la figura N° 38 se obtiene que la mayoría de los trabajadores considera que realiza un trabajo útil para la empresa, correspondiente a 63.43%, sí, pero con algo de matiz con 31.43%; si, depende con 2.29%; y hay porcentaje mínimo de 2.86% de ellos que consideran que el trabajo realizado no resulta útil para la empresa.



Tabla 40. Pregunta N° 7.2

7.2. ¿Tiene Ud. Un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?			
5	Si	57	32.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	75	42.86%
3	Sí, depende	18	10.29%
2	No, pero con algún matiz	13	7.43%
1	No	12	6.86%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

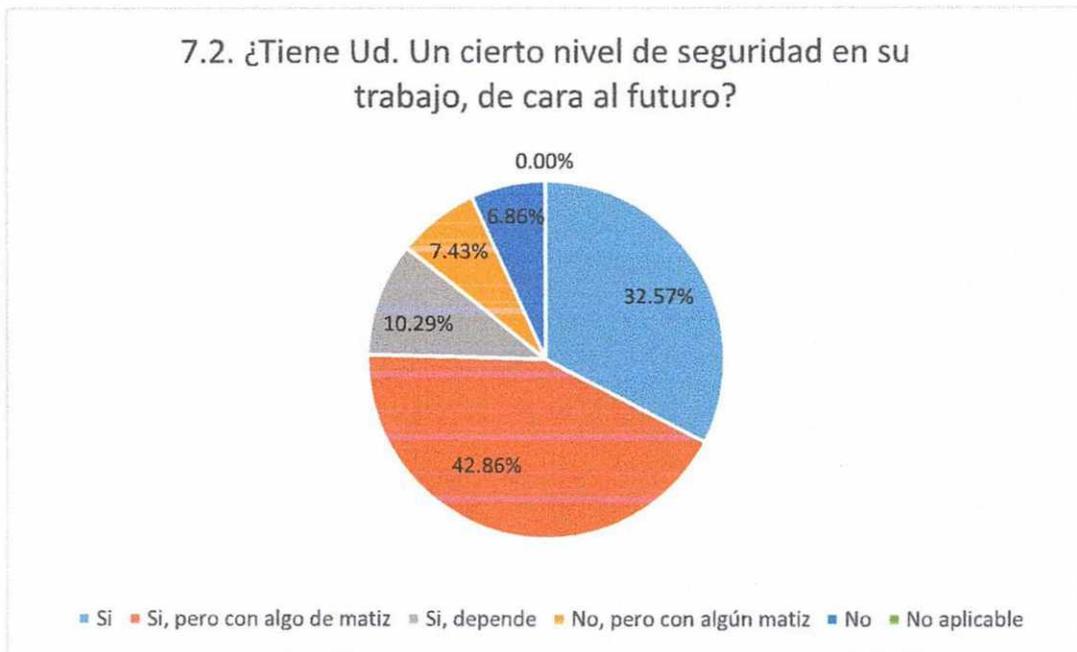


Figura 39. Seguridad en el trabajo de cara al futuro

A través de la figura N° 39 se obtiene que los trabajadores consideran que, si tienen seguridad en su trabajo de cara al futuro, correspondiente a 32.57%, sí, pero con algo de matiz con 42.86%; si, depende con 10.29%; y hay porcentaje de 14.29% de ellos que consideran que no tienen seguridad en su trabajo de cara al futuro.



Tabla 41. Pregunta N° 7.3

7.3. ¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?			
5	Si	57	32.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	70	40.00%
3	Sí, depende	22	12.57%
2	No, pero con algún matiz	11	6.29%
1	No	12	6.86%
N/A	No aplicable	3	1.71%
TOTAL		175	100.00%

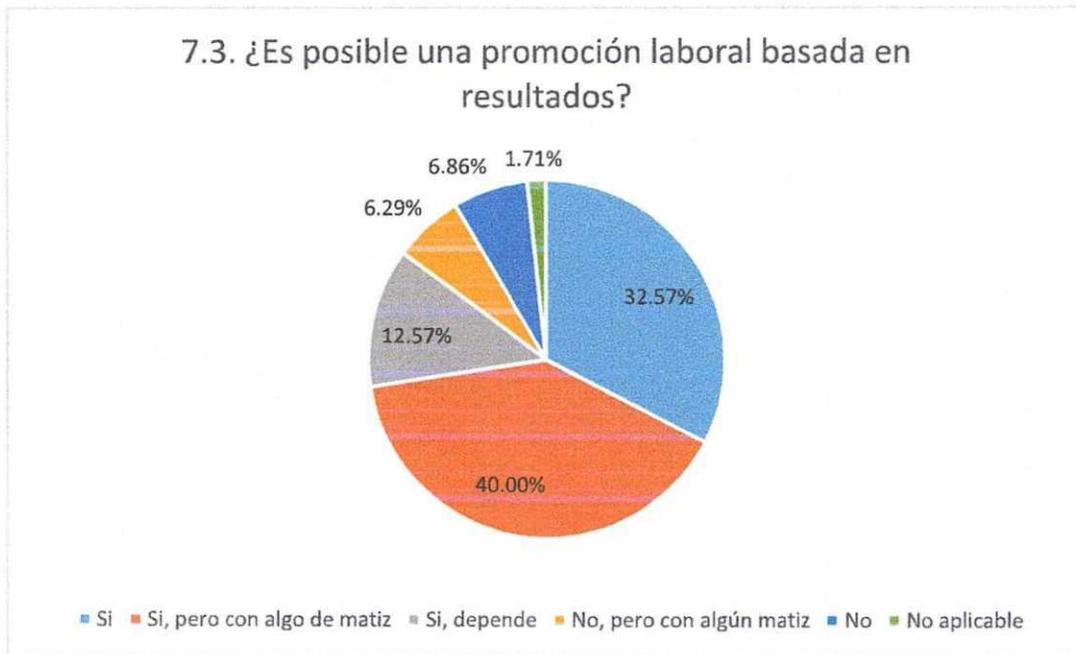


Figura 40. Promoción laboral basada en resultados

A través de la figura N° 40 se obtiene que los trabajadores consideran que, si es posible una promoción laboral basada en resultados, correspondiente a 32.57%, sí, pero con algo de matiz con 40.00%; si, depende con 12.57%; y hay porcentaje a tomar en cuenta de 13.15% de ellos que consideran que no es posible una promoción laboral basada en resultados.



Tabla 42. Pregunta N° 7.4

7.4. ¿Cree Ud. Que en su empresa existe igualdad de oportunidades entre empleados?			
5	Si	50	28.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	61	34.86%
3	Si, depende	23	13.14%
2	No, pero con algún matiz	11	6.29%
1	No	30	17.14%
N/A	No aplicable	0	0.00%
TOTAL		175	100.00%

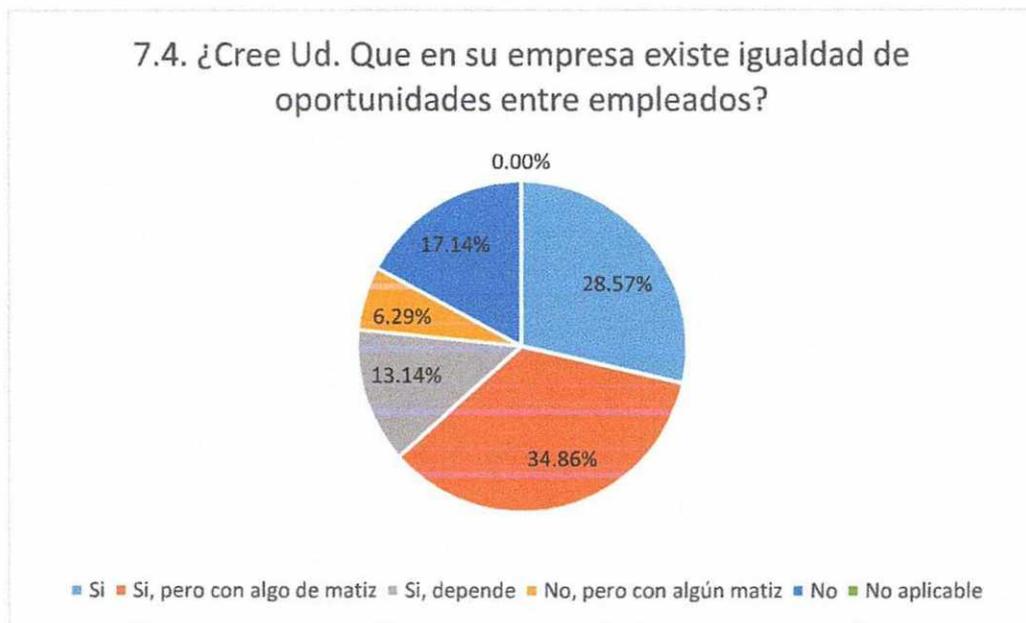
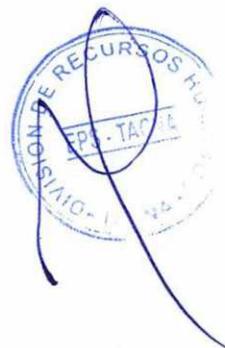


Figura 41. Igualdad de oportunidades entre empleados

A través de la figura N° 41 se obtiene que los trabajadores consideran que en la empresa si existe igualdad de oportunidades entre empleados, correspondiente a 28.57%, sí, pero con algo de matiz con 34.86%; si, depende con 13.14%; y por el contrario hay porcentaje llamativo de 23.43% que considera que no existe igualdad de oportunidades entre los empleados.



4.8 Remuneración

Tabla 43. Pregunta N° 8.1

8.1. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?			
5	Si	22	12.57%
4	Sí, pero con algo de matiz	67	38.29%
3	Si, depende	15	8.57%
2	No, pero con algún matiz	18	10.29%
1	No	52	29.71%
N/A	No aplicable	1	0.57%
TOTAL		175	100.00%

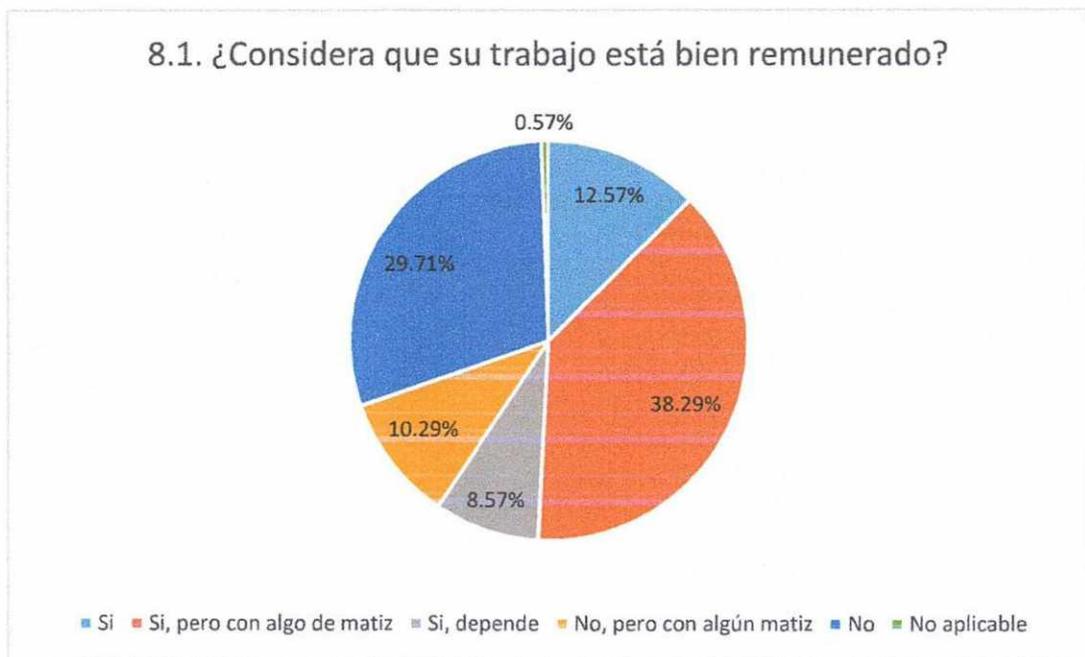


Figura 42. Remuneración

A través de la figura N° 42 se obtiene que los trabajadores consideran que su trabajo si está bien remunerado, correspondiente a 12.57%, sí, pero con algo de matiz con 38.29%; si, depende con 8.57%; y por el contrario hay un porcentaje muy considerable de 40.00% que considera que su trabajo no se encuentra bien remunerado.



Como resultado de tabular la encuesta de Clima laboral a 175 trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna (EPS TACNA S.A.), también se obtuvieron los puntajes mostrados en la tabla N° 44 para cada uno de los factores evaluados.

Tabla 44. Puntaje Mínimo, Máximo y media por dimensión

Dimensión	Mínimo	Máximo	Media	Calificación
Perspectiva sobre la empresa	1.00	5.00	4.35	Bueno
Ergonomía y condiciones ambientales	1.00	5.00	3.87	Aceptable
Motivación	1.00	5.00	4.23	Bueno
Desarrollo Profesional	1.00	5.00	4.09	Bueno
Compañeros de trabajo	1.00	5.00	4.41	Bueno
Jefes o superiores	1.00	5.00	4.22	Bueno
Reconocimiento	1.00	5.00	3.94	Aceptable
Remuneración	1.00	5.00	2.94	Precaución
Promedio General			4.01	Bueno



V. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta sobre el Clima Laboral 2021 de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna (EPS TACNA S.A.); indican que el valor general obtenido de 41 preguntas es de 4.01, ubicado en el rango BUENO, teniendo como 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo; y expresado en términos porcentuales correspondería a 80.11%, entendiéndose que 5 es equivalente al 100%.
2. La dimensión Perspectiva sobre la empresa, se encuentra en el rango "BUENO" (4.35), debiéndose tomar en cuenta el indicador de la pregunta N° 1.6 acerca de considerar a la empresa como algo propio ya que un 10.29% de trabajadores no la considera así.
3. La dimensión Ergonomía y condiciones ambientales, se encuentra en el rango de "ACEPTABLE" (3.87); debiéndose tomar en cuenta todos los aspectos evaluados y más aún el indicador de la pregunta N° 2.6, acerca de la velocidad adecuada de su computadora, ya que 18.86% de ellos consideran que su computadora no funciona a una velocidad adecuada.



4. La dimensión Motivación en la Entidad, se encuentra en el rango “BUENO” (4.23); debiéndose trabajar más en los indicadores de las preguntas N° 3.2, N° 3.3 y N° 3.4, acerca de la autonomía en el trabajo (5.14%), ideas tomadas por sus jefes o superiores (3.43%) y la variedad de labores a realizar respectivamente (6.29%) ya que ese mínimo porcentaje considera negativamente dichos puntos.

5. La dimensión Desarrollo Profesional se encuentra en el rango “BUENO” (4.09); debiéndose tomar en cuenta todos los aspectos evaluados y más aún los indicadores de las preguntas N° 4.2 Y N° 4.3, acerca de la relación del puesto de trabajo con su titulación académica (15.43%) y la valoración de su puesto de trabajo (8.57%) respectivamente, ya que hay un porcentaje considerable que han marcado negativamente dichos puntos.

6. La dimensión Compañeros de trabajo se encuentra en el rango “BUENO” (4.41), siendo uno de los ponderados más altos por lo que se puede apreciar los trabajadores se encuentran cómodos en su grupo de trabajo, permitiendo un buen desempeño en el centro de labores.



7. La dimensión Jefes y Superiores se encuentra en el rango “BUENO” (4.22), debiéndose tomar en cuenta el indicador de la pregunta N° 6.7 sobre las opiniones o sugerencias dadas por los trabajadores a su jefe o superiores (4.57%), ya que hay un mínimo de ellos que consideran que no son escuchados; y tomar aún más en cuenta las preguntas N° 6.5 Y N° 6.6 acerca de la comunicación de arriba abajo entre supervisores y trabajadores (6.29%); y la comunicación de abajo arriba entre trabajadores y supervisores (5.72%) que consideran todavía que podría haber una mejor comunicación entre ellos.
8. La dimensión Reconocimiento se encuentra en el rango “ACEPTABLE” (3.94), debiéndose tomar en cuenta los indicadores de las preguntas N° 7.2 y N° 7.3 acerca del nivel de seguridad de cara al futuro (14.29%) y una promoción laboral basada en resultados (13.15%) respectivamente, ya que esos puntos fueron respondidos negativamente por los trabajadores; y tomar aún más en cuenta el indicador de la pregunta N° 7.4 acerca de la igualdad de oportunidades entre empleados (23.43%) ya que gran porcentaje de ellos considera desigualdad de oportunidades entre empleados de la Entidad.
9. La dimensión Remuneración se encuentra en el rango “PRECAUCIÓN” (2.94), siendo uno de los ponderados más bajos, ya que gran cantidad de trabajadores (40.00%) considera no estar bien remunerado por el trabajo realizado en la Entidad.



VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Entidad a través de este estudio implementar planes de mejora como favorecer la motivación de los trabajadores, instaurar sistemas de recompensas, transparencia, etc. A pesar de encontrarse en un rango BUENO, podría mejorarse y así detectar las necesidades de los trabajadores en el ambiente de trabajo, también ayudará en la toma de decisiones en base a datos que se han obtenido y aumentar el bienestar del trabajador con el fin de reducir el absentismo laboral y la rotación laboral.
2. Se recomienda que la Entidad, incorpore programas de recreación, charlas, dinámicas y capacitaciones con el fin aumentar la motivación de sus colaboradores, esto ayudará que los trabajadores puedan generar mayor productividad y compromiso dentro de la Entidad.
3. En relación a la dimensión de Ergonomía y condiciones ambientales, se debe de realizar una vigilancia periódica del medio ambiente de trabajo y, cuando sea necesario, para realizar mejoras en las condiciones de trabajo, prevenir las enfermedades y lesiones para la salud que sean consecuencia del trabajo realizado, y así poder lograr un mayor grado de adaptación, haciendo que la labor desarrollada sea más eficaz y cómodo para el trabajador.



4. En relación a la dimensión de Motivación en la Entidad se podría identificar áreas dónde se pueda realizar un trabajo autónomo; establecer mejor una comunicación cruzada para que toda opinión dada sea escuchada y tener metas claras y viables, todo esto con el fin de aumentar la sensación de bienestar y se sientan motivadas a la hora de realizar su labor.

5. Revisar los puestos de trabajo para que tengan relación con la titulación profesional o técnica obtenida por el trabajador para que así pueda rendir óptimamente en el puesto en el cual cumpla los requisitos; de igual manera que cada labor bien hecha sea reconocida por los jefes o superiores para que cada uno de ellos se sienta valorado y tenga impacto positivo en su motivación ayudando a fomentar un buen clima laboral.

6. Fomentar las actividades en equipo para seguir estrechando los lazos entre los compañeros de trabajo que va a ser clave para mantener y también mejorar el clima laboral dentro de la Entidad.

7. Establecer un programa de habilidades blandas o transversales para los jefes y gerentes de la empresa para que desarrollen y mejoren la habilidad de comunicación, compromiso, capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad, respecto y creatividad para impulsar el crecimiento y un mejor clima laboral en la Entidad.



8. Establecer planes de carrera como motivación laboral para brindar la oportunidad de escalar posiciones en el organigrama de la Entidad. En este sentido, la posibilidad de formarse dentro de la propia Entidad a través de cursos y actividades facilitando el crecimiento laboral de los trabajadores, de igual manera evaluar la factibilidad de crear programas de bienestar orientados a la educación que ayude a los trabajadores operarios a que puedan realizar o concluir sus estudios básicos secundarios y/o técnicos.

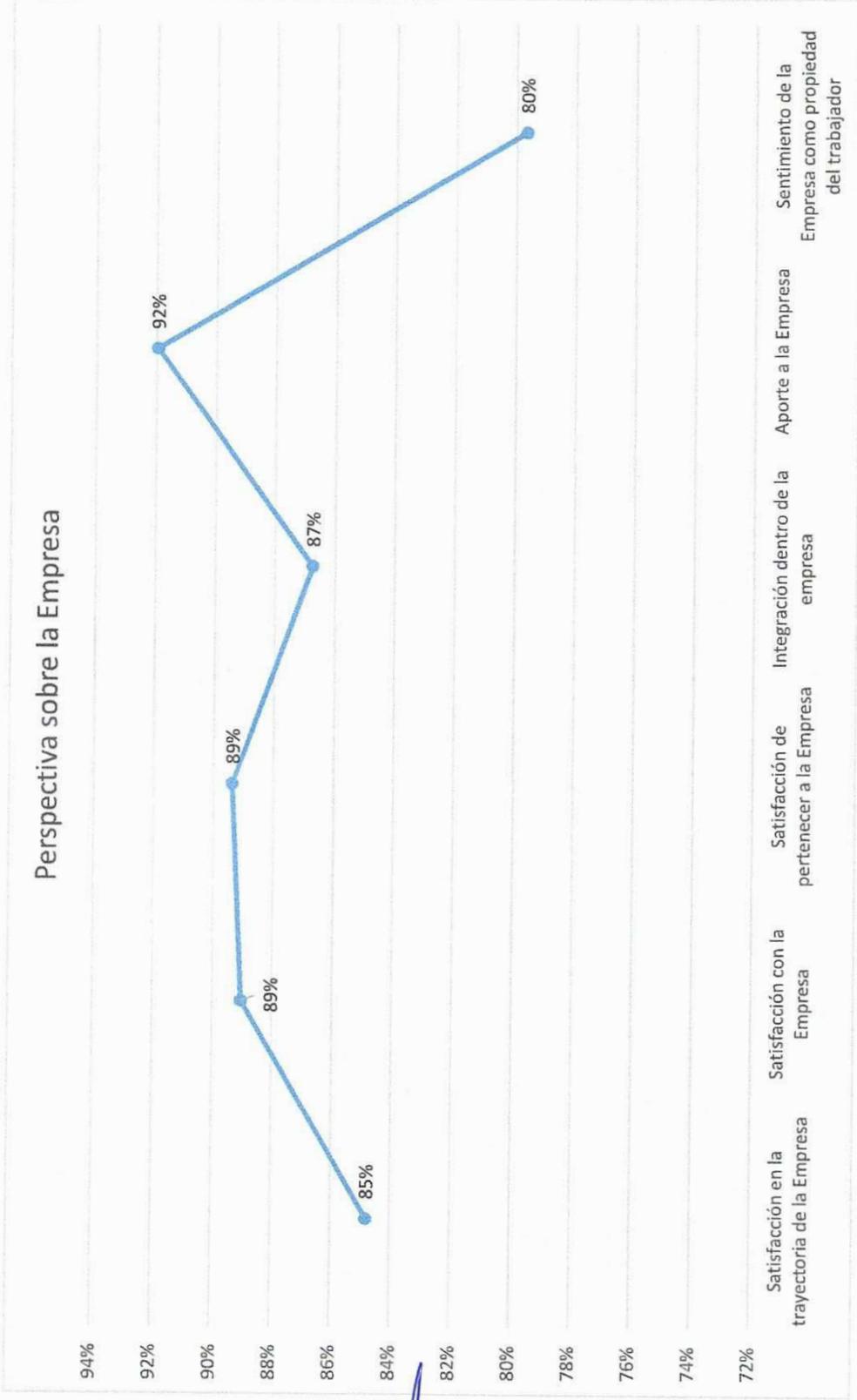
9. Se recomienda revisar la actual estructura remunerativa, debido a que es uno de los puntos más bajos evaluados por los trabajadores de la Entidad, encontrándose en el rango de "PRECAUCIÓN", y tener una buena remuneración es significante para atraer personal calificado, además de retener a buenos trabajadores y sobre todo lograr la percepción de equidad y justicia guardando una relación directa entre el puesto que ocupa y sus compensaciones.



ANEXOS



Perspectiva sobre la Empresa



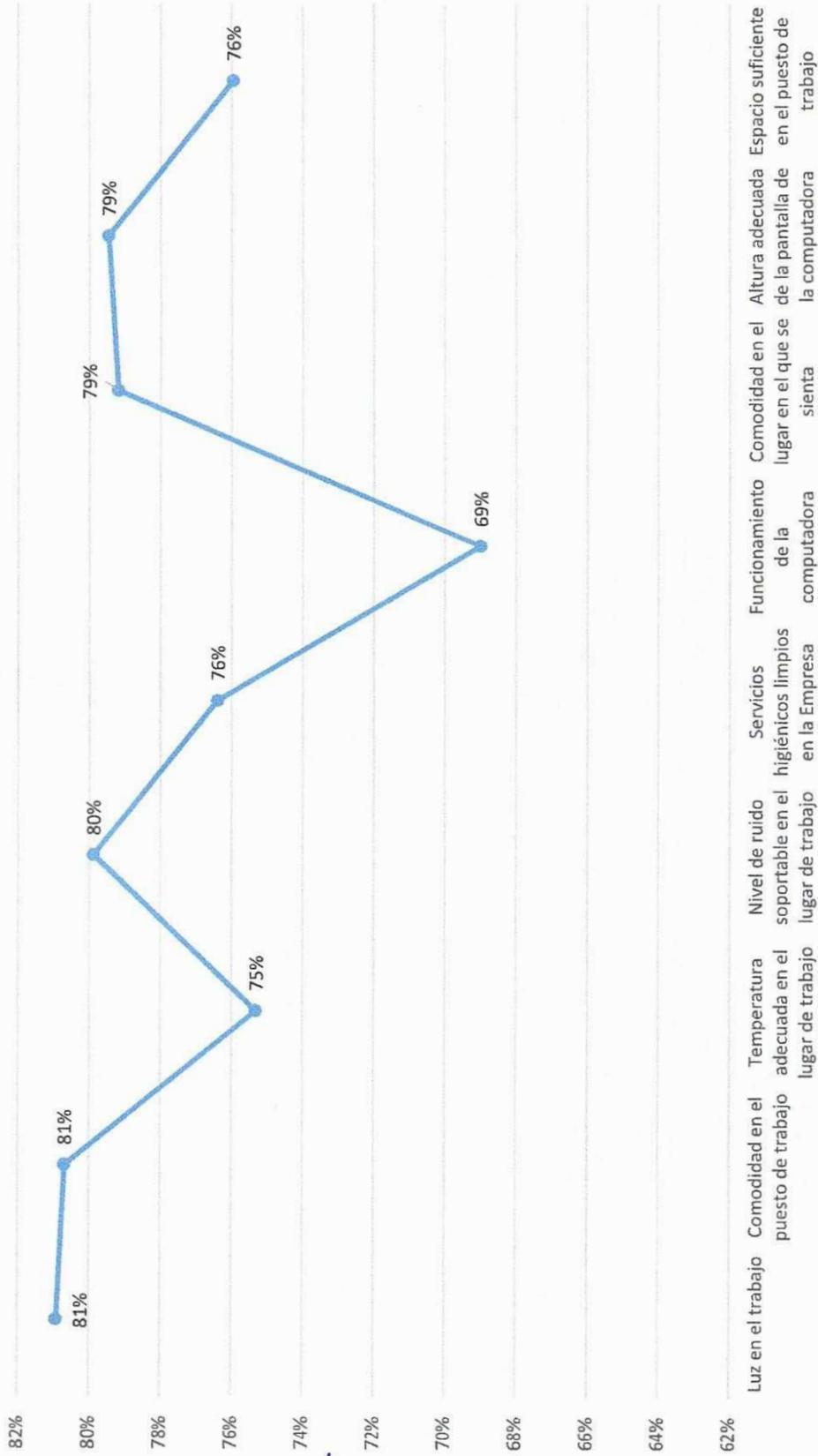
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

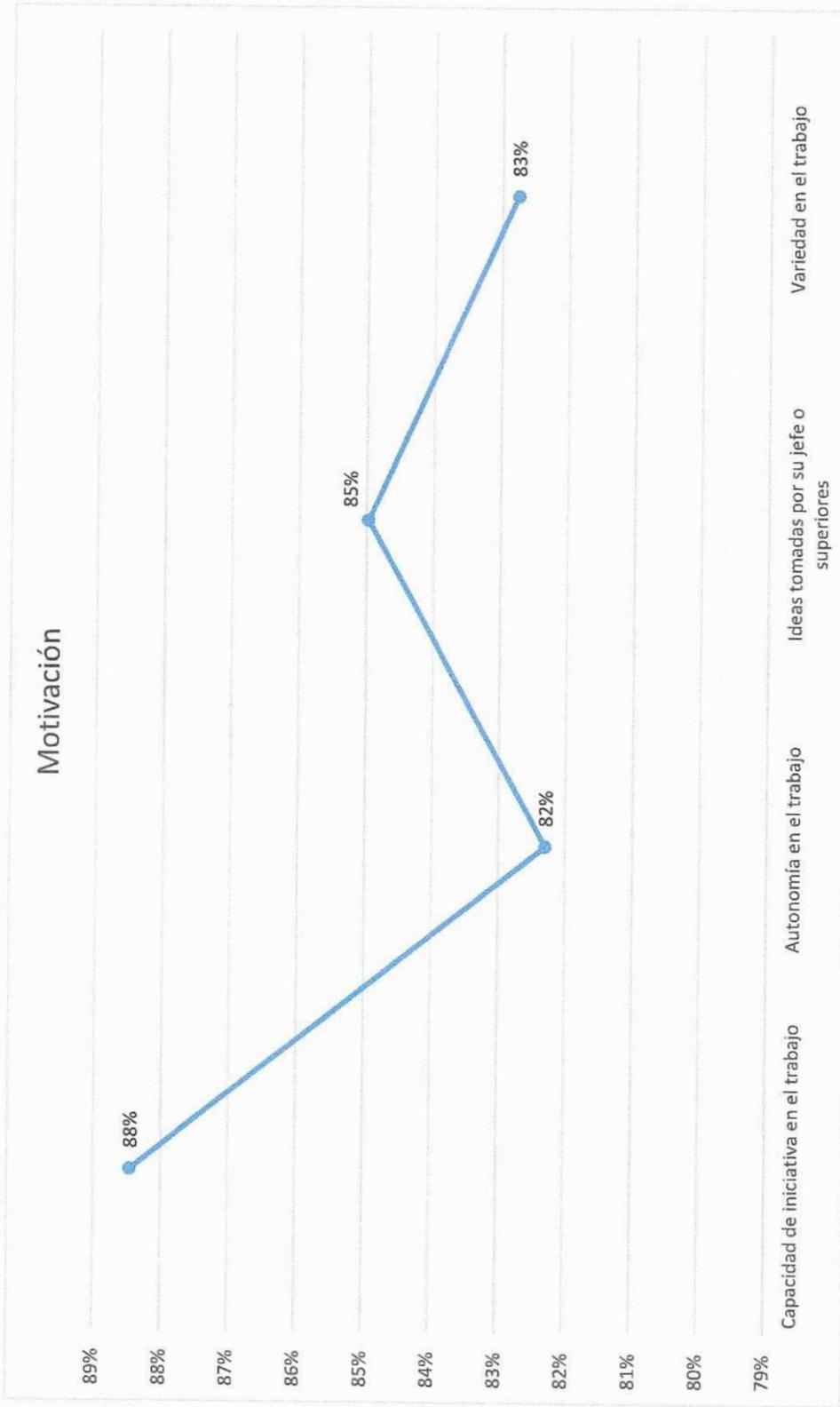
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

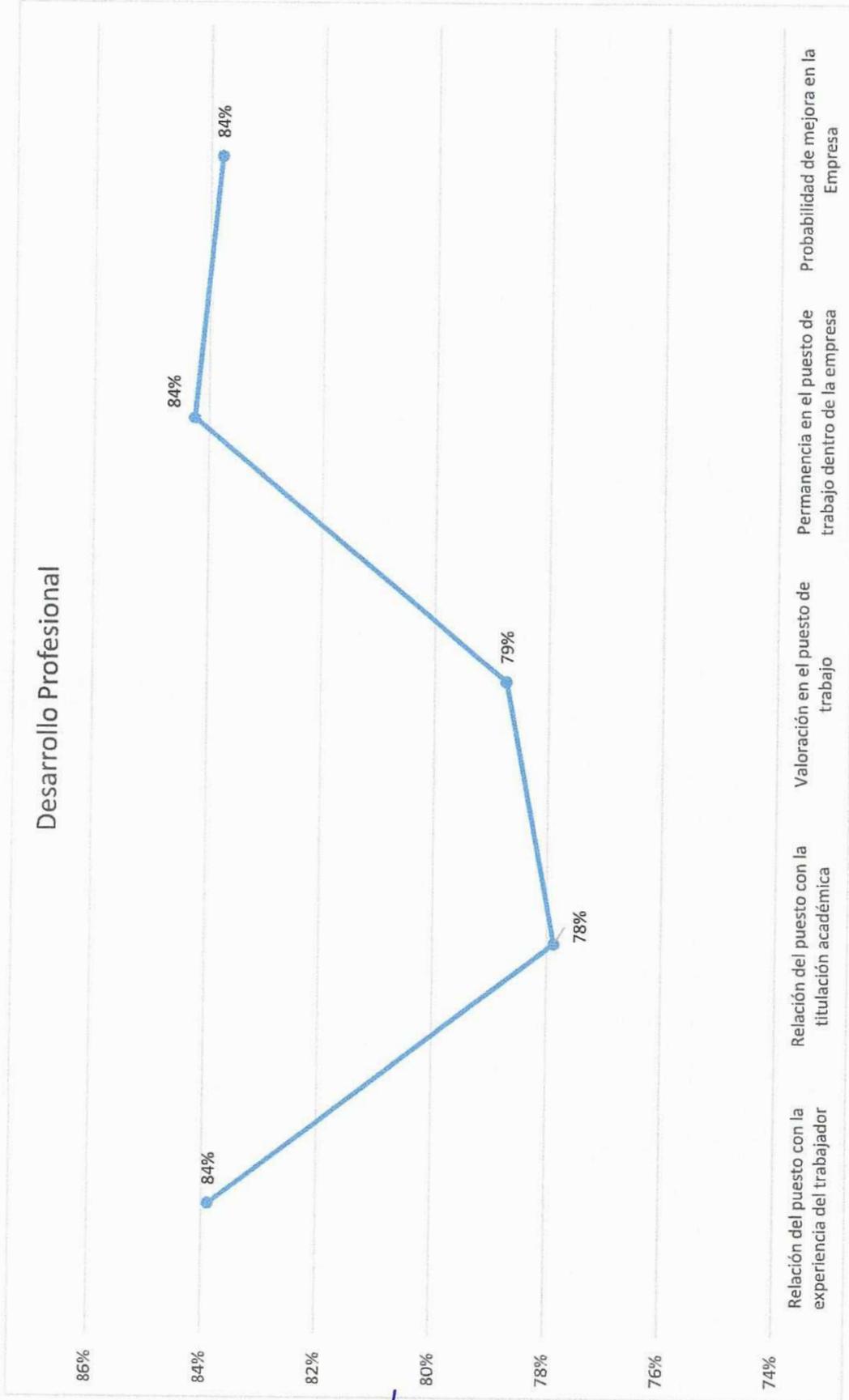
Ergonomía



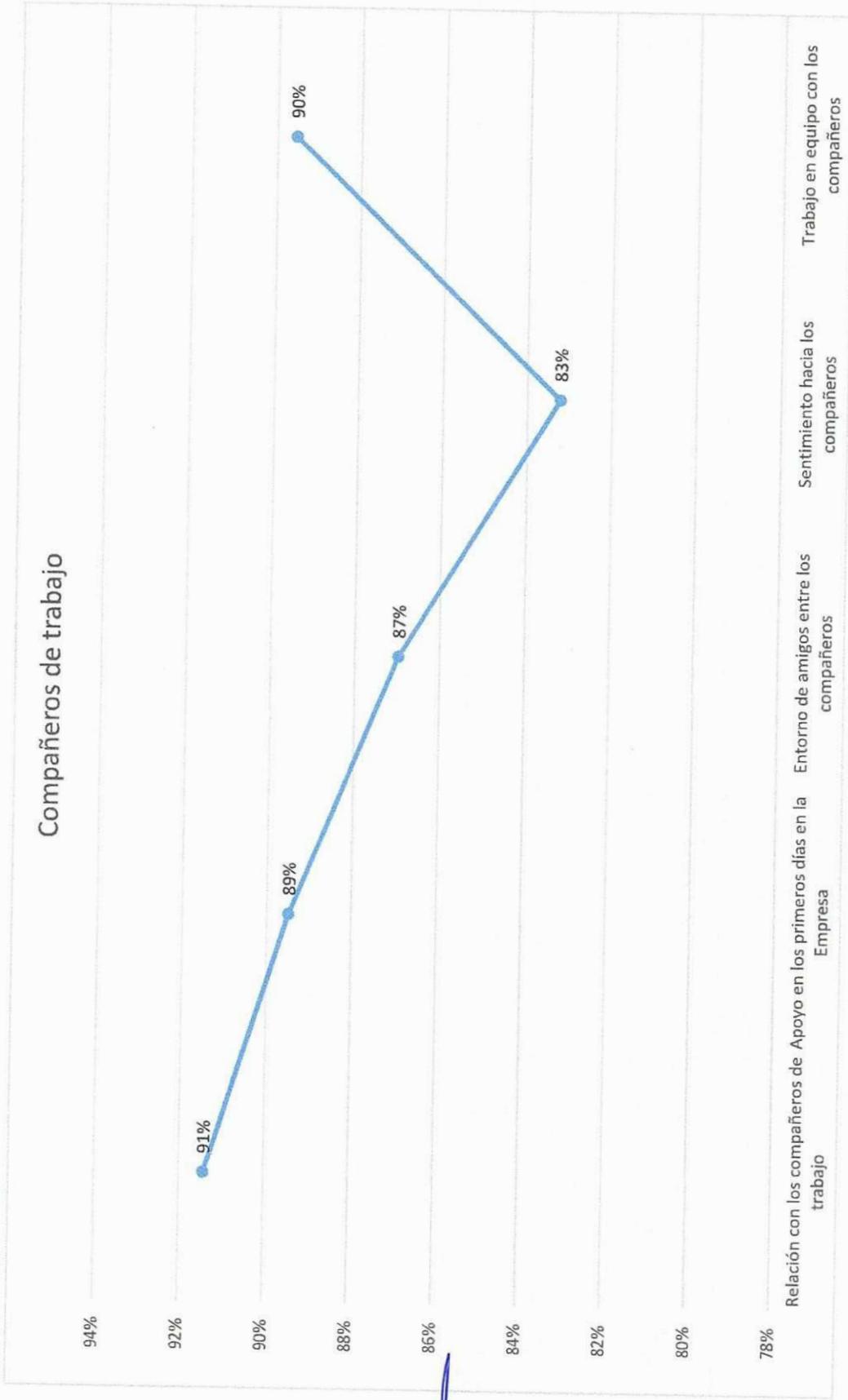
Motivación



Desarrollo Profesional



Compañeros de trabajo



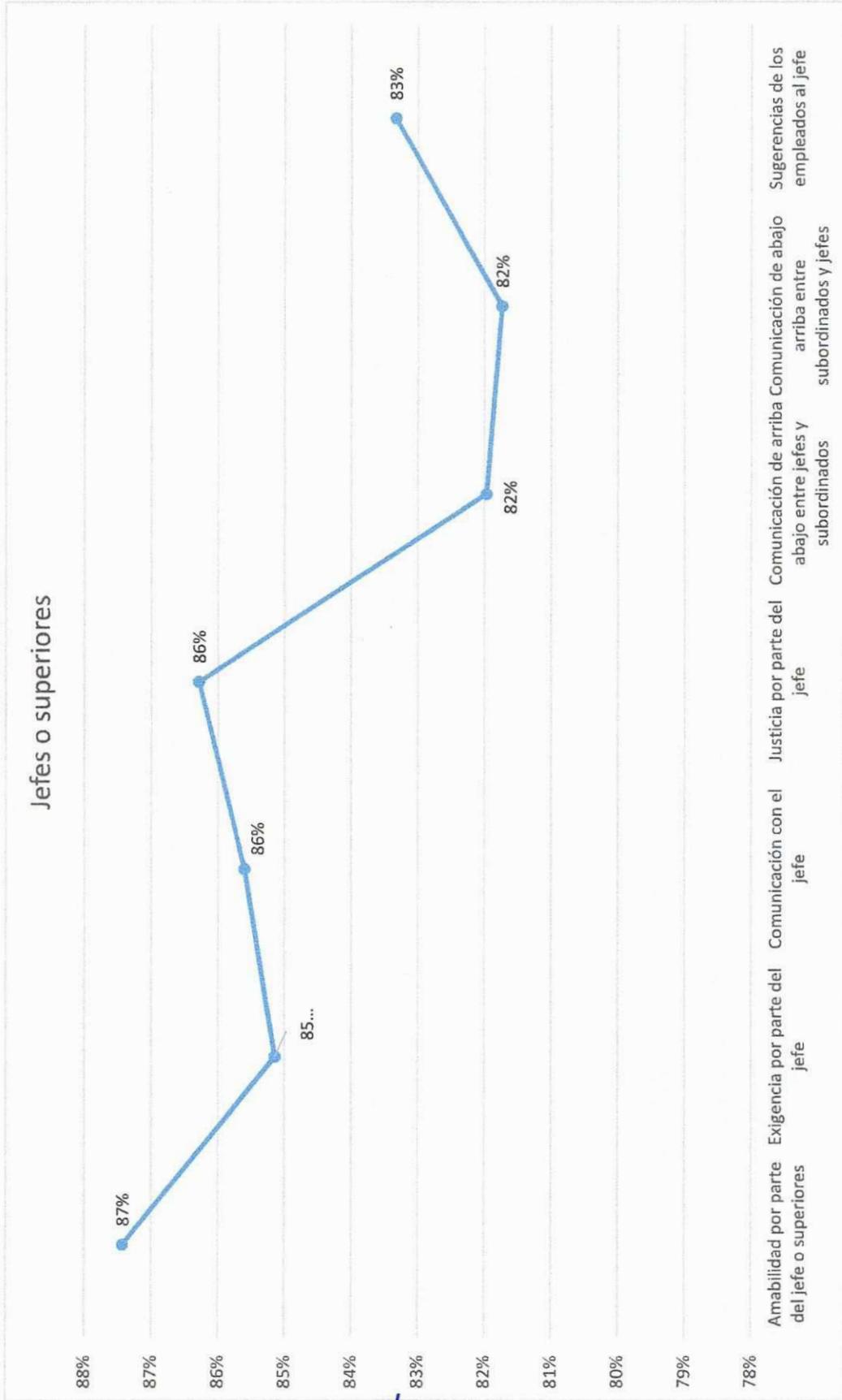
[Signature]
 TACNA S.A. - LEGAL
 TACNA

Presidencia de Servicios de Salud
 EPS TACNA S.A.
 Entidad Prestadora de Servicios de Salud
 TACNA S.A.

DIVISION DE RECURSOS HUMANOS - TACNA
 TACNA

EPS TACNA S.A. SVZNVNVA Y A.
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
 TACNA

Jefes o superiores



Amabilidad por parte del jefe o superiores Exigencia por parte del jefe Comunicación con el jefe Justicia por parte del jefe Comunicación de arriba abajo Comunicación de abajo arriba Sugerecias de los empleados al jefe

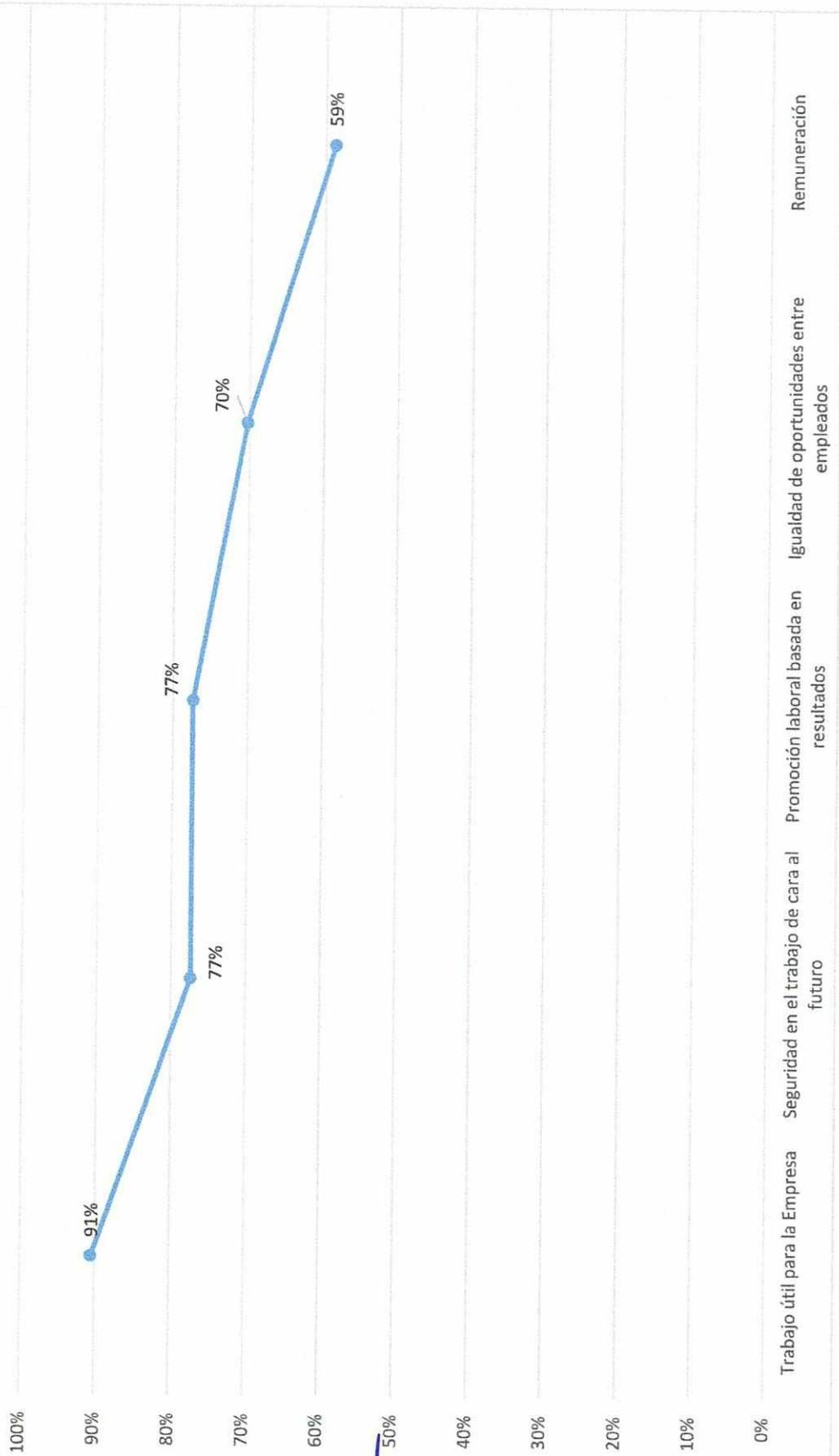
[Handwritten signature]
 EPS TACNA S.A. - LEGAL

Gerencia de Personal
 EPS TACNA S.A.

División de Recursos Humanos
 EPS TACNA S.A.

Gerencia de Finanzas
 EPS TACNA S.A.

Reconocimiento y Remuneración



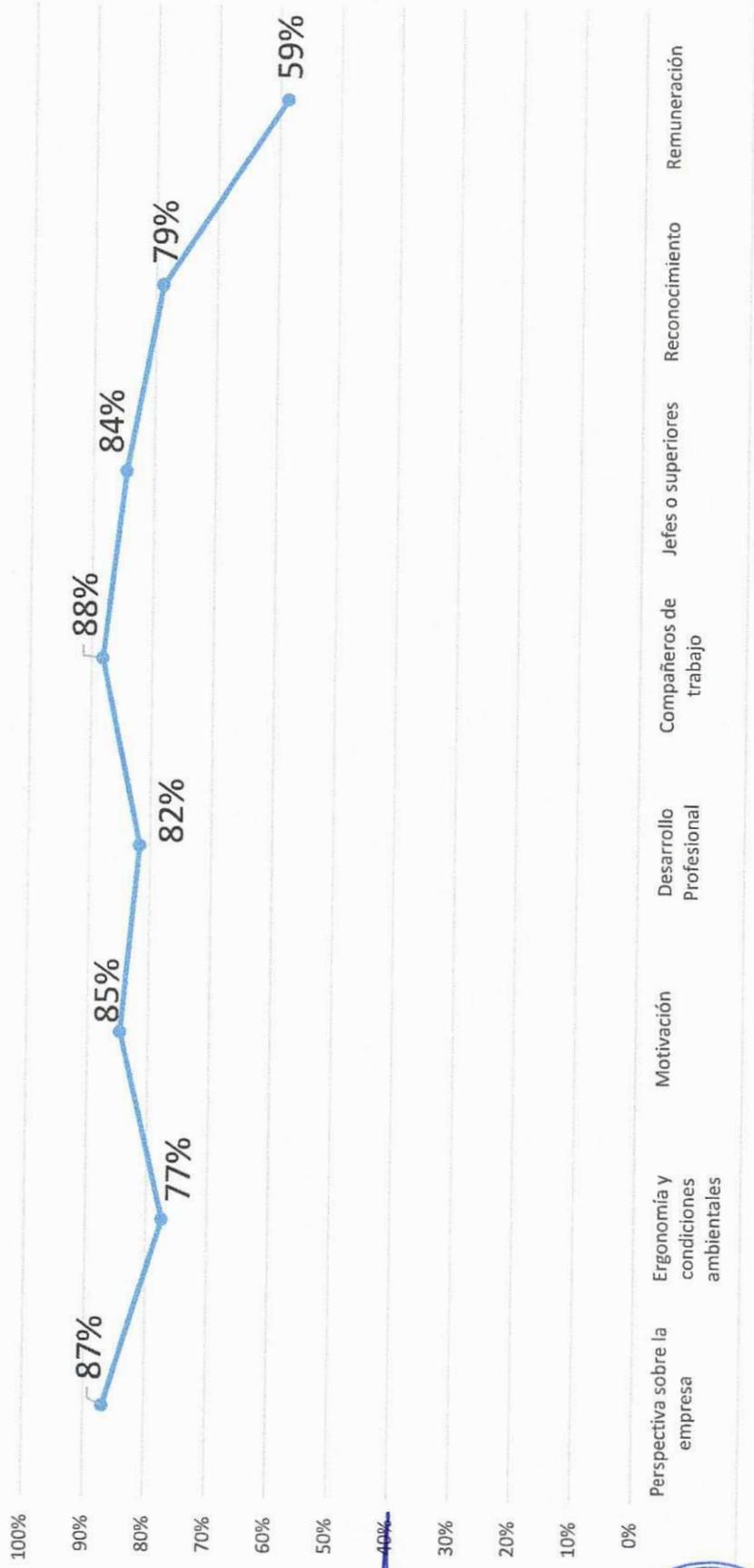
[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

Clima Laboral EPS TACNA S.A.



[Handwritten signature]
 EPS TACNA S.A.

Presidencia de Servicios de Supervisamiento
 EPS TACNA S.A.
 JEFE GENERAL

RECURSOS HUMANOS - EPS TACNA S.A.

EPS TACNA S.A.
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

RESUMEN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS - 2021		
EPS TACNA S.A.		
N° DE PERSONAS QUE RESPONDEN LA ENCUESTA		175
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL		
N°	Preguntas	Promedio de respuestas obtenidas
I. La empresa en general		
1.1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?	4.24
1.2	¿Le gusta la empresa?	4.45
1.3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?	4.47
1.4	¿Se siente integrado en su empresa?	4.34
1.5	¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa?	4.60
1.6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?	3.98
	PROMEDIO	4.35
II Ergonomía y condiciones ambientales		
2.1	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	4.05
2.2	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	4.03
2.3	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?	3.77
2.4	¿El nivel de ruido es soportable?	3.99
2.5	¿Los servicios higiénicos están limpios?	3.82
2.6	¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada?	3.45
2.7	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?	3.96
2.8	¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?	3.97
2.9	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	3.80
	PROMEDIO	3.87
III Considera usted que		
3.1	... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	4.42
3.2	... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	4.11
3.3	... sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores?	4.25
3.4	... su trabajo es lo suficientemente variado?	4.14
	PROMEDIO	4.23
IV ¿Su puesto en la empresa...		
4.1	... está en relación con la experiencia que usted posee?	4.19
4.2	... está en relación con su titulación académica?	3.89
4.3	... está lo suficientemente valorado?	3.94
4.4	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	4.21
4.5	¿Existen posibilidades de mejora en su empresa?	4.19
	PROMEDIO	4.09
V Compañeros de trabajo		
5.1	¿Se lleva bien con sus compañeros?	4.57
5.2	¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa?	4.47
5.3	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	4.35
5.4	¿Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?	4.16
5.5	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	4.48
	PROMEDIO	4.41
VI Jefes o superiores		
6.1	¿Su jefe o superiores lo tratan bien, con amabilidad?	4.37
6.2	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	4.26
6.3	¿Considera que su jefe es comunicativo?	4.28
6.4	¿Considera usted que su jefe es justo?	4.31
6.5	¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?	4.10
6.6	¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?	4.09
6.7	¿Su jefe o supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados?	4.17
	PROMEDIO	4.22
VII Reconocimiento		
7.1	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?	4.53
7.2	¿tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?	3.87
7.3	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?	3.87
7.4	¿Cree usted que en su empresa existe igualdad de oportunidades entre los empleados?	3.51
	PROMEDIO	3.94
VIII Remuneración		
8.1	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	2.94
	PROMEDIO FINAL	4.01

