

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

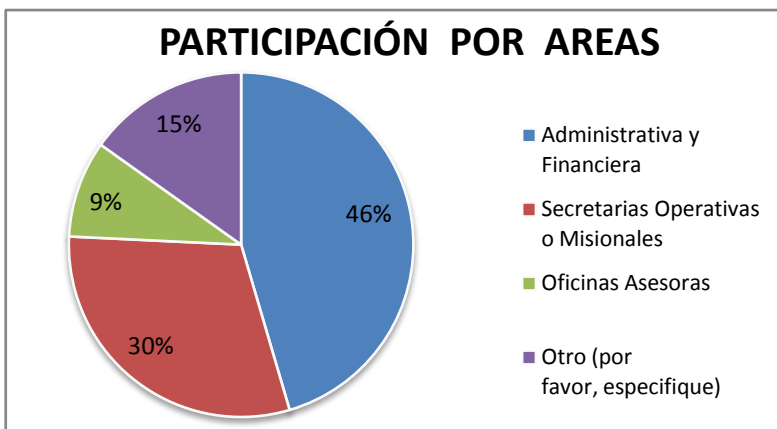
La satisfacción Laboral Podría definirse como la actitud del funcionario frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el empleado desarrolla de su propio trabajo.

Teniendo en cuenta la importancia e influencia de la satisfacción del empleado en sus resultados, la finalidad de las mediciones de satisfacción y clima laboral es hacer un diagnostico que permita tener bases para el fortalecimiento de la productividad y de las acciones correctivas que contribuyan al mejoramiento y a la calidad, en cuanto, a todos los aspectos que influyen en el trabajador. Así mismo, reconocer que el camino para lograr la motivación del personal no es la imposición sino el incremento de sus niveles de satisfacción en los puestos desempeñados en la Alcaldía.

Para tal efecto se aplicó la presente encuesta a 39 funcionarios de los diferentes departamentos y áreas de la Alcaldía Municipal de Acacias, sin tener en cuenta su tiempo de vinculación. A continuación se presentaron los siguientes resultados:

### 1. Área al que pertenece:

AREA	ENCUESTAS ENVIADAS	ENCUESTAS RESPONDIDAS	NO SABE NO RESPONDE	% PARTICIPACION X AREA
Administrativa y Financiera	15	15(46%)	0	100%
Secretarias Operativas o Misionales	11	10 (30%)	1	91%
Oficinas Asesoras	5	3 (9%)	2	60%
Otro (por favor, especifique)	8	5 (15%)	3	63%
TOTALES	39	33 (100%)	6	85%



Como se puede observar el área de mayor participación es la Secretaría Administrativa y Financiera, Lo anterior se explica, por cuanto dicha dependencia es la responsable de liderar las demás reparticiones que prestan apoyo a las dependencias Misionales.

Del total de respuesta recibidas se puede intuir la falta de cultura de participación y compromiso con estas actividades, la no cooperación es una de las causales que retrasan el mejoramiento de los procesos, espacios y garantías para los funcionarios, como resultado de este proceso, se presenta una abstinencia del 15,38%, cifra de significativa teniendo en cuenta, que este es un proceso que busca la satisfacción y el diagnostico actual de las condiciones laborales de los trabajadores.

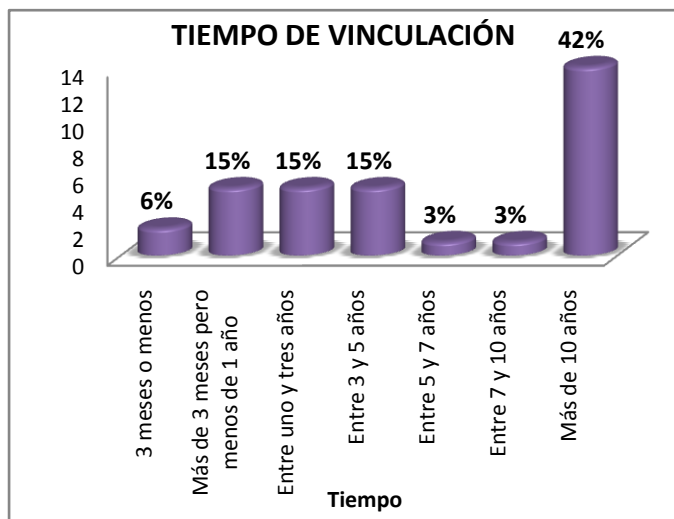
Es por ello, que se recomienda fomentarla participación activa de todos los funcionarios en las actividades que les permitan expresar las inconformidades e insatisfacciones que perciban en el normal desarrollo de su trabajo.

## 2. Antigüedad en la Alcaldía

	Porcentaje	Respuestas totales
3 meses o menos	6%	2
Más de tres meses pero menos de un año	15%	5
Entre uno y tres años	15%	5
Entre 3 y 5 años	15%	5
Entre 5 y 7 años	3%	1
Entre 7 y 10 años	3%	1
Más de 10 años	42%	14
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>33</b>	

Para este aspecto se tomó la muestra al azar con el criterio de seleccionar funcionarios de todas las áreas, dando como resultado, que la mayoría (42%) tienen una vinculación superior a los 10 años, lo anterior se explica dado que la carrera administrativa y los nombramientos en provisionalidad le restan discrecionalidad al nominador para efectuar nombramientos, en este sentido, se creería que los resultados serían mas participativos, objetivos y revestidos de independencia, dado el origen de su vinculación y conocimiento que se tiene acerca del Municipio y de los procesos administrativos de la Alcaldía.

Con base en esta información debemos resaltar la relación tiempo con los diferentes ámbitos del clima laboral, debido a que este incide directamente en la satisfacción del empleado con la empresa, la comunicación con superiores, conocimiento del área, procesos, estrategias y objetivos de las mismas. La permanencia en la empresa proporciona criterios de evaluación de la evolución o



estancamiento del clima laboral; la circunstancia de un ingreso reciente de funcionarios a la administración puede ser punto de inferencia entre el superior y el mismo empleado, en cuanto a conocimiento del área, la gestión, los procesos y las relaciones laborales.

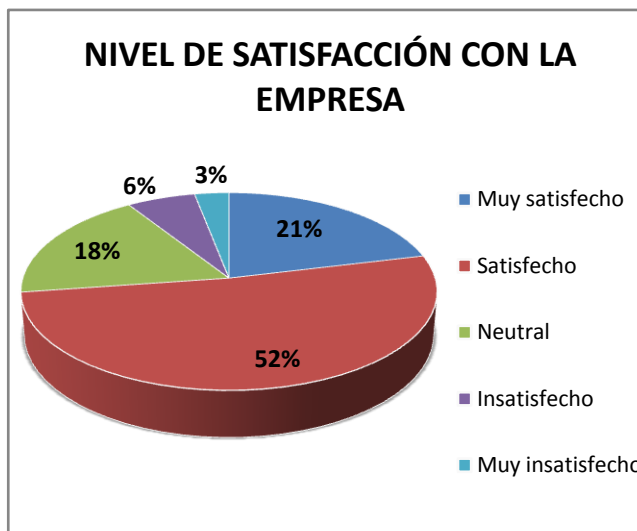
### 3. Nivel de satisfacción con Alcaldía

	Porcentaje	Respuestas totales
Muy satisfecho	21%	7
Satisfecho	52%	17
Neutral	18%	6
Insatisfecho	6%	2
Muy insatisfecho	3%	1
Total Respuestas		33

En términos generales encontramos que 52% de los funcionarios encuestados manifiestan estar satisfechos con la Alcaldía, sin embargo, merece especial atención el 18% de los empleados que se encuentran indecisos o neutrales frente a la pregunta, y que no decir, del 9% restante que se encuentran en la franja de insatisfacción, por tanto se debe reforzar y emprender actividades que comprometan a estos servidores, para que entren a engrosar o cambiar su percepción de satisfacción.

Los niveles de satisfacción en el ámbito laboral son de gran importancia, puesto que estos tienen una relación directa con el desempeño y efectividad en la ejecución de las labores, de igual forma, incide en el sentido de pertenencia, calidad en las relaciones laborales y cumplimiento de los objetivos y metas de la administración.

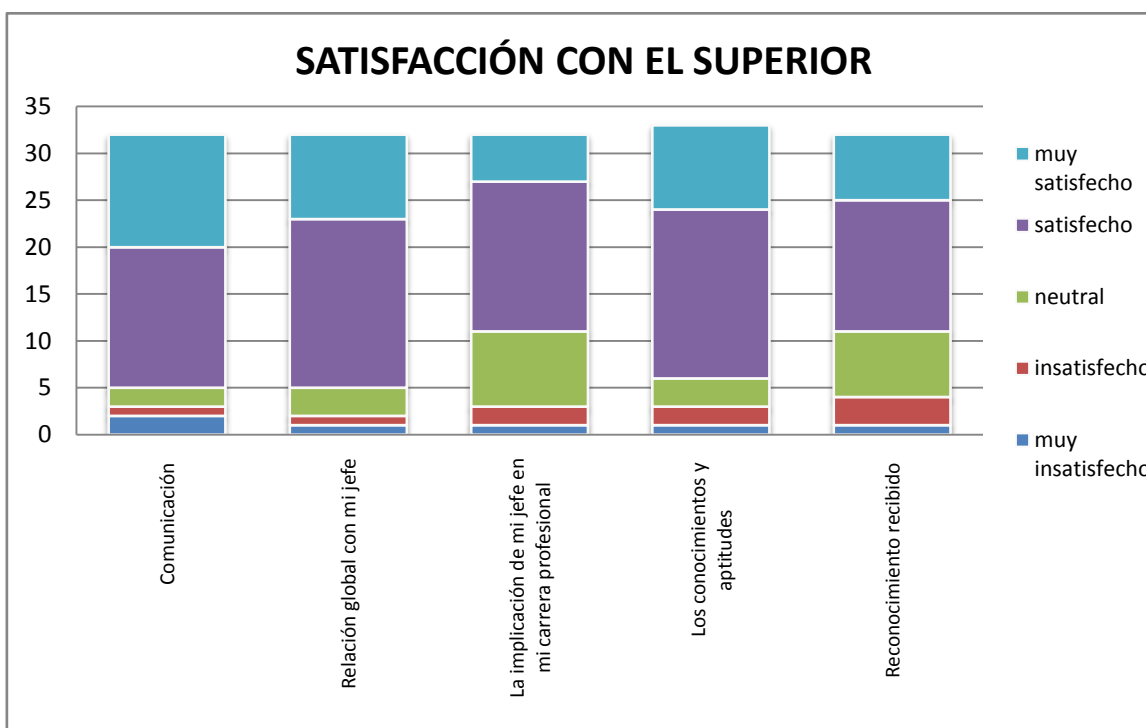
Respecto a las razones que generan insatisfacción, estas se presentan por falta de comunicación, gestión y cooperación por parte del superior, lo cual perjudica directamente al equipo de trabajo y por ende el ambiente laboral de la dependencia o área, de igual forma, la rotación o cambio de personal influyen de manera negativa en la satisfacción de los funcionarios, y en general en el cumplimiento de los objetivos trazados para cada área.



#### 4. Nivel de satisfacción con el jefe o superior inmediato, donde:

1= Muy en desacuerdo    2= En desacuerdo    3= Neutral    4= De acuerdo  
5= Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
Comunicación con mi jefe/supervisor	6%	3%	6%	46%	37%
Relación global con mi jefe/supervisor	3%	3%	9%	56%	28%
La implicación de mi jefe/supervisor en mi carrera profesional	3%	6%	25%	50%	15%
Los conocimientos y aptitudes de mi jefe/supervisor	3%	6%	9%	54%	27%
Reconocimiento recibido por parte de mi jefe/supervisor	3%	9%	21%	43%	21%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	33				



La gráfica refleja un promedio de satisfacción del 49,8% entre los cinco factores evaluados, resultado que es coherente con el factor mencionado anteriormente, sin embargo, existe un 24% que manifiesta **neutralidad, insatisfacción y mucha insatisfacción** respecto a los mismos factores; naturalmente esta oposición guarda una relación de proporcionalidad con los niveles de insatisfacción general con la entidad evaluados en el numeral 3.

**5. Evalúe las siguientes afirmaciones de tu jefe o superior inmediato, donde:**

1= Muy en desacuerdo    2= En desacuerdo    3= Neutral    4= De acuerdo    5= Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
Mi jefe/superior me evalúa de forma justa	3%	3%	19%	41%	32%
Mi jefe/superior está al corriente de mi trabajo	3%	6%	0%	48%	41%
MI jefe/superior esta dispuesto a promocionarme	3%	12%	22%	41%	19, %
Mi jefe/superior me escucha	3%	6%	9%	38%	41%
Mi jefe/superior tiene unas expectativas realistas sobre mis resultados	3%	6%	9%	34%	46%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	33				

La evaluación de factores y características del jefe o superior como cabeza de un grupo de trabajo es de importancia y requiere supervisión constante, debido a que en él recae no solo el cumplimiento de metas, también tiene la responsabilidad de liderar, generar y dar ejemplo de un correcto y buen clima laboral, que incentive a su equipo de trabajo en el desempeño de sus labores, orientando sus resultados hacia un mismo norte.



En la gráfica tenemos que con un promedio del 40,4% y 35,8% los funcionarios de la administración municipal manifiestan estar “de acuerdo” y “muy de acuerdo” con las actitudes y aptitudes de sus jefes o superiores, lo que proporcionalmente influye en la satisfacción del empleado con la entidad y con la labor que realiza, fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos planteados.

En un nivel de neutralidad hay un promedio de 14,7%, que no tienen inclinación negativa o positiva generando interrogantes y dando pie para buscar las causas que generan este punto medio en la relación laboral con el jefe o superior.

Seguido al punto de neutralidad hay una oposición con un promedio de 9,6% que manifiesta total desacuerdo con la relación establecida con su jefe o superior, lo que hipotéticamente puede deberse a la poca interrelación y acercamiento entre funcionarios y jefe, posiblemente por tener un ingreso o vinculación reciente.

Basándose en los presentes resultados se genera la oportunidad para corregir, incentivar, capacitar y hacer recomendaciones a quienes tengan en si la responsabilidad de dirigir, gestionar y liderar los diferentes equipos de trabajo de la alcaldía de Acacias.

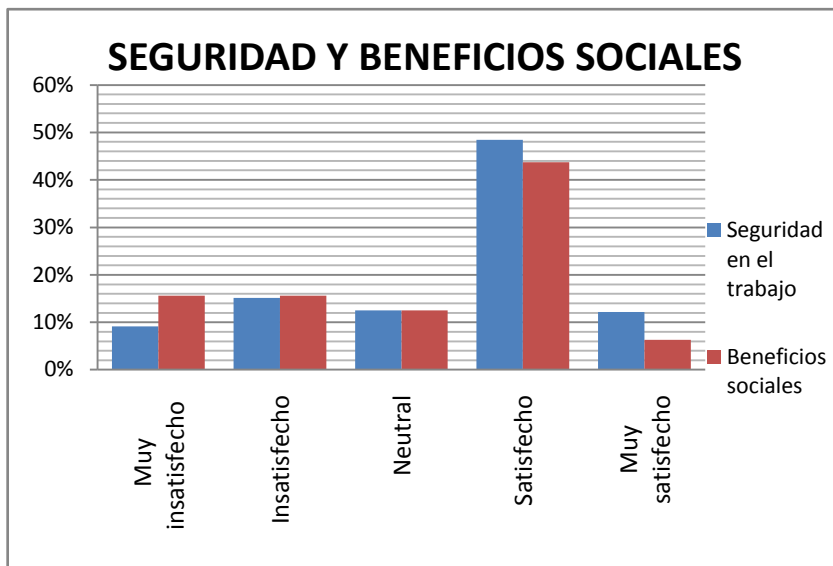
## 6. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, donde:

1= Muy en desacuerdo    2= En desacuerdo    3= Neutral    4= De acuerdo  
5= Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
Flexibilidad de horario	3%	0%	6%	59%	31%
Relación entre sueldo y resultados	12%	25%	16%	25%	22%
Oportunidad de ascenso	16%	25%	28%	22%	9%
Salario	9%	34%	12%	31%	12%
Seguridad en el trabajo	9%	15%	15%	48%	12%
Carga de trabajo	3%	13%	27%	43%	13%
Beneficios sociales	16%	16%	19%	44%	6%
Formación a cargo de la empresa	10%	16%	26%	42%	6%
<b>Total Respuestas</b>	<b>33</b>				

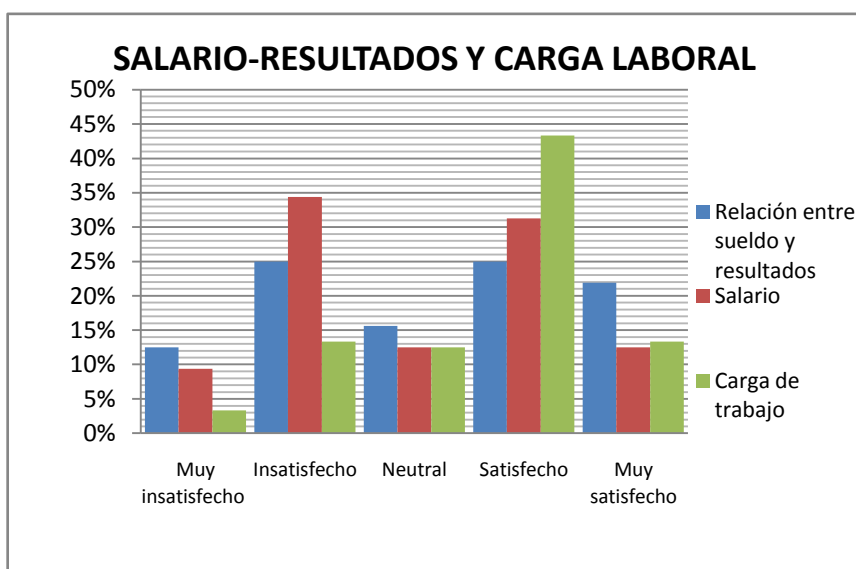
Cada uno de los factores evaluados son componentes esenciales para la creación de satisfacción y del clima laboral, de acuerdo a los lineamientos de la administración, que busca la generación de ambientes cálidos, armoniosos que incentiven y ofrezcan comodidad a los funcionarios en general.

Como se observa en la gráfica, los funcionarios de la alcaldía de Acacias consideran que la seguridad en su trabajo y los beneficios sociales que reciben por medio de su vinculación, con la alcaldía se encuentran en un nivel de satisfacción, promedio de 46,11% seguido de un promedio de 16,95% para



quienes expresan un punto medio o neutro, es de tener en cuenta este promedio de neutralidad de acuerdo a su proporcionalidad, ya que nos indican que existen circunstancias que ponen en riesgo al trabajador, o posiblemente falten beneficios sociales que llenen las

expectativas de los funcionarios.

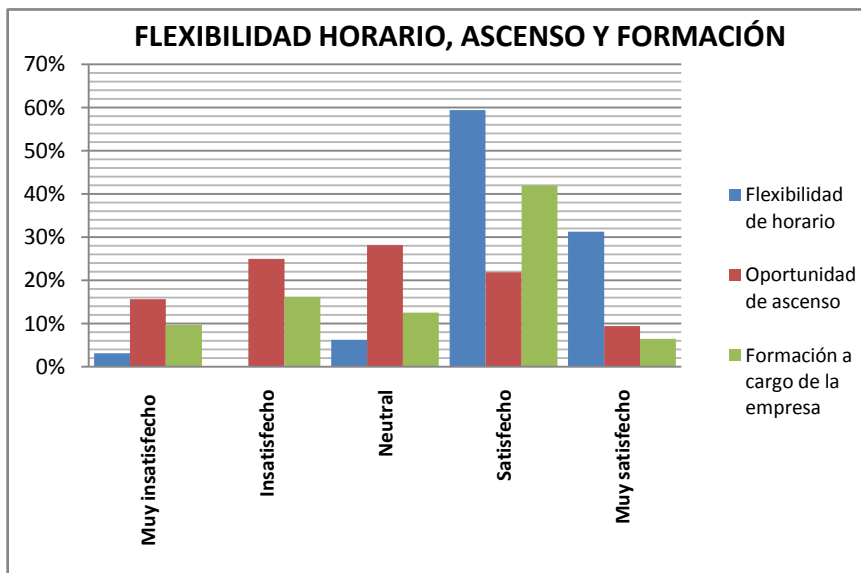


El salario siendo la principal forma de remuneración del trabajo, es parte fundamental en la medición de satisfacción de los empleados en general; por parte del empleador se busca también la obtención de resultados, a través de las diferentes competencias.

La relación los tres factores evaluados arroja un promedio de satisfacción del 33,19%, y en forma contraria se presenta un promedio de 24% de insatisfacción entre los funcionarios encuestados, y un 13,54% manifiestan un estado neutro, lo que refleja inseguridad e inconformismo con las características salariales y distribución de cargas.



Teniendo en cuenta la importancia de estos tres factores como base primordial de la motivación e incentivos a los trabajadores en general, se deben tomar acciones correctivas y de mejora, para pasar de niveles de insatisfacción y neutralidad a niveles de conformidad positivos para la entidad.



Respecto a la oportunidad de ascenso se refleja una neutralidad, y desacuerdo total con un promedio de 22,91%, dando una alerta para la administración, teniendo en cuenta que los funcionarios se sienten estancados e inseguros de poder evolucionar laboralmente en la

entidad; este factor es de importancia, pues los ascensos o promociones son incentivo de alto grado para el desempeño y resultados de un trabajador, por lo que el no sentir un apoyo, ni una oportunidad de progresar laboralmente se constituye como fuente de desmotivación y desatención en cuanto a los resultados esperados.