



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**TÍTULO: LICENCIADAS EN COMUNICACIÓN SOCIAL MENCIÓN
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

AUTORAS:

KATERINE ALEXANDRA GÓMEZ VALVERDE

ADRIANA ANALIA PACHANO COBO

MARITZA MATILDE TELLO RAMÍREZ

**TEMA: ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA, ORIENTADA
AL COMPROMISO Y MOTIVACIÓN, DEL PERSONAL DE
SOCIEDAD FINANCIERA LEASINGCORP S.A.**

TUTOR:

Mgs. Patricio Barberán

Guayaquil, Ecuador

2011

1. ANTECEDENTES:

Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. es una institución financiera autorizada por la Superintendencia de Bancos facultada para: Recibir depósitos a plazo, recibir inversiones, otorgar créditos y demás operaciones que faculta la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero del Ecuador. Los resultados y actividades son auditados por la Superintendencia de Bancos, UAF (Unidad de Análisis Financiera) y por la firma auditora Herrera Chang & Asociados.

La entidad se constituye el 11 de mayo de 1992 como Compañía de Arrendamiento Mercantil Leasingcorp S.A. con un capital social de un millón de sucres. En mayo 27 de 1994 se apertura la Sucursal Ambato, y más adelante las sucursales en Riobamba, Santo Domingo y Quito. El 4 de octubre de 1994 adoptó la denominación de Sociedad Financiera LEASINGCORP S.A. según resolución de la Superintendencia de Bancos No.SB-94-1606, fijando como domicilio la ciudad de Guayaquil.

La calificación de riesgo es otorgada por la firma HUMPREYS S.A. es BBB+ lo cual denota que la institución tiene una buena calificación dentro de las entidades financieras del país.

PRINCIPALES PRODUCTOS

CRÉDITOS COMERCIALES

Destinado a generar, fomentar, y apoyar negocios en marcha o proyectos comerciales productivos, a los cuales pueden acceder cualquier persona natural, pequeño o mediano empresario. En esta línea se atiende cualquier actividad económica comprendida en los sectores: Comercial, Producción o de Servicios.

PRÉSTAMO CONSUMO

Servicio destinado a satisfacer oportunamente las necesidades específicas de los clientes. En esta línea se busca satisfacer sus necesidades personales o las de su familia. Se establece la modalidad de financiamiento que más se adecúe al presupuesto del solicitante para pagar cuotas mensuales, presentando las condiciones más convenientes en el mercado.

CREDITO VEHICULOS

La Financiera se ha especializado en el financiamiento de vehículos de transporte público, ya sean buses o busetas para transporte urbano y expreso escolar. Estamos en condiciones de brindarle toda la información que requiera.

PÓLIZAS DE INVERSIÓN

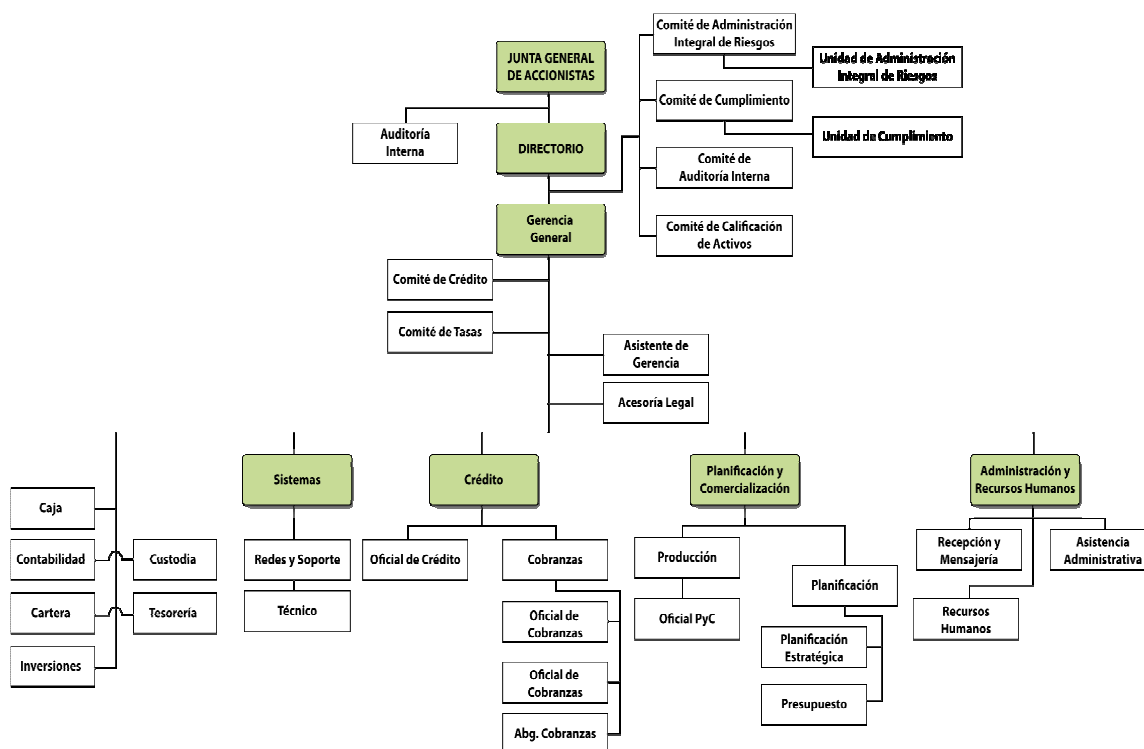
Para mostrar una alternativa de multiplicar la rentabilidad del dinero, Leasingcorp S.A., pone a disposición los certificados de depósito a plazo fijo, en los que se puede invertir a partir de US\$100. Los intereses son pagados al vencimiento de la

póliza. Con las inversiones, los beneficios son pago de intereses, acceso a créditos, generación de intereses permanentes desde que se efectivizan los fondos y además, sirve como referencia bancaria.

COMPRA DE CARTERA

Este servicio busca apoyar a nuestros clientes que desean mantener sus negocios capitalizados y eficientes. Esta modalidad permite al cliente ganar liquidez para continuar haciendo negocios a un costo menor que con un préstamo.

ORGANIGRAMA



La empresa actualmente posee el reconocimiento Ekos de Oro al “Primer Lugar De las Sociedades Financieras”, otorgado por Corporación EKOS Ecuador. Siendo el mismo, el más alto reconocimiento a la visión excepcional. Persistencia y liderazgo empresarial, a las compañías con mejores resultados financieros, utilizando el método CAMWL, midiendo y analizando cinco parámetros fundamentales: Capital, Activos, Manejo Corporativo, Ingresos y Liquidez.

Ekos pauta: “Basándonos en las cifras de los estados financieros debidamente ajustados, que las entidades financieras Reportan a la Superintendencia de Bancos, Camel, asigna la calificación para cada índice financiero los cuales se sopesan concordantemente”.

2. CONTEXTO:

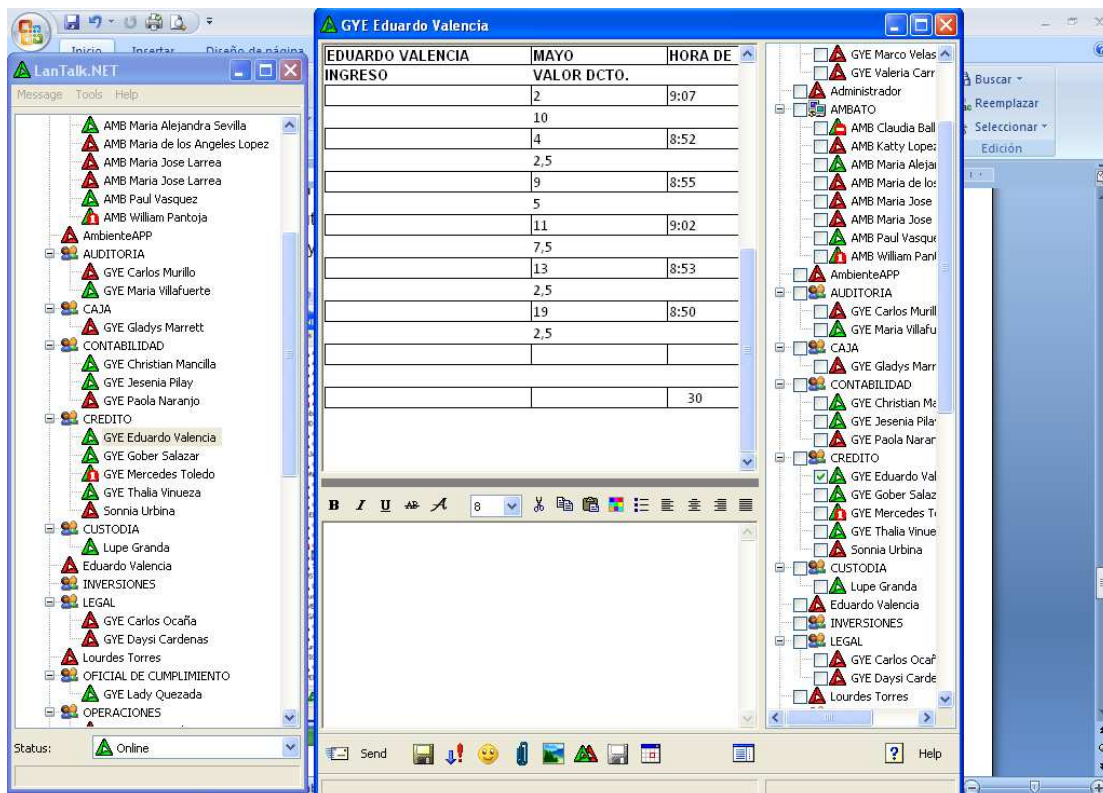
En la institución tiene una comunicación interna formal, los asuntos relevantes se tratan en reuniones convocadas por la Gerencia General y/o Recursos Humanos, se efectúan en el Auditorium de la institución. Así también reuniones de altos ejecutivos para tomas de decisiones.

Cada colaborador, a nivel nacional, posee una clave de acceso al Intranet, donde se encuentra publicada la información de los procesos de cada área.



Por otro lado, está la cartelera, ubicada en el mezzanine de crédito donde se muestran los sucesos que conciernen a la Banca a nivel nacional, foto del Mejor Colaborador del Meses, entre otros sucesos relevantes.

Para una comunicación rápida y efectiva, los empleados que utilizan computadoras para trabajar, tienen Lan talk, un Messenger interno con cobertura a nivel de matriz y sucursales.



Reglamento Interno de Trabajo y Código de Ética

Existen en la institución, dos documentos que regulan el comportamiento del cliente interno. El Directorio de Sociedad Financiera Leasingcorp S.A., de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 64 del Código de Trabajo, dicta el Reglamento Interno de Trabajo que rige en todas las dependencias que posee y en las que se crearen en un futuro.

El objetivo de los documentos, son:

- Garantizar y regular el normal desenvolvimiento de las relaciones laborales y contractuales de todo el personal.
- Facilitar una positiva convivencia en las horas de trabajo.
- Obtener la armonía imprescindible de toda buena organización.

- Evitar inconvenientes en el progreso de la información toda.

A partir del 4 de Abril del 2010, se integraron a la institución dos Asesores que reestructuraron progresivamente la institución. Con su llegada, el cambio de funciones del personal, así como ingreso y salida del personal ha sido notable.

A junio 2010 son 49 colaboradores a nivel nacional, a diciembre 2010 eran 62 y actualmente, junio 2011 son 56 colaboradores.

3. MARCO TEÓRICO:

Comunicación:

- La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión actitud o conducto. En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás, por medio de ideas hechos pensamientos y conductas, buscando a una reacción al comunicado que se ha invitado para cerrar el curso.¹
- Comunicar supone la transmisión de una información de un emisor a un receptor. Comunicar es participar de un mismo conocimiento entre un hablante y un oyente.²

Las formas de Comunicación:

- La comunicación se lleva a cabo de dos modos
 1. Comunicación no verbal: es el espejo de nuestras emociones más ocultas. En efecto todas las partes de nuestro cuerpo lanzan mensaje que permiten la exteriorización de nuestros sentimientos.
 2. Comunicación verbal: se manifiesta por la palabra, medio privilegiado para transmitir nuestros deseos, emociones e intenciones.³

Mensaje:

- El **Mensaje**, es el objeto de la comunicación. *“Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal determinado o medio de comunicación como el habla, la escritura, etc.”; aunque el término también se aplica, dependiendo del contexto, a la presentación de dicha información; es decir, a los símbolos utilizados para transmitir el mensaje.”* el mensaje es una parte fundamental en el proceso del intercambio de información.

¹ Martínez A, Nosnik A (1988) Comunicación Organizacional práctica. México Trillas.

² Asociación Interdisciplinaria De Acosta J. () J. Las cuestiones (Dou A.) **La comunicación (22)** Madrid, Ed. Graf. Ortega

³Langevin L. (1986) Las formas de comunicación (Sal Terrae) **La comunicación Un Arte que se aprende (16,17)** Saint-Hubert (Québec), Les éditions “un monde différent”.

- Lo primero que hay que tener, para que pueda haber comunicación, es ese algo que se desea transmitir. Esto constituye el primer elemento de la comunicación, y es más conocido como **Mensaje**.

- Según **Shannon**: El mensaje es uno de los elementos más importantes del modelo de la comunicación y ha de reunir tres características: a) Se puede describir objetivamente y se puede transmitir de un lugar a otro, independientemente del espacio y del tiempo. B) Sus funciones básicas son persuadir, estimular e informar. c) La comunicación tiene sentido social, ya que la exposición a los mensajes produce un punto de encuentro entre emisores y receptores. ⁴

Cultura organizacional:

- La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores u normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento.

- Al respecto **Robbins** (1991) plantea: La idea del comportamiento organizacional, es un campo de estudio en el que se investigan, el impacto que individuos grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones⁵.

- Según **Katz y Kahn** (1995) plantean que las investigaciones sobre la cultura organizacional se han basado en métodos cualitativos, por cuanto; es difícil evaluar la cultura de manera objetiva porque ésta se asienta sobre las suposiciones compartidas de los sujetos y se expresa a través del lenguaje, normas, historias y tradiciones de sus líderes. ⁶

Comunicación organizacional: la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual un individuo o una de las subpartes de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra subparte.⁷

⁴ Shannon C. (1948) *Elwood Mathematical theory of communication* (30). Michigan, (30)

⁵ Robbins S. (1991) Introducción al comportamiento organizacional (Quintanar E). **Comportamiento Organizacional** (8). Editorial Prentice-Hall, México

⁶ Katz D. y Kahn R. (1977) *Psicología Social de las Organizaciones* (32) (editorial Trillas) México.

⁷ Martínez A, Nosnik A,(1988) *Comunicación Organizacional práctica* (15). México Trillas.

Clima laboral:

- El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

- Es el resultado y consecuencia directa de los valores, los comportamientos y los símbolos que sean dominantes en su cultura. Mantiene una estrecha relación con los valores de satisfacción que la empresa haya incorporado a los puestos de trabajo. Influye la forma importante en las actitudes laborales del personal y en consecuencia afecta positiva o negativamente como su integración en los objetivos de la empresa, niveles de productividad, disposición a realizar esfuerzos discrecionales, etc.⁸

⁸ MAPCAL (1996) El clima Laboral (Bravo J.) *Gestión y motivación del personal (166,167)* Madrid España
Días de Santos.

4. METODOLOGÍA

El análisis de la comunicación interna de Sociedad Financiera Leasingcorp S.A., se basó en dos herramientas básicas de comunicación: **entrevistas** y **encuestas**. La importancia de estas se puntualiza en que la aproximación al personal de la institución, pudieron causar reacciones que varían según la predisposición de cada individuo.

En primera instancia se adquirieron conocimientos básicos sobre la institución, para que exista una confortable interacción en el momento de entrevistar al personal. Luego, se procedió a la utilización de las herramientas mencionada.

4.1. Entrevista

Al ser la entrevista un diálogo formal orientado por un problema de investigación, se evitó confundirla con una charla espontánea de carácter informal. Por tanto, para su aplicación se utilizó el siguiente procedimiento:

- Diseño
- Ejecución
- Análisis

4.1.1. Diseño

En este punto, es importante recalcar que se establecieron modelos de entrevista, pero se mantuvo abierta la posibilidad de que surjan nuevas inquietudes que deberían ser satisfechas al momento. Se mantuvo presente, tal como lo indica

Jocelyn Létourneau “Cuando un procedimiento de entrevista carece de planificación y justificación es improductivo, ineficaz y contrario a la ética”⁹

4.1.2 Modelo de Entrevista a Funcionarios y/o Ejecutivos de Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.

Preguntas:

1. ¿Cuál es la función y cargo que desempeña en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?
2. ¿Cuál es su fecha de ingreso a la institución, y cuánto tiempo tiene en su cargo actual?
3. ¿Cuáles son los medios que usa para comunicar reuniones, o eventos a sus subalternos?
4. ¿Qué medios usa la gerencia para comunicarle sobre reuniones, disposiciones y / o eventos?
5. ¿Cuál es el procedimiento para comunicar en cartelera un aviso que compete a su departamento?
6. ¿En el tiempo que tiene laborando en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A., qué cambios ha observado en el manejo de la comunicación interna de de la organización?
7. Cuando realiza una propuesta de carácter funcional a su jefe directo, ¿qué medios utiliza?

⁹ Létourneau J. (2007). *La caja de herramientas del joven investigador. Guía de iniciación al trabajo intelectual. Cómo adelantar una investigación mediante entrevistas* (164) Editorial La Carreta Medellín.

El registro de las entrevistas se basó en apuntes y grabaciones. Con la toma de notas se viabilizó el análisis, ya que se captaron las opiniones más relevantes.

4.1.3. Ejecución

Una vez diseñados los modelos de las entrevistas, se procedió a programar las reuniones con el personal considerado clave para el desarrollo de nuestro análisis:

ÁREA	COLABORADOR	LUGAR
PRESIDENCIA	PRESIDENTE	GERENCIA
GERENTE	GERENTE GENERAL	GERENCIA
ADMINISTRATIVA	SUPERVISOR 1	SALA DE REUNIONES
SISTEMAS	SOPORTE TÉCNICO	OFICINA SISTEMAS

GERENTE SUCURSAL	GERENTE RIOBAMBA	VIDEO CONFERENCIA
CRÉDITO	OFICIAL CRÉDITO 3	OFICINA CRÉDITO
RECURSOS HUMANOS	ASISTENTE	OFICINA RRHH

Se estableció una conversación fluida, con los mencionados, siguiendo la recomendación de Létourneau quien insiste en que "...el investigador debe aprender a formular preguntas... Se trata de una conversación entre dos personas y no de un interrogatorio que un investigador aplica a su objeto de estudio".¹⁰

El tiempo para cada entrevista osciló entre 20 y 40 minutos aproximadamente. Tal como indica Rosana Guber: "...el tiempo del investigador no es el tiempo de los informantes, estos no son máquinas para vomitar el material según los plazos que debe cumplir el investigador".¹¹

Con las respuestas obtenidas, se obtuvo la postura de los colaboradores, sin embargo, al querer cumplir con un análisis completo, y para mayor referencia se

¹⁰ Létourneau J (2007) *Cómo adelantar una investigación mediante entrevistas*

¹¹ Guber. R (2004). Introducción a la no directividad. *La entrevista antropológica.*

solicitó al departamento de Recursos Humanos cierta información que confortaría el análisis general:

- Cómo se gestionan los requerimientos internos de personal.
- Cronograma anual de capacitación
- Resultados de procesos de evaluación 2009 y 2010 y metodología de aplicación.
- Sistemas de comunicación organizacional internos.
- Manual para determinar sanciones.

Mediante la aproximación a los colaboradores, obtuvimos un panorama claro sobre la situación actual de la institución, referente a la perspectiva que tienen los colaboradores hacia la comunicación dentro de su lugar de trabajo.

4.1.4 Análisis

El análisis de la entrevista se realizó una vez que se transcribió lo más relevante de las respuestas de los colaboradores. Para el análisis de las mismas, se considero la interpretación del presente trabajo de investigación.

4.2. Encuesta

Los cuestionarios, encuestas y censos constituyen otras técnicas de investigación que suponen preguntas cerradas, es decir, preguntas que sugieren respuestas del tipo sí/no, de escogencia múltiple o de definiciones muy puntuales.

4.2.1. Diseño

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL

A continuación una serie de preguntas con el propósito de conocer su opinión sobre el ambiente en el que desarrolla sus actividades laborales.

Sucursal:

Departamento:

Fecha:

1. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

2. ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

3. ¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

1) Una de las mejores

2) Por encima del promedio

3) Promedio

4) Por debajo del promedio

¿Por qué?

SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO:

1. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

Muy Confortable _____

Confortable _____

Soportable _____

Incómodo _____

Muy incómodo _____

2. Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión.

Solución inmediata _____

Solución a tiempo _____

Solución tardía _____

No se soluciona _____

3. ¿Considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales? Sí / No, Por qué.

SOBRE SU DEPARTAMENTO Y EL TRABAJO QUE REALIZA.

1. ¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?:

- Adecuada _____
- Baja _____
- Permanentemente baja _____
- Excesiva _____
- Permanentemente excesiva _____

2. ¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionado el departamento del cual forma parte?

- Muy de Acuerdo _____
- Generalmente de acuerdo _____
- Sólo a veces _____
- Generalmente en desacuerdo _____
- Muy en desacuerdo _____

3. Su jefe directo, ¿tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

- Siempre _____
- Con frecuencia _____
- A veces _____
- Nunca _____
- No me da apertura _____

4. ¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

Mucho _____

Regular _____

Poco _____

Nada _____

¿Por qué?

5. En general, ¿está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

Mucho _____

Regular _____

Poco _____

Nada _____

¿Por qué?

SOBRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

1. En general ¿Cómo describe la relación entre compañeros?

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Muy mala _____

2. ¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral (*mobbing*)?

Nunca he sido testigo _____

En alguna ocasión _____

Con frecuencia _____

Diariamente _____

He sido víctima _____

3. En general, ¿Cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

4. ¿Qué recomendaciones desearía dar para que el clima laboral en la institución sea cada vez mejor?

Gracias

4.2.2. Aplicación

Se procedió a entregar el documento a cada uno de los colaboradores, con el respaldo de la Nómina de Empleados otorgada por la entidad.

El plazo dado al personal para la entrega de las encuestas fue de 4 días laborables, tomando en consideración que las Sucursales Ambato, Quito, Santo Domingo y Riobamba, enviarían las encuestas para recibirlo un día después de obtener las encuestas de la Matriz.

4.2.3. Resultados

Los resultados de las encuestas se realizaron mediante la tabulación de las mismas, donde se pudo medir los resultados del clima laboral en la institución.

Restrepo, Eduardo. La entrevista como técnica de investigación social: Notas para los jóvenes investigadores.

5. OBJETIVOS:

5.1. OBJETIVO GENERAL

5.1.1. Identificar el tipo de comunicación interna de Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

5.2.1. Conocer los aspectos que impide un mejor desarrollo de la comunicación interna en la empresa.

5.2.2. Dar a conocer nuevos modos de comunicación interna, para que se efectivice la misma dentro de la institución.

5.2.3. Aportar con estrategias que mejoren la comunicación interna.

5.2.4. Analizar el actual clima laboral de la empresa.

5.2.5. Recomendar actividades q mejoren el clima laboral de la empresa.

6. RESULTADOS DE ENCUESTAS

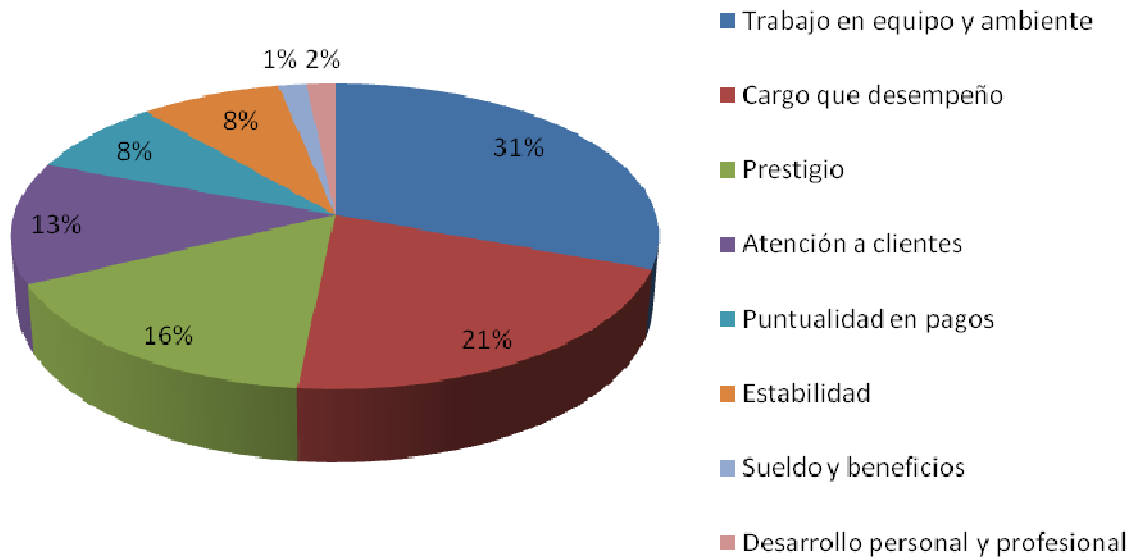
6.1. RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A?

El objetivo de esta pregunta es conocer cuáles son las preferencias de los trabajadores dentro del ámbito laboral, cuál es la motivación diaria que los impulsa a realizar sus labores cotidianas, pudiendo resumir:

Trabajo en equipo y ambiente	19	30.65 %
Cargo que desempeño	13	20.97 %
Prestigio	10	16.13 %
Atención a clientes	8	12.90 %
Puntualidad en pagos	5	8.06 %
Estabilidad	5	8.06 %
Sueldo y beneficios	1	1.61 %

Desarrollo personal y profesional	1	1.61 %
TOTAL	62	100.00 %



Resultados:

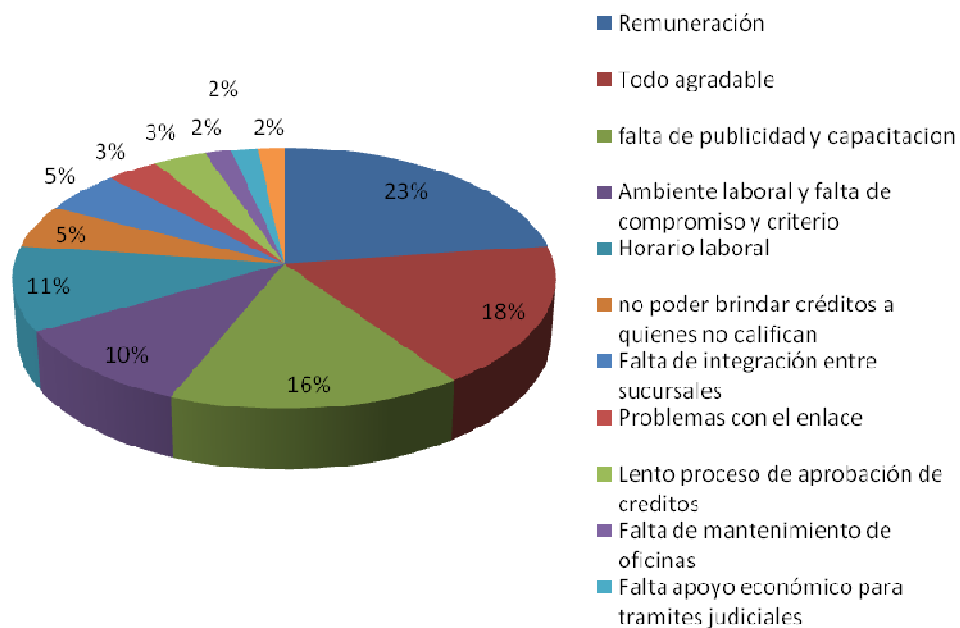
El personal de las agencias a nivel nacional, coinciden que lo más importante que tiene la Corporación, es el excelente clima laboral y trabajo en equipo; otra gran parte está de acuerdo y a gusto con el cargo que desempeñan dentro de la empresa. Por otra parte el desarrollo personal y profesional no está en la mente de los empleados.

¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

El objetivo de esta pregunta es conocer cuáles son las diferencias que tienen los trabajadores dentro de la empresa, de esta forma podemos observar cuáles son

las molestias que tienen los empleados, factor que no permite que estos realicen un buen trabajo, pudiendo resumir:

Remuneración	13	22.81 %
Todo agradable	10	17.54 %
Falta de publicidad y capacitación	9	15.79 %
Ambiente laboral y falta de compromiso y criterio	6	10.53 %
Horario laboral	6	10.53 %
No poder brindar créditos a quienes no califican	3	5.26 %
Falta de integración entre sucursales	3	5.26 %
Problemas con el enlace	2	3.51 %
Lento proceso de aprobación de créditos	2	3.51 %
Falta de mantenimiento de oficinas	1	1.75 %
Falta apoyo económico para trámites judiciales	1	1.75 %
Cambios prometidos en reuniones y no se han dado	1	1.75 %
TOTAL	57	100.00 %



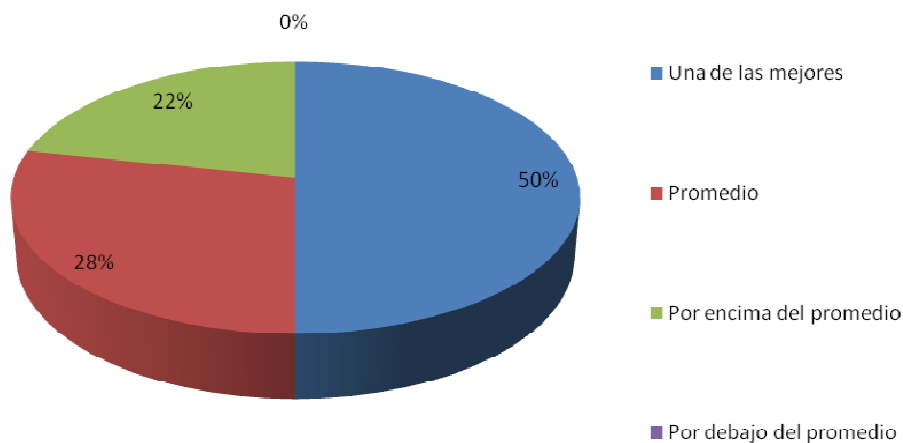
Resultados:

El personal de las agencias a nivel nacional, coinciden que lo menos favorable que tiene la empresa es la remuneración, por otro lado el 18% concuerda que es agradable trabajar en la Corporación y un 6% del personal coincide que a la institución le hace falta un mantenimiento en las oficinas, a parte de los cambio prometidos en reuniones y que no han sido cumplidos

¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

Esta pregunta fue realizada para conocer cuál es la importancia que los empleados le dan a la Corporación y de esta forma poder estar al tanto si se siente a gusto o no de ser parte de la empresa, pudiendo resumir:

Una de las mejores	30	50.00 %
Promedio	17	28.33 %
Por encima del promedio	13	21.67 %
Por debajo del promedio	0	0.00 %
TOTAL	60	100.00 %



Resultados:

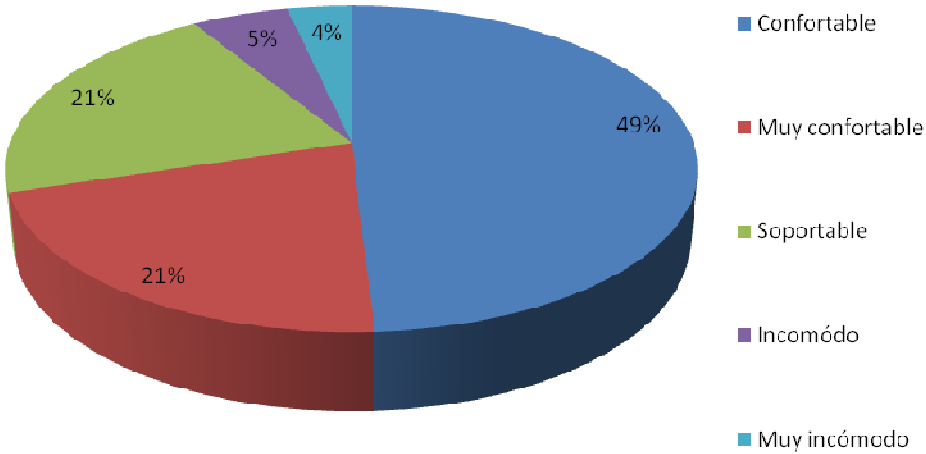
En esta pregunta se llegó a la conclusión que el 50% de los empleados coinciden que la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. es una de las mejores instituciones financieras debido al servicio que ofrece pero también se halla un 22% que admite que la Corporación se encuentra en un nivel por encima del promedio por la falta de publicidad y agilidad en la probación de los créditos.

Condiciones de trabajo.

En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc.) usted considera que éste es:

El objetivo de esta pregunta se centra en poder conocer cuáles son las falencias que tienen las estructuras de todas las agencias y de este modo estar al tanto si la institución se preocupa de prestar un mejor lugar para los empleados que trabajan en la Corporación.

Confortable	28	49.12 %
Muy confortable	12	21.05 %
Soportable	12	21.05 %
Incómodo	3	5.26 %
Muy incómodo	2	3.51 %
TOTAL	57	100.00 %



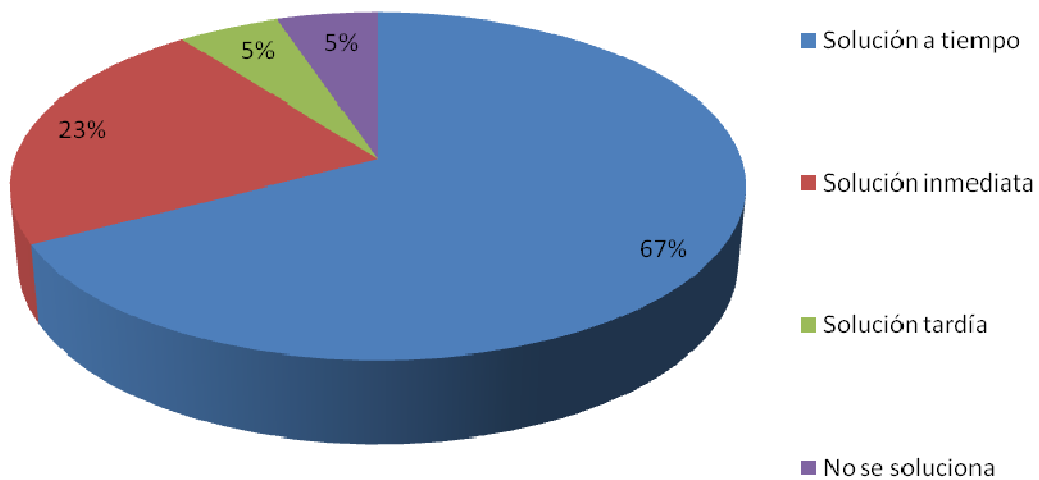
Resultados:

El 49% de los miembros de las agencias a nivel nacional, consideran que su puesto físico es confortable, seguido por un 21% que piensan que es muy confortable, mientras que un 4% opinan que su lugar de trabajo es muy incómodo.

Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión

El tras fondo de esta interrogante se centra en conocer la inmediatez de solución de problema que tiene la empresa en lo que es infraestructura y de logrando saber si los empleado estan contento con esa gestión. Teniendo como resultado los siguiente:

Solución a tiempo	39	67.24 %
Solución inmediata	13	22.41 %
Solución tardía	3	5.17 %
No se soluciona	3	5.17 %
TOTAL	58	100.00 %



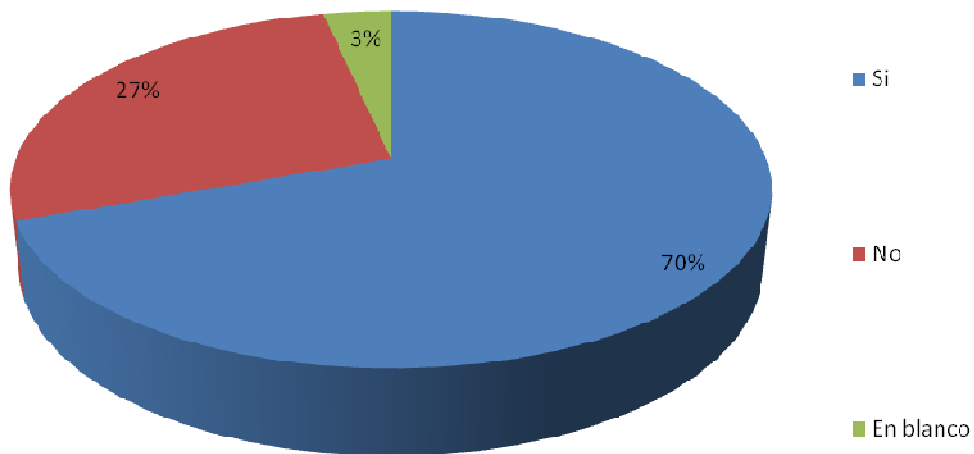
Resultados:

Los empleados de las agencias a nivel nacional, coinciden que el 67% de las soluciones son a tiempo, mientras que un 10% concuerdan que las soluciones son tardías y en algunas ocasiones el problema nunca es solucionado.

¿Considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

Esta pregunta fue realizada para conocer que es lo que piensan los empleados acerca de las oportunidades que ofrece la empresa y a su vez saber si existe la oportunidad de por escalar a nivel profesional dentro de la Corporación.

Si	41	69.49 %
No	16	27.12 %
En blanco	2	3.39 %
TOTAL	59	100.00 %



Resultados:

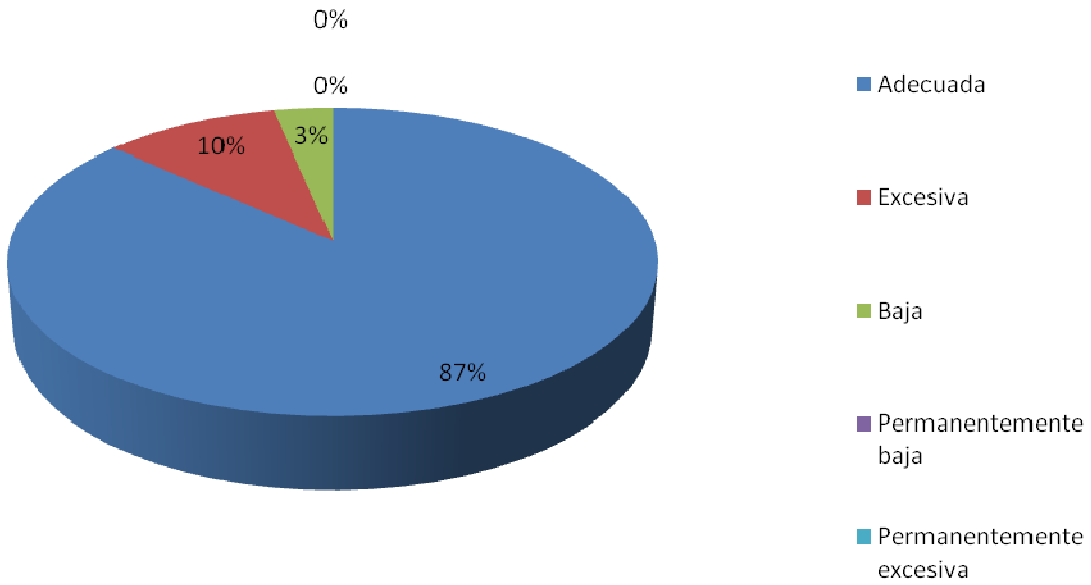
El 70% de los empleados de la Corporación a nivel nacional considera que Si existen oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades, además de poder tener conocimientos de varios puestos de la empresa, mientras que el 27% coinciden que no existen oportunidades, debido a la falta de capacitaciones y porque no consta un crecimiento laboral.

SOBRE SU DEPARTAMENTO Y EL TRABAJO QUE REALIZA

¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

Esta pregunta fue realizada para estar al tanto de cuál es la carga de trabajo que tienen los empleados, si estos son explotados o si les exigen que realicen labores que este fuera de lo que es su macro de responsabilidades. Tienen como resultado los siguientes datos:

Adecuada	52	86.67 %
Excesiva	6	10.00 %
Baja	2	3.33 %
Permanentemente baja	0	0.00 %
Permanentemente excesiva	0	0.00 %
TOTAL	60	100.00 %



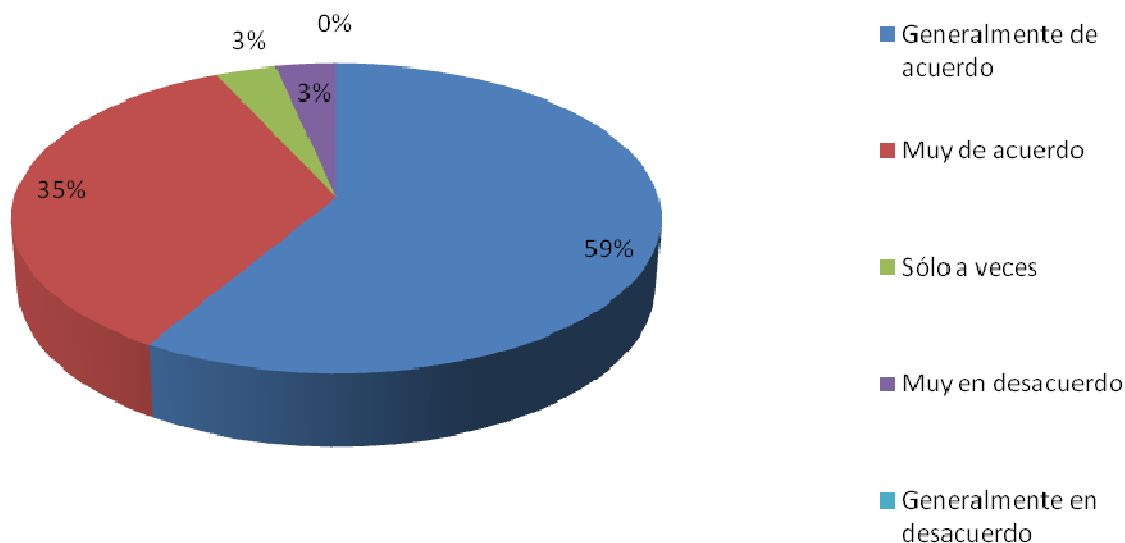
Resultados:

El 87% de los empleados de la Corporación están de acuerdo que la carga de trabajo que les exige la empresa es la adecuada, mientras que el 10% considera que esta es excesiva; por otro lado existe un 3% que opinan que las obligaciones que les da la institución son bajas.

¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

La elaboración de esta pregunta se enfocó en conocer si existe algún malestar dentro de los diferentes departamentos que tiene la Corporación y de esta forma estar al tanto de cuáles son los problemas y saber si estos están afectando en el trabajo de los colaboradores. Resumiéndolo de la siguiente forma:

Generalmente de acuerdo	34	58.62 %
Muy de acuerdo	20	34.48 %
Sólo a veces	2	3.45 %
Muy en desacuerdo	2	3.45 %
Generalmente en desacuerdo	0	0.00 %
TOTAL	58	100.00 %



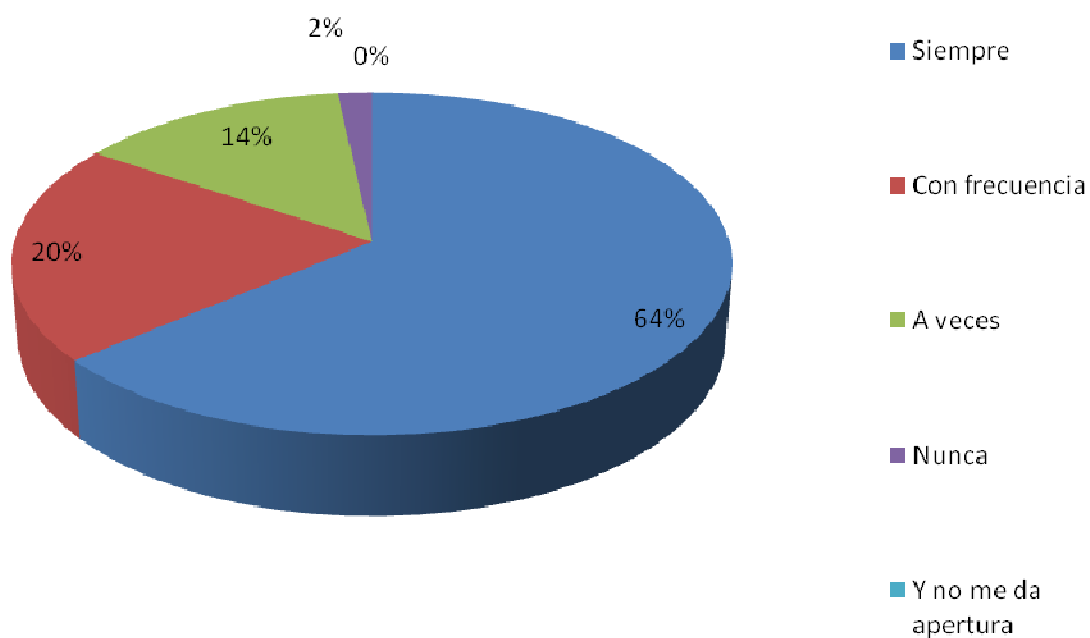
Resultados:

El 59% de las agencias a nivel nacional de la Corporación, están generalmente de acuerdo de cómo está siendo gestionado el departamento en donde trabajan, mientras que un 3% coinciden que sólo a veces su departamento desempeña un buen trabajo y otro 3% esta muy en desacuerdo.

¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

El objetivo de esta pregunta se centro en el trabajo de cada directo, si este está presto apoyar a todos sus colaboradores y cuál es la manera que el desempeña su trabajo dentro de la Corporación. Resumiéndolo de la siguiente forma:

Siempre	37	63.79 %
Con frecuencia	12	20.69 %
A veces	8	13.79 %
Nunca	1	1.72 %
Y no me da apertura	0	0.00 %
TOTAL	58	100.00 %



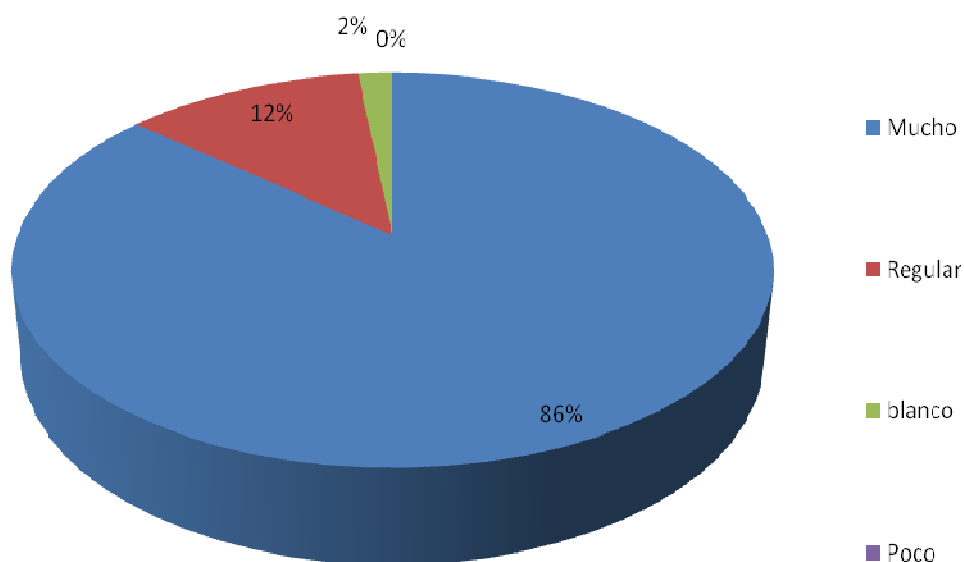
Resultados:

A nivel nacional el 64% de los empleados de la Corporación están siempre de acuerdo sobre el papel y las actitudes que desempeñan sus directores al momento de ejercer su trabajo, mientras que un 14% coinciden que a veces comparte el desempeño que su jefe directo realiza.

¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

Esta pregunta se realizó para conocer cuál es el FODA (fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas), de los directores de cada departamento y así conocer si existe un verdadero grupo de trabajo que está dispuesto a cumplir todas las metas propuestas, teniendo como resume lo siguiente:

Mucho	50	86.21 %
Regular	7	12.07 %
blanco	1	1.72 %
Poco	0	0.00 %
TOTAL	58	100.00 %



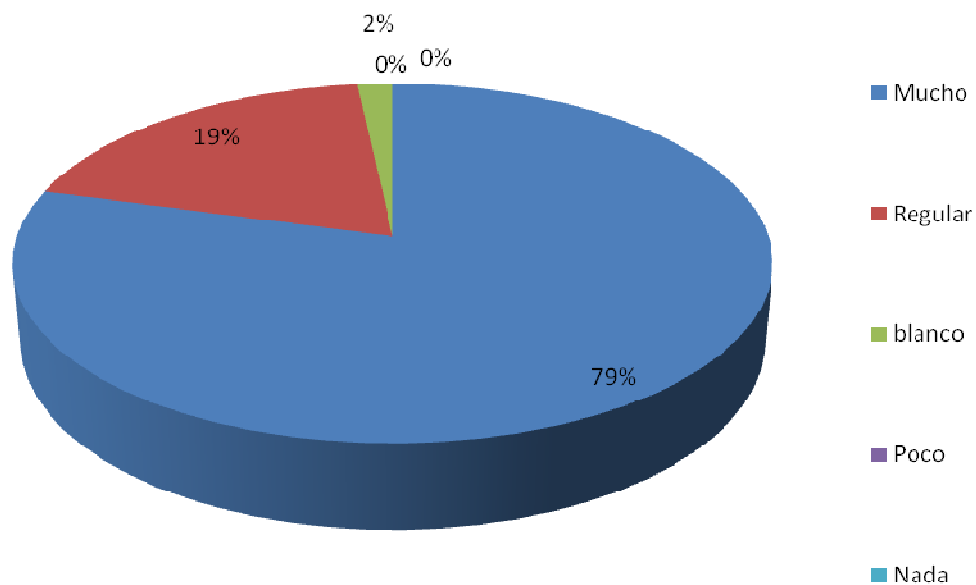
Resultados:

El 86% de los empleados a nivel nacional, coinciden que muchos confían en las capacidades que tienen sus jefes directos al momento de realizar y llevar a cabo las metas que tienen cada departamento, mientras que existe un 12% que opinan que el trabajo que realizan sus directores es regular.

¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

Esta interrogante fue realizada para conocer en forma general y directa si todos los empleados de la Corporación están de acuerdo de cómo el director del departamento lleva a cabo sus responsabilidades. Teniendo los siguientes datos:

Mucho	46	79.31 %
Regular	11	18.97 %
blanco	1	1.72 %
Poco	0	0.00 %
Nada	0	0.00 %
TOTAL	58	100.00 %



Resultados:

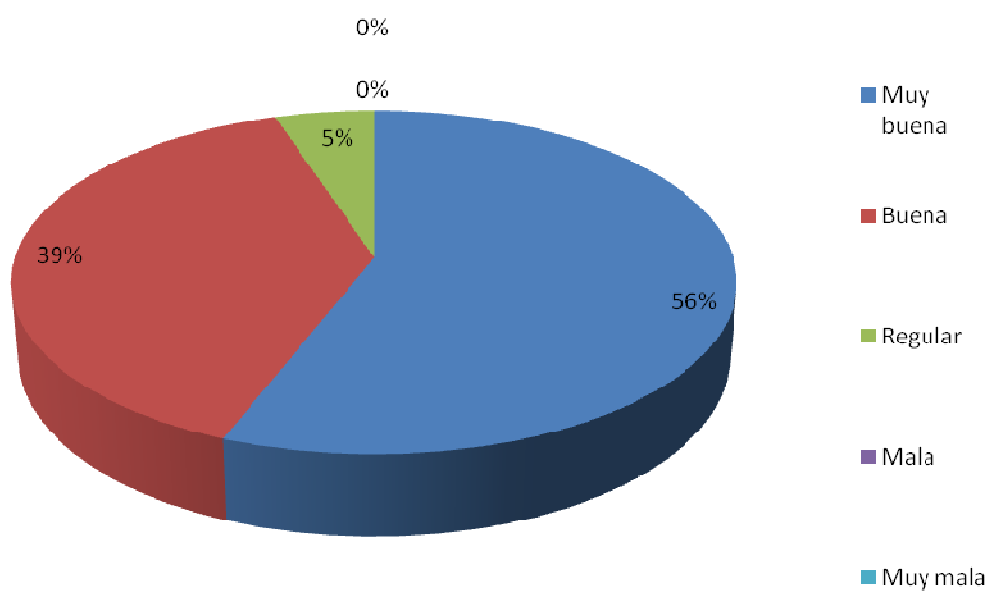
El 79% del personal de las agencias a nivel nacional están de acuerdo en cómo su jefe directo dirige su departamento, mientras que un 19% coinciden que su trabajo es regular.

SOBRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

Esta pregunta fue enfocada para conocer, cuál es la relación entre el personal de la financiera y de esta forma saber si existen buenas interrelaciones entre los diferentes departamentos, pudiendo resumir:

Muy buena	33	55.93 %
Buena	23	38.98 %
Regular	3	5.08 %
Mala	0	0.00 %
Muy mala	0	0.00 %
TOTAL	59	100.00 %



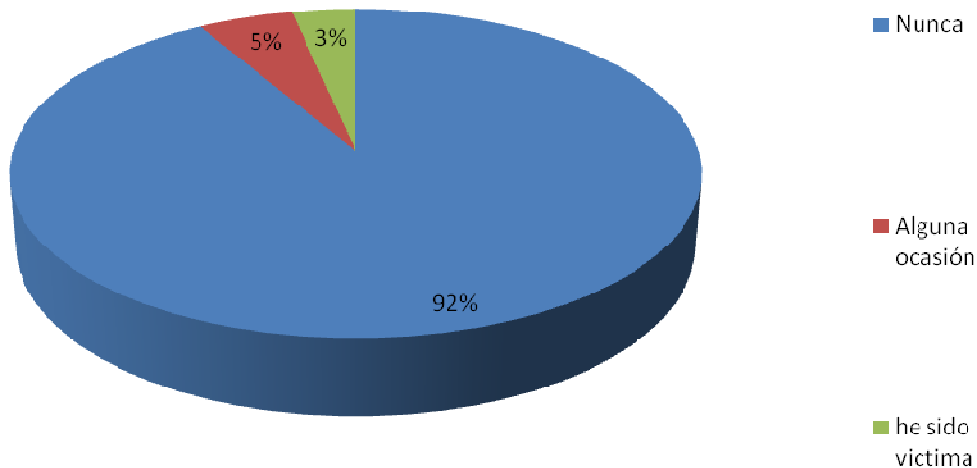
Resultados:

El 56% del personal de las diferentes agencias a nivel nacional, concuerdan que la relación que existe entre compañeros es muy buena, mientras que un 5% opinan que es regular.

¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

Esta interrogante se efectuó para poder observar si dentro de la Corporación existen casos de acoso u opresión laboral, como también, empleados que sientan que realizan trabajos forzados, que no estaban dentro del contrato que fueron empleados, pudiendo resumir lo siguiente:

Nunca	54	91.53 %
Alguna ocasión	3	5.08 %
he sido víctima	2	3.39 %
TOTAL	59	100.00 %



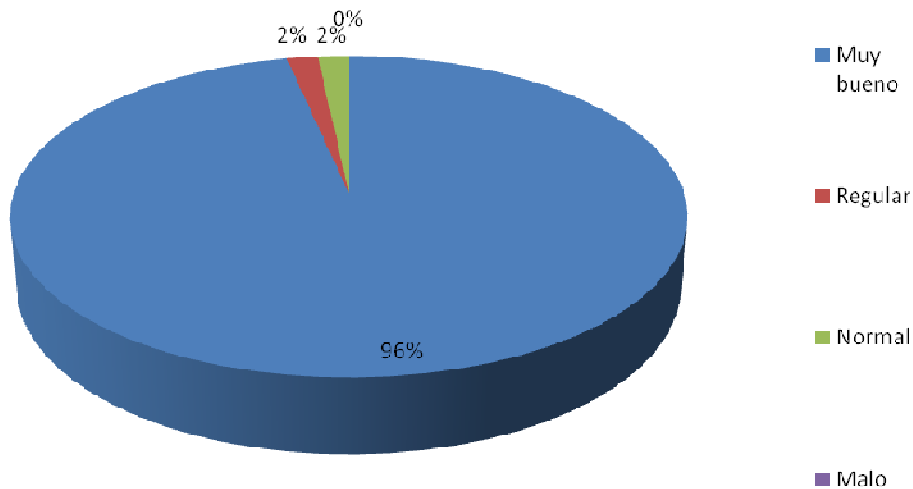
Resultados:

Existe un 92% del personal de las diferentes sucursales a nivel nacional, que opinan que ninguno de sus colaboradores han sido víctimas de acoso laboral, sin embargo podemos constatar que existe un 3% que concuerdan que si han sido víctimas de este problema.

¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

El objetivo de esta pregunta fue conocer cuál es el clima laboral y con ello aplicar las medidas más adecuadas para formar un ambiente que permita llegar a las metas propuestas dentro de la Corporación, pudiendo resumir:

Muy bueno	57	96.61 %
Regular	1	1.69 %
Normal	1	1.69 %
Malo	0	0.00 %
TOTAL	59	100.00 %



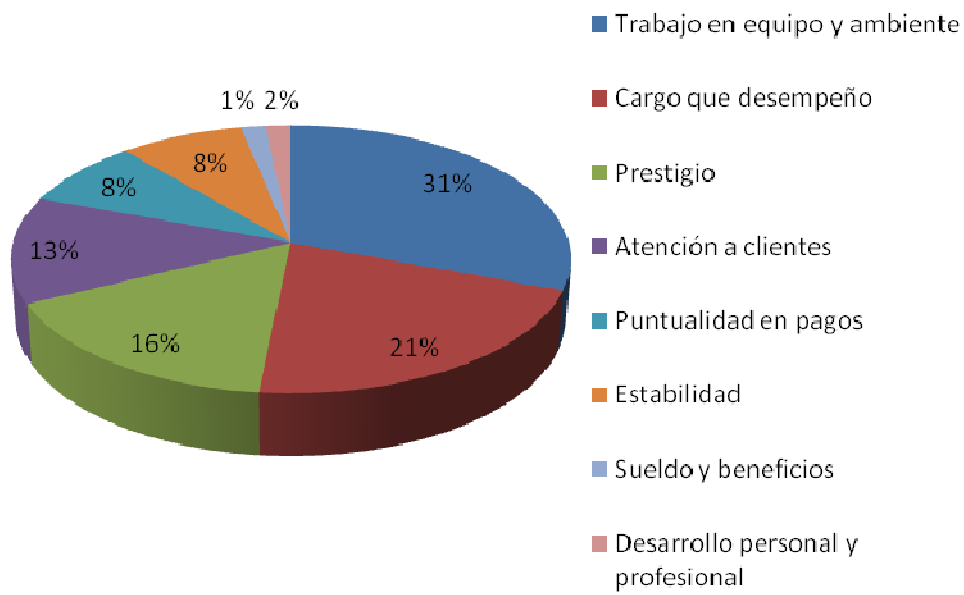
Resultados:

El 96% del personal de las agencias a nivel nacional, concuerdan que las actitudes de cada empleado de la empresa hacia sus compañeros y los compañeros hacia ellos es muy buena, de igual forma existe un 4% que coinciden que esas relaciones son normales y malas.

6.2. RESULTADOS SUCURSAL RIOBAMBA

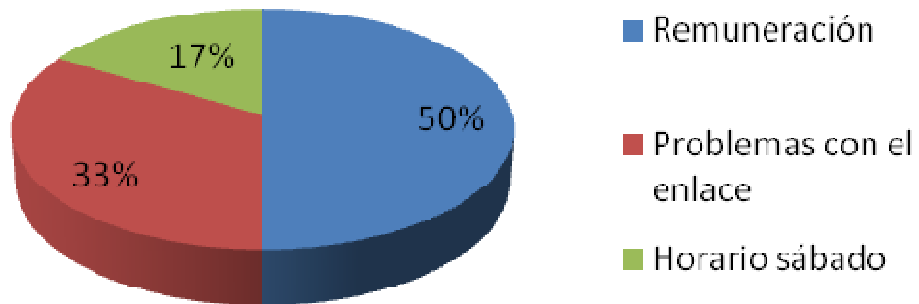
¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Trabajo en equipo y ambiente	19	30.65 %
Cargo que desempeño	13	20.97 %
Prestigio	10	16.13 %
Atención a clientes	8	12.90 %
Puntualidad en pagos	5	8.06 %
Estabilidad	5	8.06 %
Sueldo y beneficios	1	1.61 %
Desarrollo personal y profesional	1	1.61 %
TOTAL	62	100.00 %



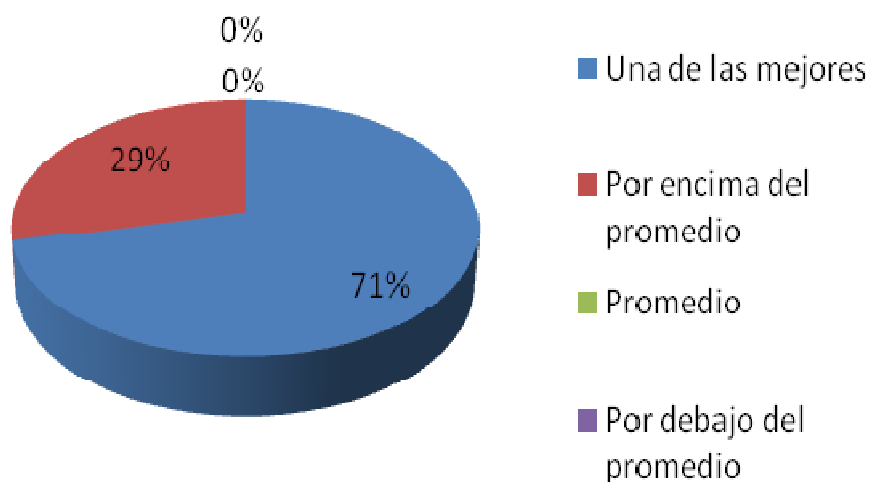
¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Remuneración	3	50 %
Problemas con el enlace	2	33.3333 %
Horario sábado	1	16.6667 %
TOTAL	6	100 %



¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

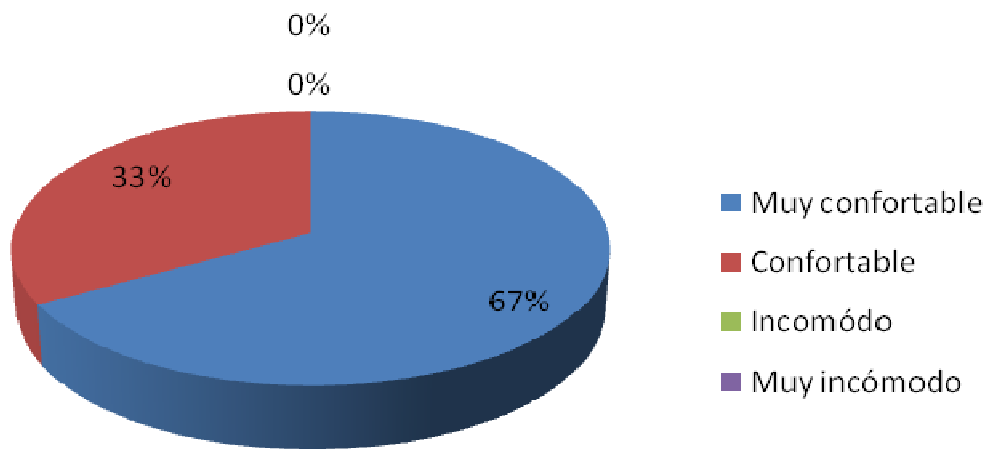
Una de las mejores	5	71.4286 %
Por encima del promedio	2	28.5714 %
Promedio	0	0 %
Por debajo del promedio	0	0 %
TOTAL	7	100 %



Condiciones de Trabajo.

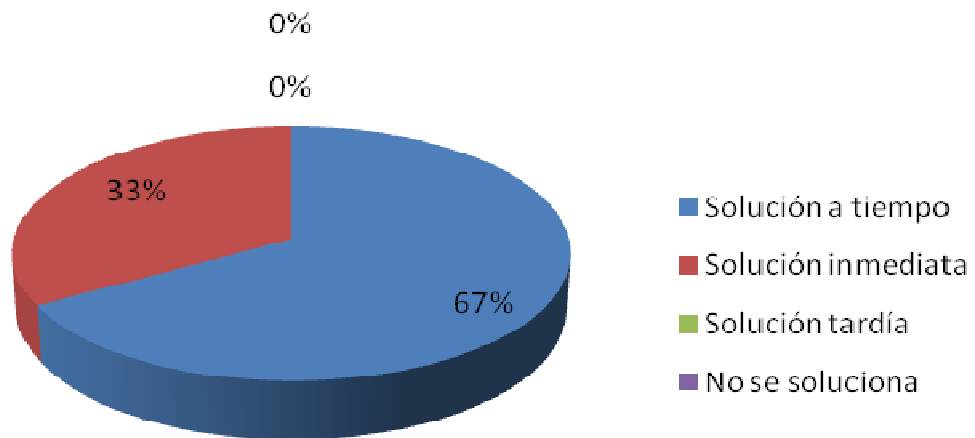
En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc) usted considera que éste es:

Muy confortable	4	66.6667 %
Confortable	2	33.3333 %
Incómodo	0	0 %
Muy incómodo	0	0 %
TOTAL	6	100 %



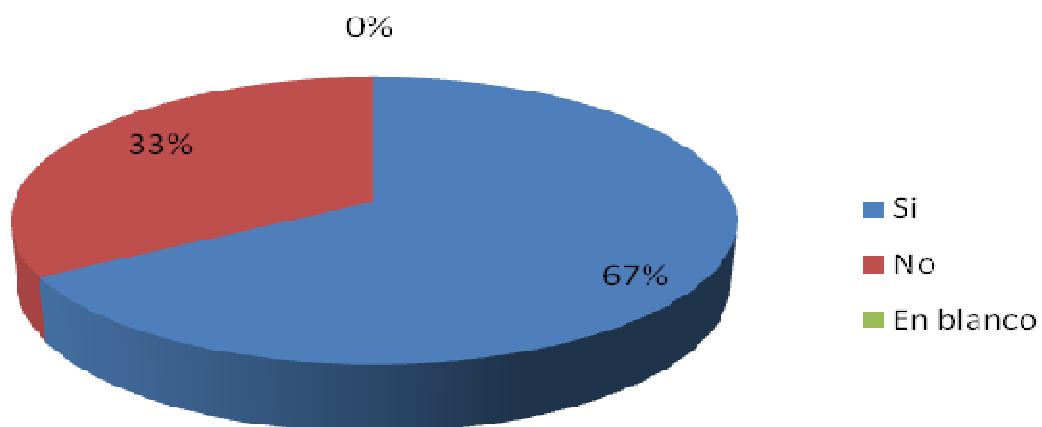
Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión

Solución a tiempo	4	66.6667 %
Solución inmediata	2	33.3333 %
Solución tardía	0	0 %
No se soluciona	0	0 %
TOTAL	6	100 %



¿Considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

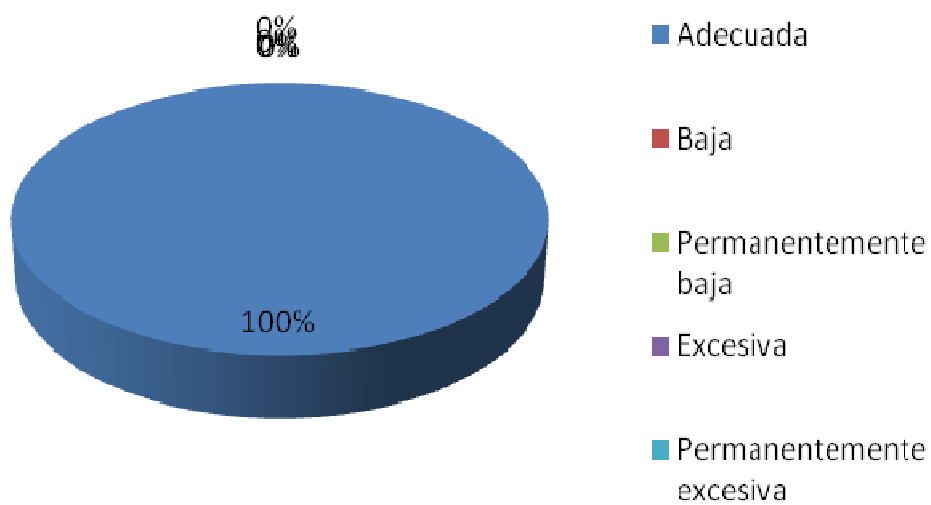
Si	4	66.6667 %
No	2	33.3333 %
En blanco	0	0 %
TOTAL	6	100 %



SOBRE SU DEPARTAMENTO Y EL TRABAJO QUE REALIZA

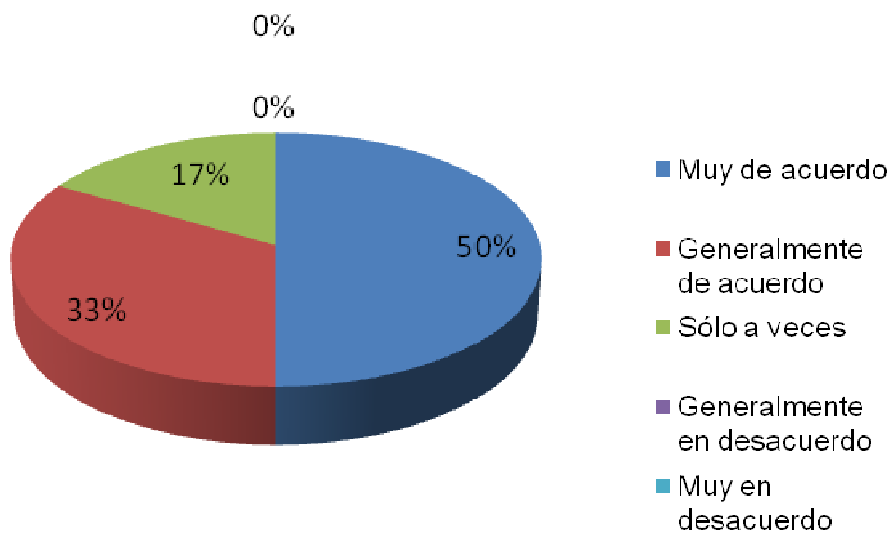
¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

Adecuada	6	100 %
Baja	0	0 %
Permanentemente baja	0	0 %
Excesiva	0	0 %
Permanentemente excesiva	0	0 %
TOTAL	6	100 %



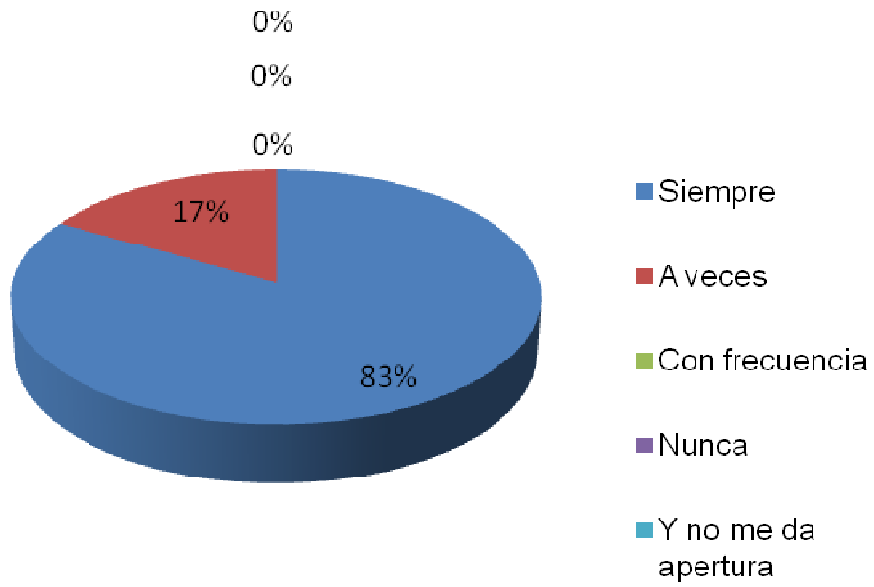
¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

uy de acuerdo	3	50 %
Generalmente de acuerdo	2	33.3333 %
Sólo a veces	1	16.6667 %
Generalmente en desacuerdo	0	0 %
Muy en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	6	100 %



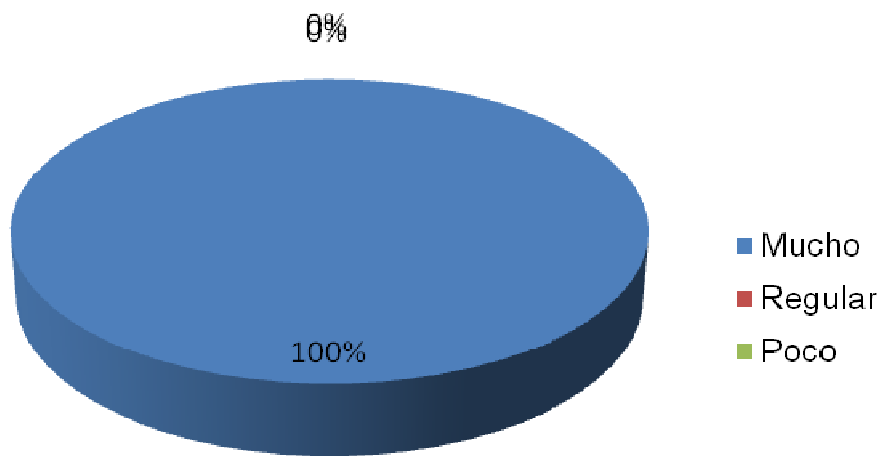
¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Siempre	5	83.3333 %
A veces	1	16.6667 %
Con frecuencia	0	0 %
Nunca	0	0 %
Y no me da apertura	0	0 %
TOTAL	6	100 %



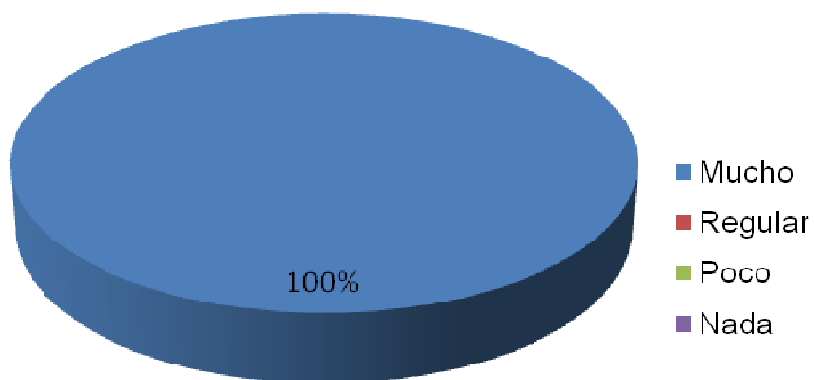
¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

Mucho	6	100 %
Regular	0	0 %
Poco	0	0 %
TOTAL	6	100 %



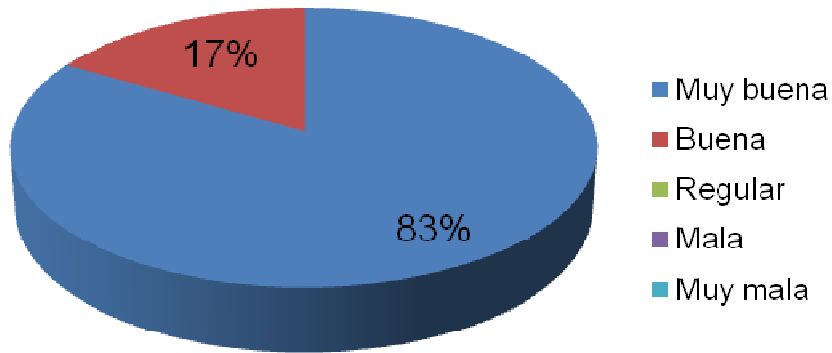
¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

Mucho	6	100 %
Regular	0	0 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
TOTAL	6	100 %



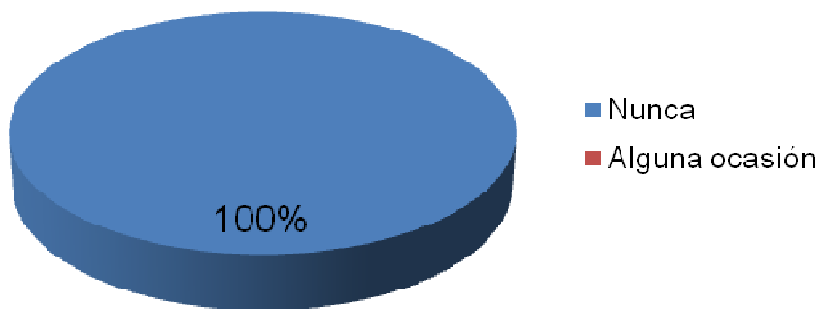
¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

Muy buena	5	83 %
Buena	1	17 %
Regular	0	0 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	100 %
TOTAL	6	100 %



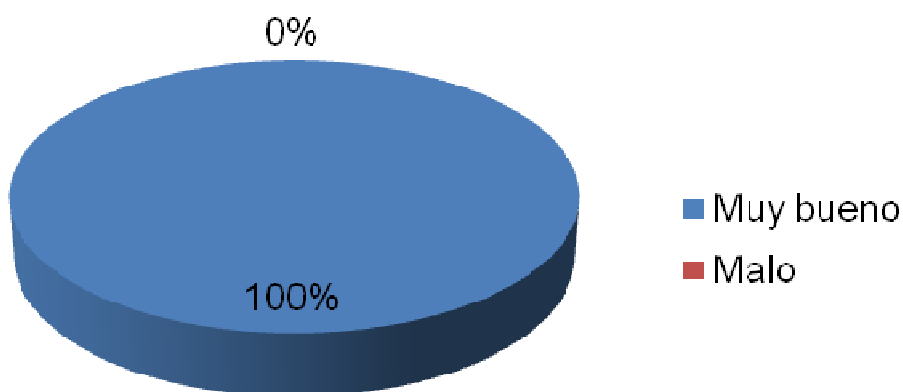
¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

Nunca	6	100 %
Alguna ocasión	0	0 %
TOTAL	6	100 %



¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

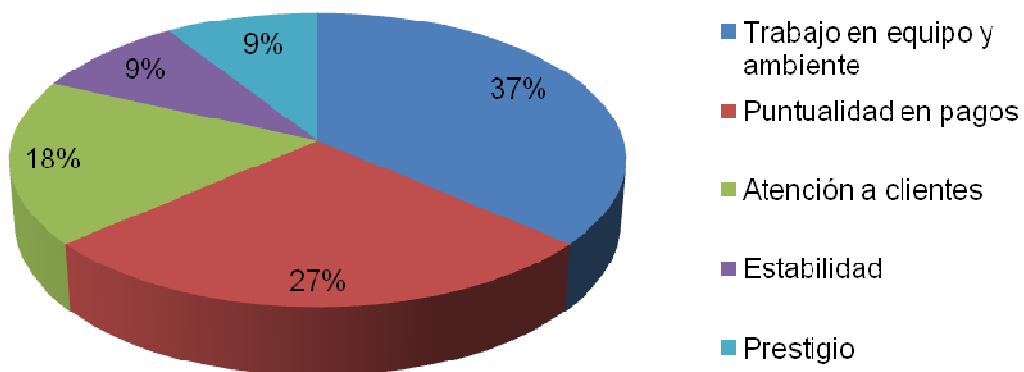
Muy bueno	6	100 %
Malo	0	0 %
TOTAL	6	100 %



6.3. RESULTADOS SUCURSAL SANTO DOMINGO

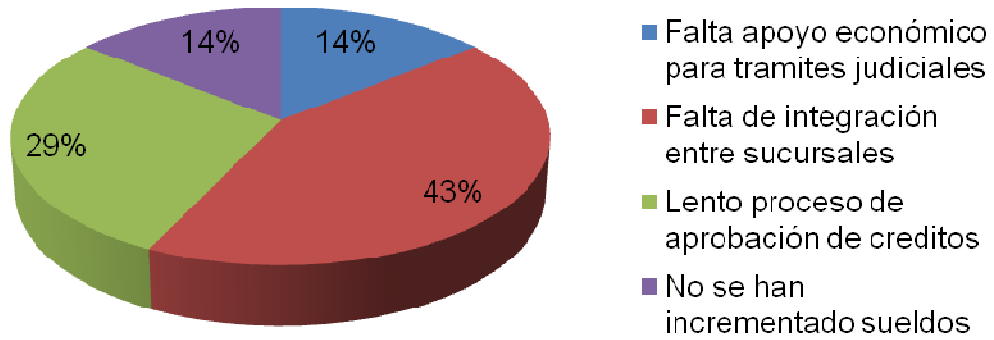
¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Trabajo en equipo y ambiente	4	36.36 %
Puntualidad en pagos	3	27.27 %
Atención a clientes	2	18.18 %
Estabilidad	1	9.09 %
Prestigio	1	9.09 %
TOTAL	11	100 %



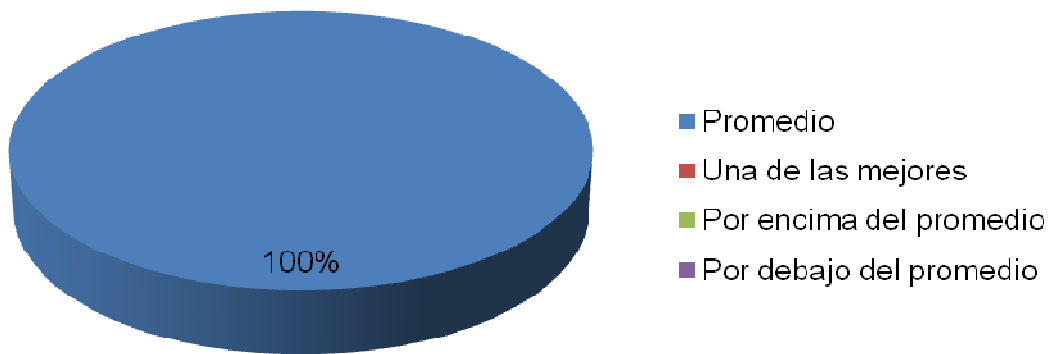
¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Falta apoyo económico para trámites judiciales	1	14.29 %
Falta de integración entre sucursales	3	42.86 %
Lento proceso de aprobación de créditos	2	28.57 %
No se han incrementado sueldos	1	14.29 %
TOTAL	7	100 %



¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

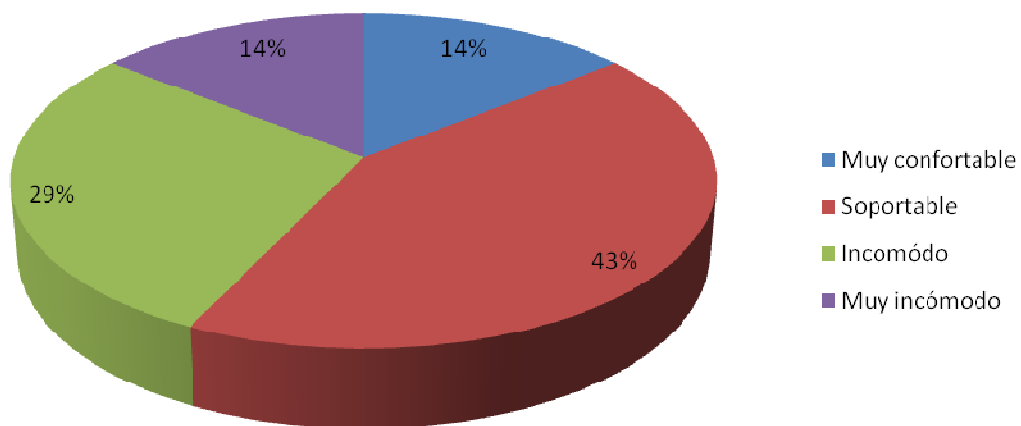
Promedio	8	100 %
Una de las mejores	0	0 %
Por encima del promedio	0	0 %
Por debajo del promedio	0	0 %
TOTAL	8	100 %



Condiciones de Trabajo.

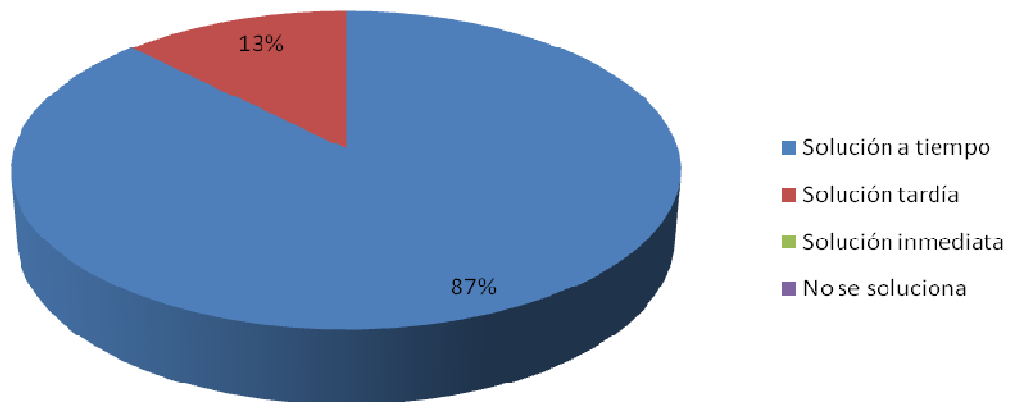
En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc) usted considera que éste es:

Muy confortable	1	14.29 %
Soportable	3	42.86 %
Incómodo	2	28.57 %
Muy incómodo	1	14.29 %
TOTAL	7	100 %



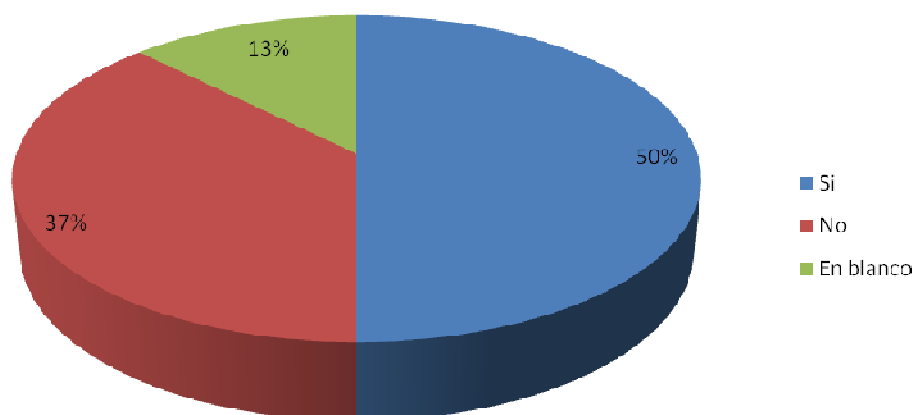
Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión

Solución a tiempo	7	100 %
Solución tardía	1	14.29 %
Solución inmediata	0	0 %
No se soluciona	0	0 %
TOTAL	7	100 %



¿Considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

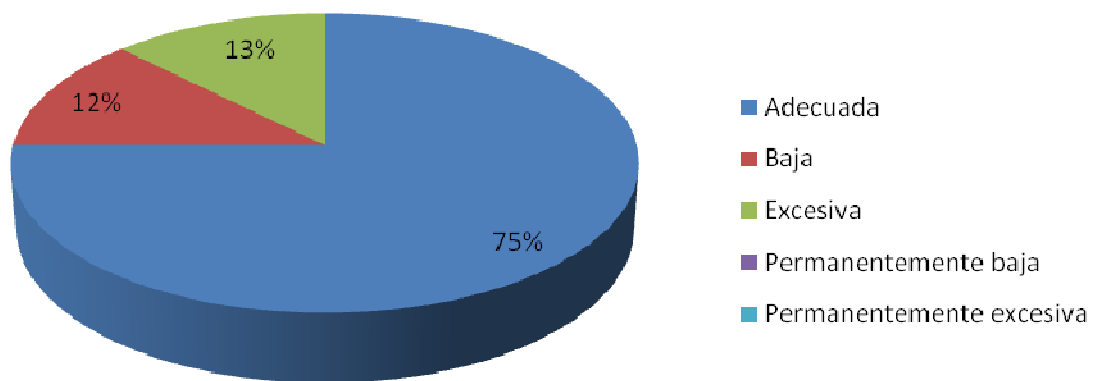
Si	4	50 %
No	3	37.5 %
En blanco	1	12.5 %
TOTAL	8	100 %



SOBRE SU DEPARTAMENTO Y EL TRABAJO QUE REALIZA

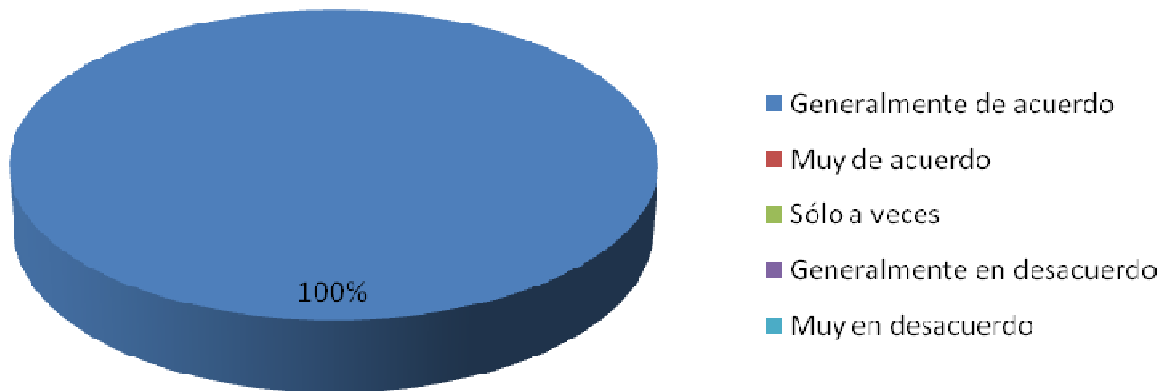
¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

Adecuada	6	75 %
Baja	1	12.5 %
Excesiva	1	12.5 %
Permanentemente baja	0	0 %
Permanentemente excesiva	0	0 %
TOTAL	8	100 %



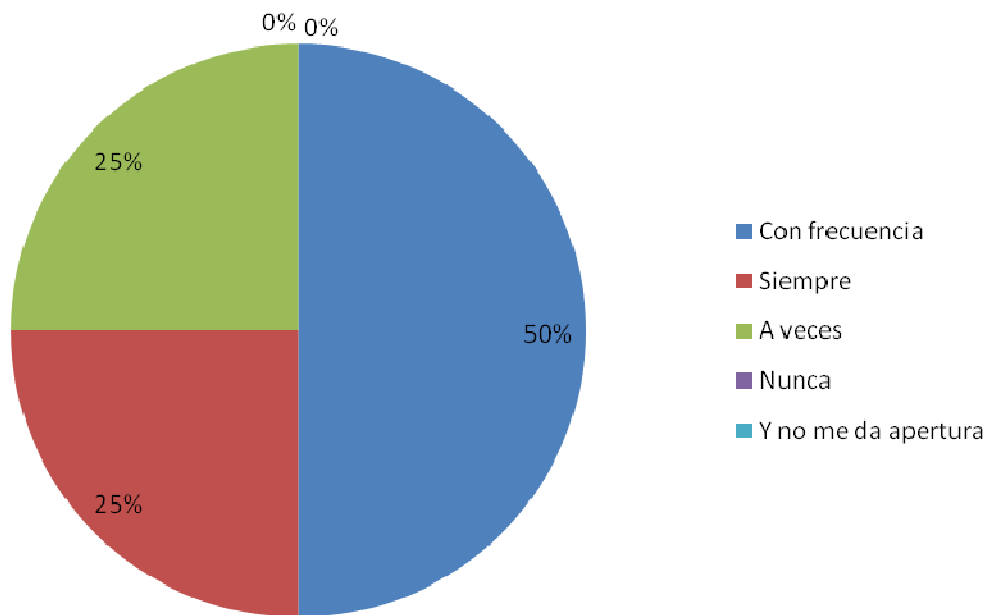
¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

Generalmente de acuerdo	8	100 %
Muy de acuerdo	0	0 %
Sólo a veces	0	0 %
Generalmente en desacuerdo	0	0 %
Muy en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	8	100 %



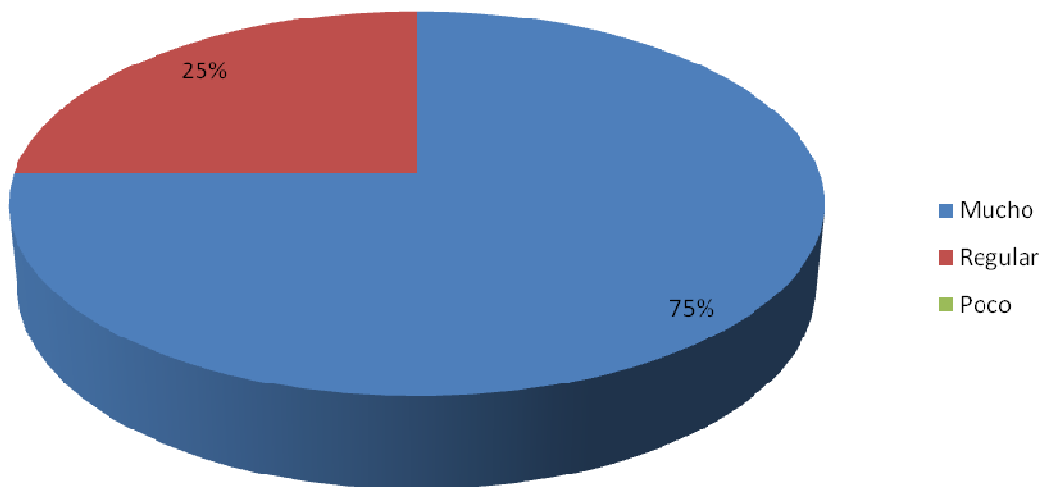
¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Con frecuencia	4	50 %
Siempre	2	25 %
A veces	2	25 %
Nunca	0	0 %
Y no me da apertura	0	0 %
TOTAL	8	100 %



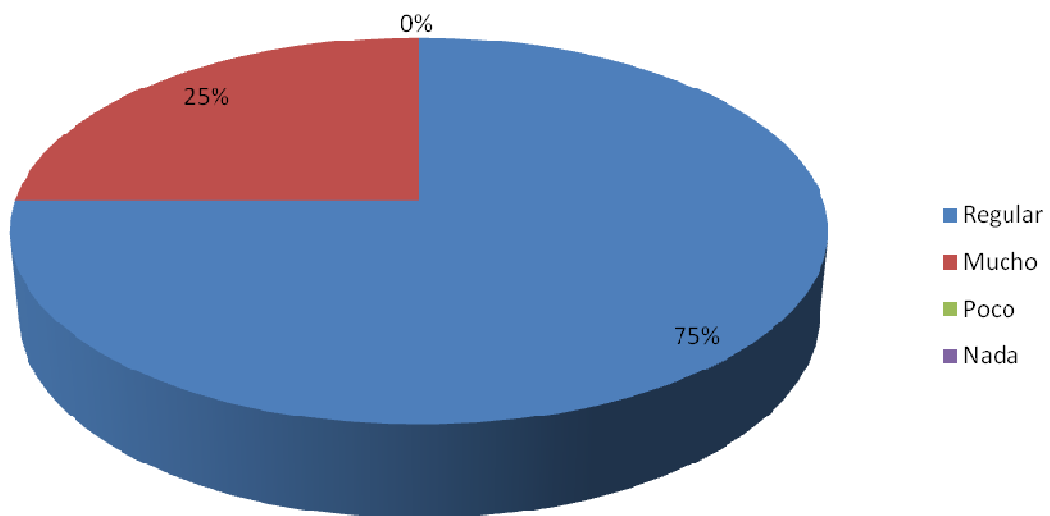
¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

Mucho	6	75 %
Regular	2	25 %
Poco	0	0 %
TOTAL	8	100 %



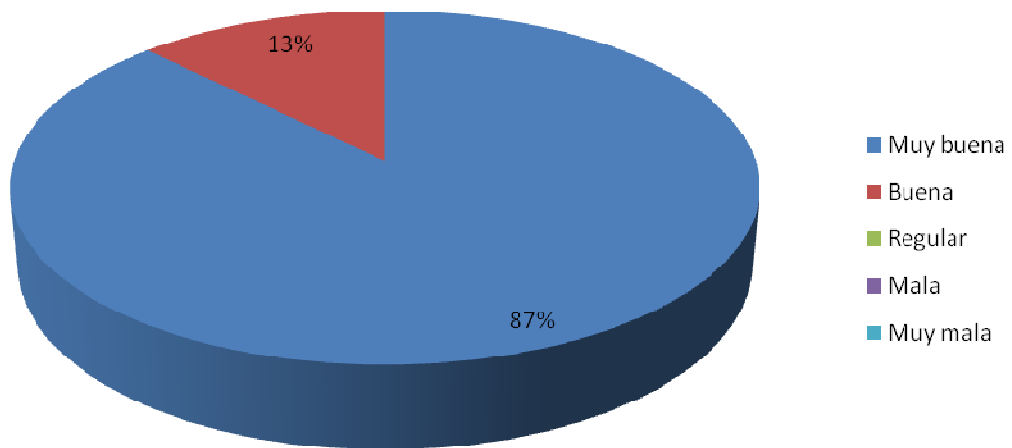
¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

Regular	6	75 %
Mucho	2	25 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
TOTAL	8	100 %



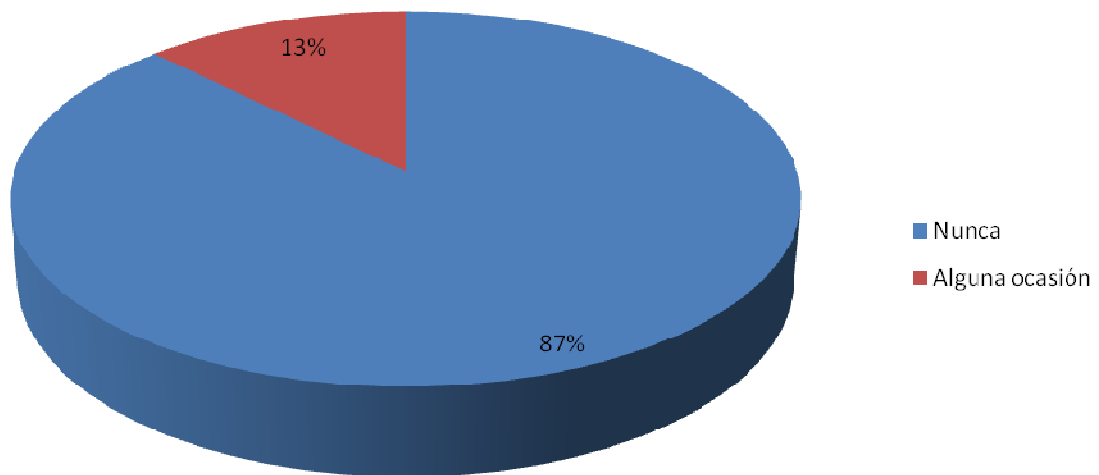
¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

Muy buena	7	87.5 %
Buena	1	12.5 %
Regular	0	0 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
TOTAL	8	100 %



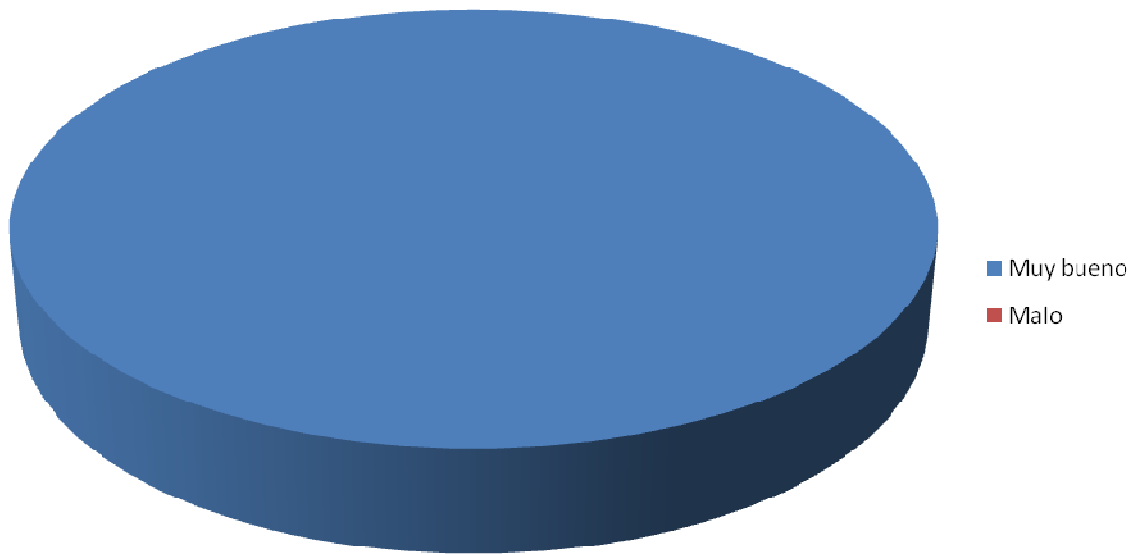
¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

Nunca	7	87.5 %
Alguna ocasión	1	12.5 %
TOTAL	8	100 %



¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

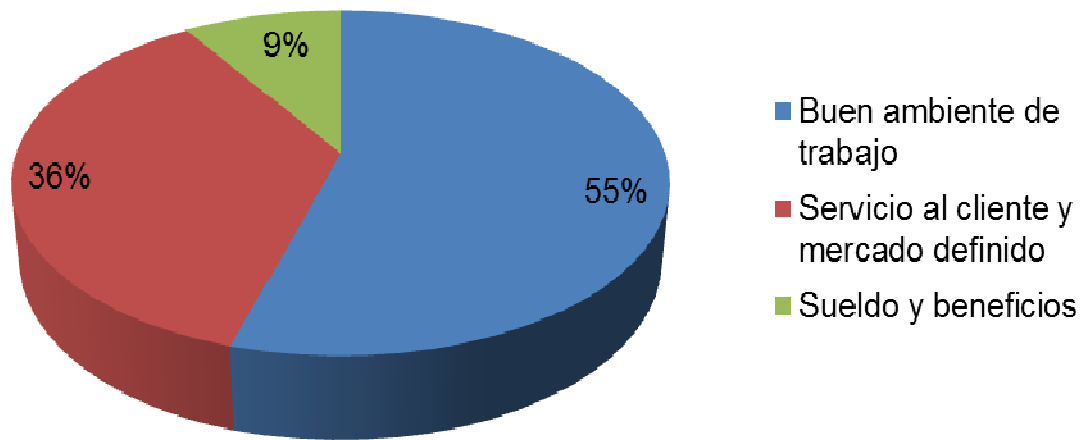
Muy bueno	8	100 %
Malo	0	0 %
TOTAL	8	100 %



6.4. RESULTADOS SUCURSAL AMBATO

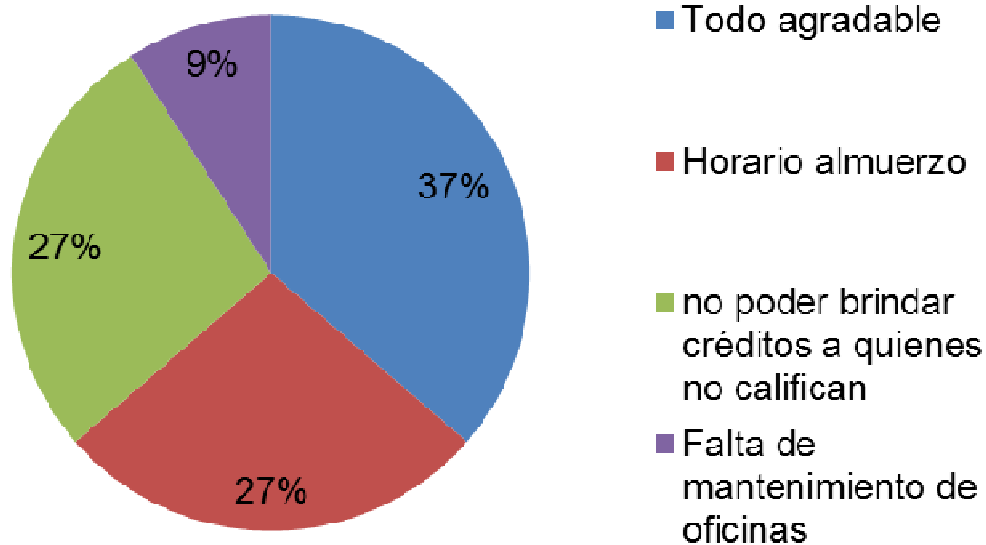
¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Buen ambiente de trabajo	6	54,55 %
Servicio al cliente y mercado definido	4	36,36 %
Sueldo y beneficios	1	9,09 %
TOTAL	11	100 %



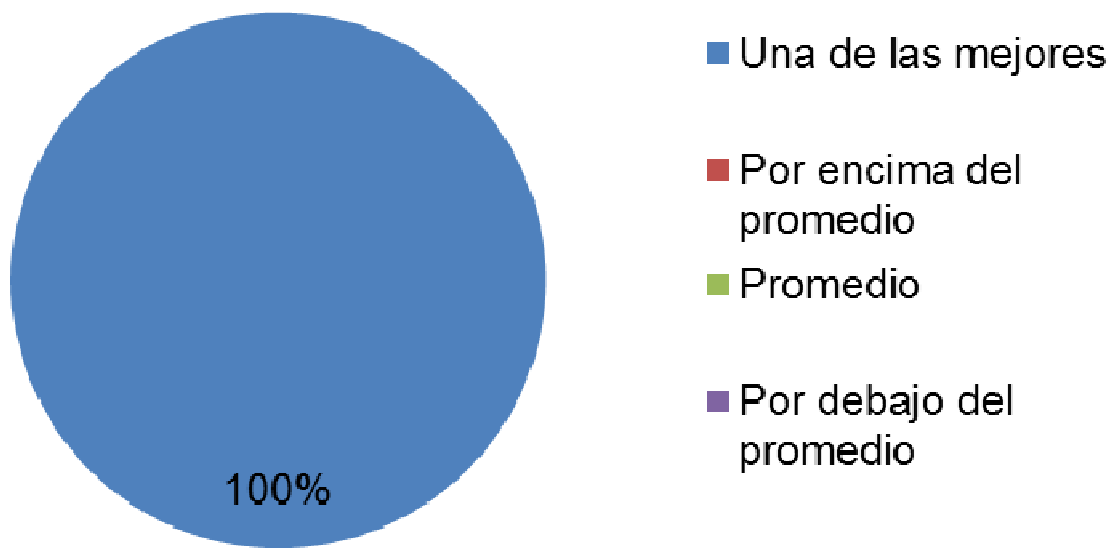
¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Todo agradable	4	36,36 %
Horario almuerzo	3	27,27 %
no poder brindar créditos a quienes no califican	3	27,27 %
Falta de mantenimiento de oficinas	1	9,09 %
TOTAL	11	100 %



¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

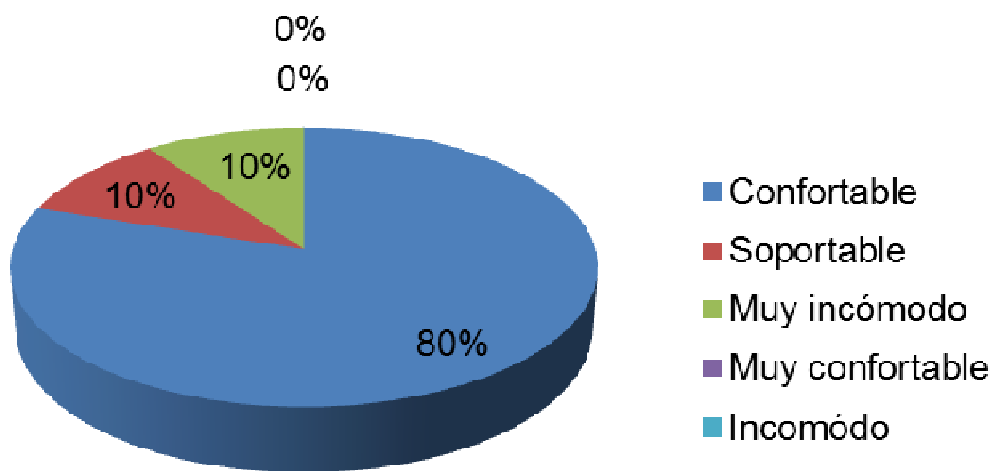
Una de las mejores	11	100 %
Por encima del promedio	0	0 %
Promedio	0	0 %
Por debajo del promedio	0	0 %
TOTAL	11	100 %



Condiciones de Trabajo.

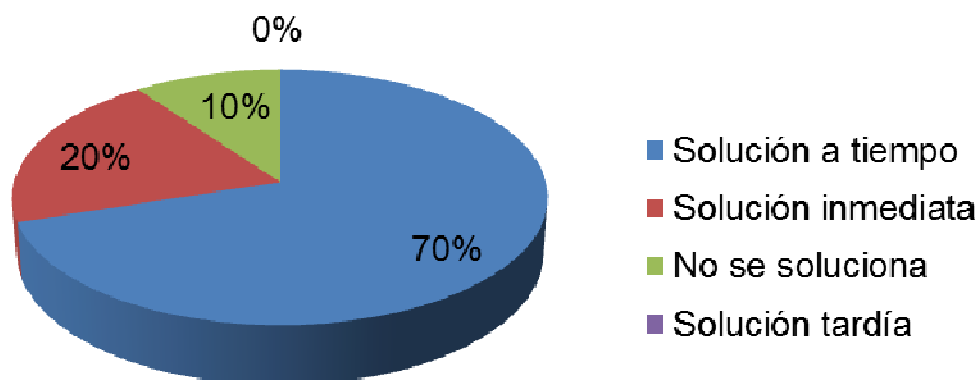
En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc) usted considera que éste es:

Confortable	8	80 %
Soportable	1	10 %
Muy incómodo	1	10 %
Muy confortable	0	0 %
Incomódo	0	0 %
TOTAL	10	100 %



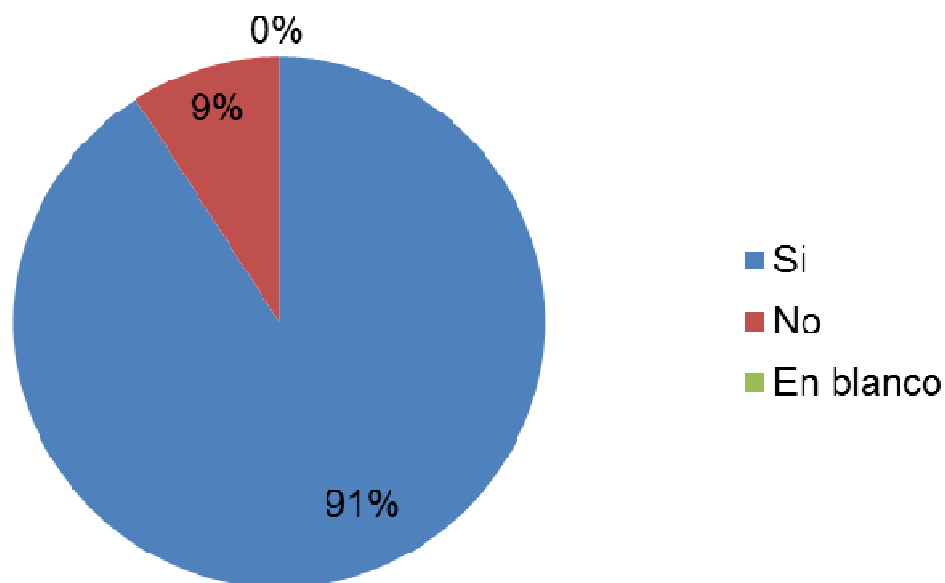
Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión.

Solución a tiempo	7	70 %
Solución inmediata	2	20 %
No se soluciona	1	10 %
Solución tardía	0	0 %
TOTAL	10	100 %



¿Considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

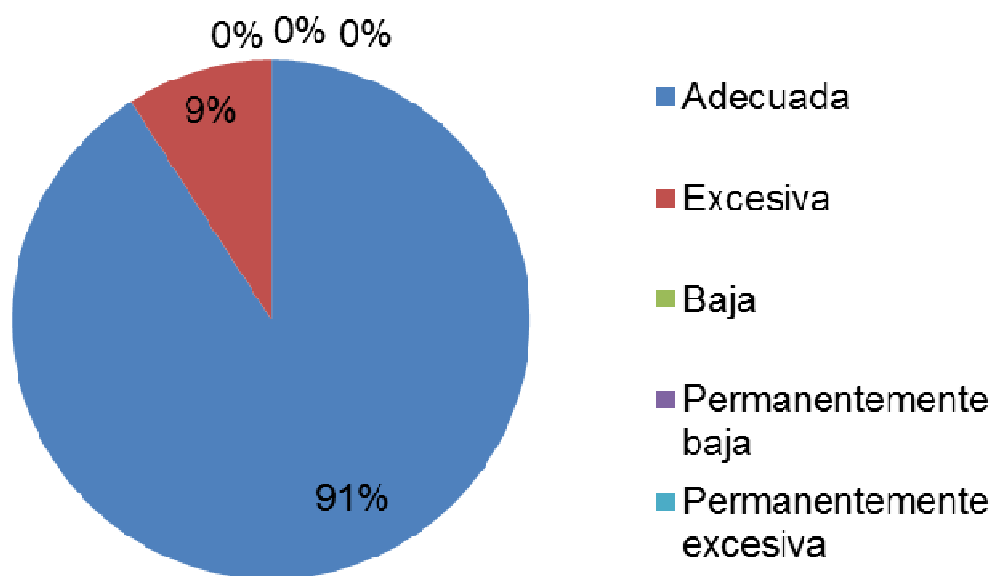
Si	10	90,91 %
No	1	9,09 %
En blanco	0	0,00 %
TOTAL	11	100 %



SOBRE SU DEPARTAMENTO Y EL TRABAJO QUE REALIZA

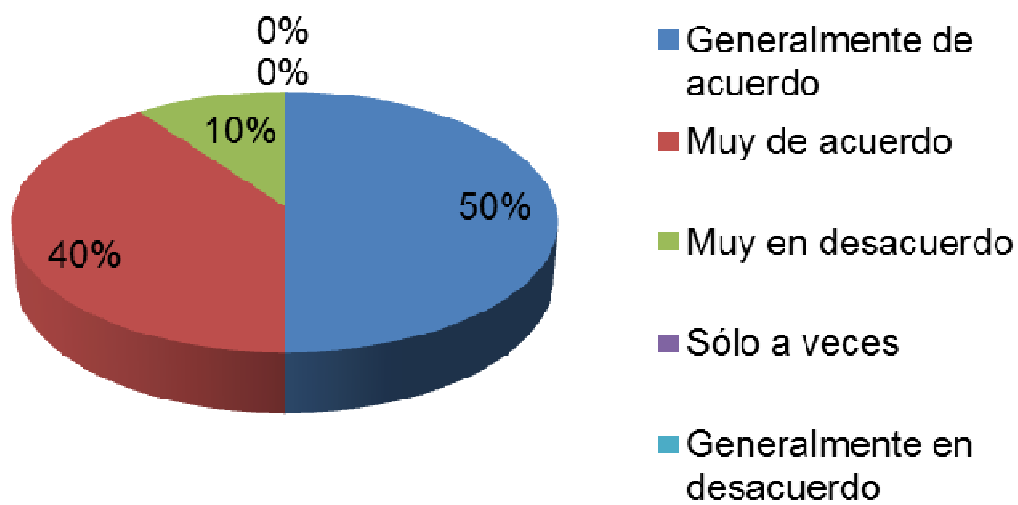
¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

Adecuada	10	90,91 %
Excesiva	1	9,09 %
Baja	0	0,00 %
Permanentemente baja	0	0,00 %
Permanentemente excesiva	0	0,00 %
TOTAL	11	100 %



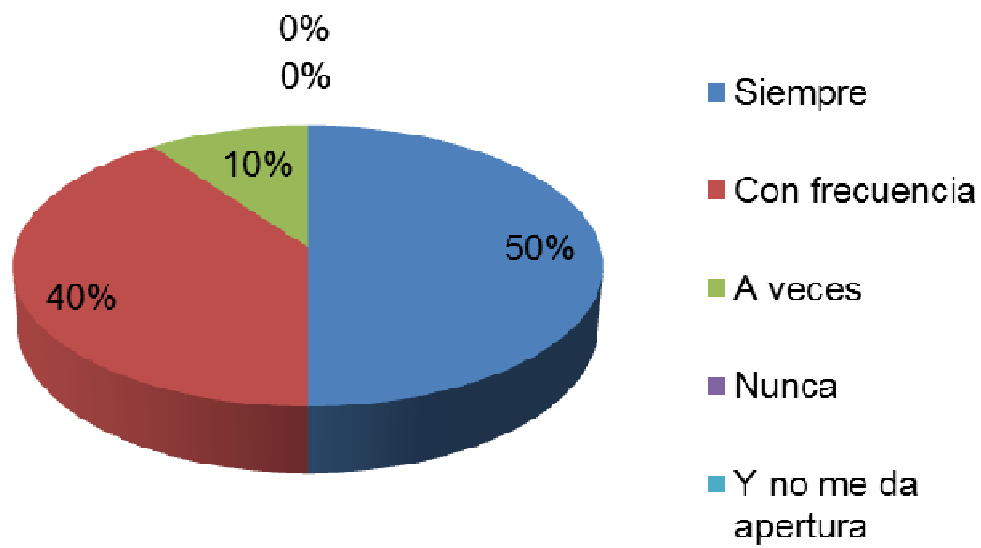
¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

Generalmente de acuerdo	5	50 %
Muy de acuerdo	4	40 %
Muy en desacuerdo	1	10 %
Sólo a veces	0	0 %
Generalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	10	100 %



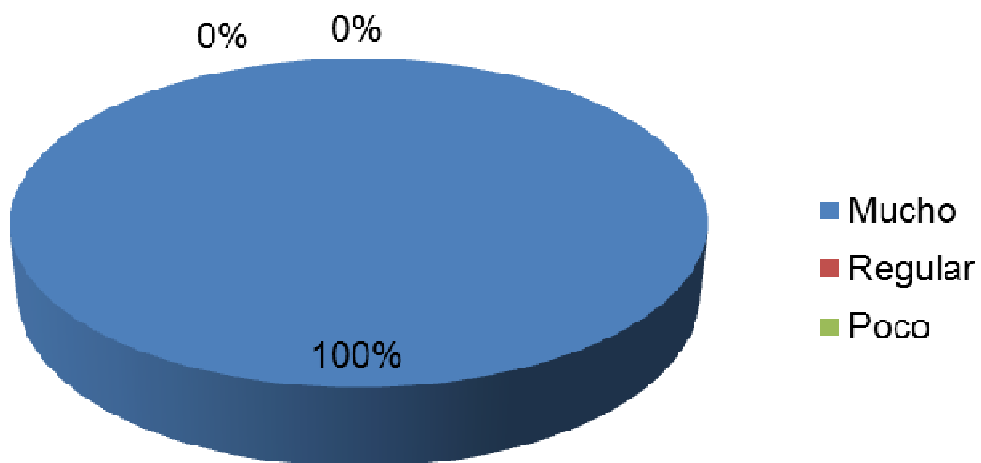
¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Siempre	5	50 %
Con frecuencia	4	40 %
A veces	1	10 %
Nunca	0	0 %
Y no me da apertura	0	0 %
TOTAL	10	100 %



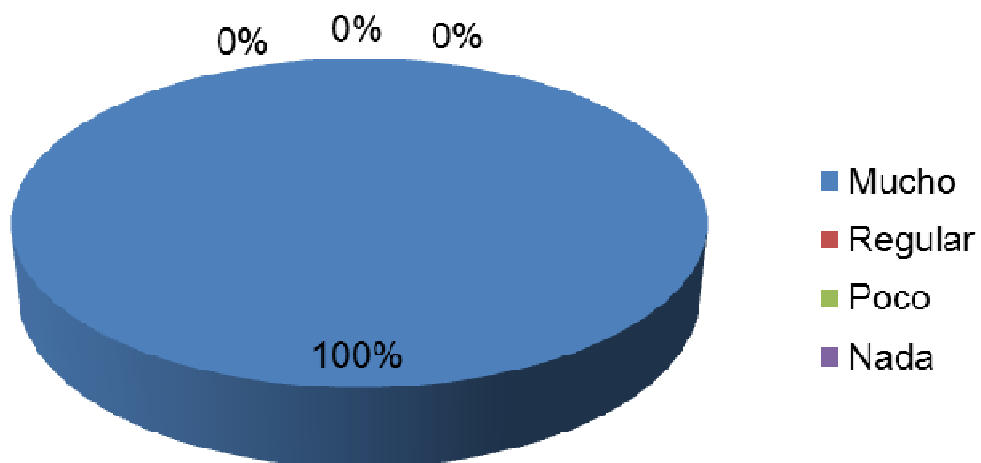
¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

Mucho	10	100 %
Regular	0	0 %
Poco	0	0 %
TOTAL	10	100 %



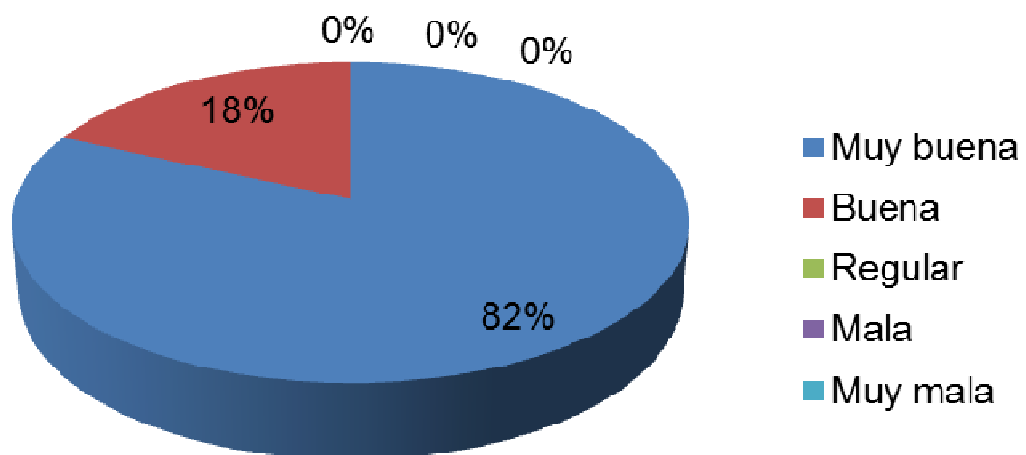
¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

Mucho	10	100 %
Regular	0	0 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
TOTAL	10	100 %



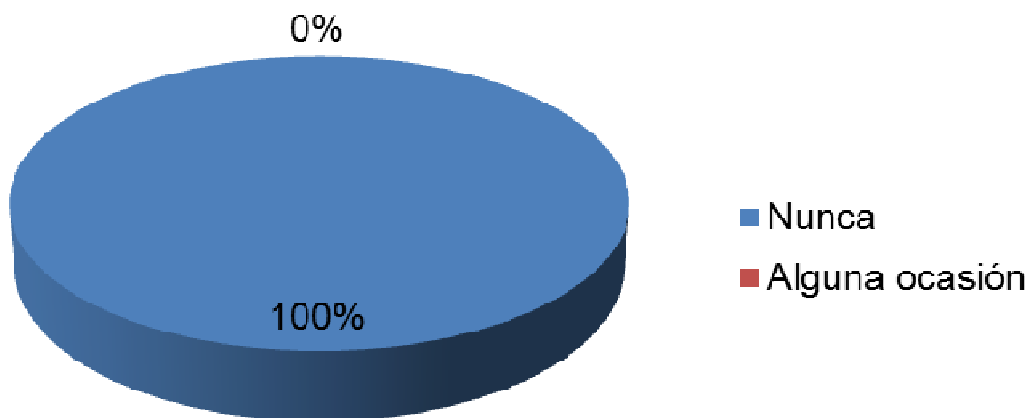
¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

Muy buena	9	81,82 %
Buena	2	18,18 %
Regular	0	0 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
TOTAL	11	100 %



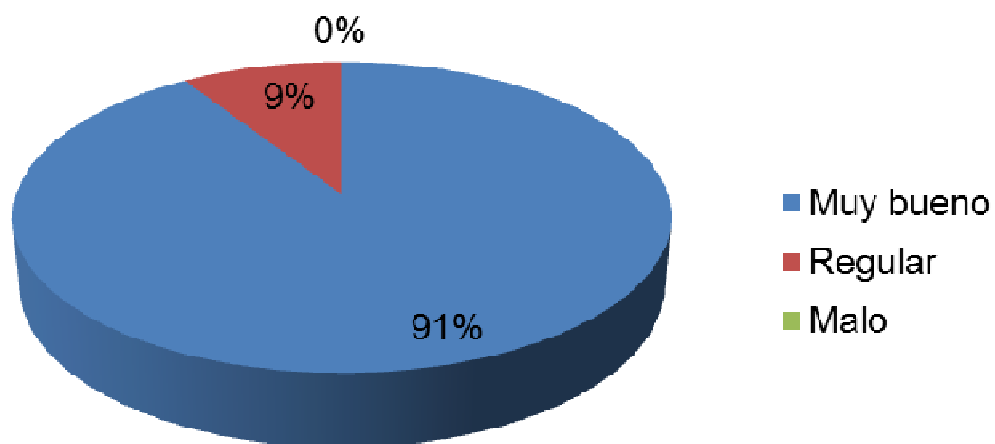
¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

Nunca	11	100 %
Alguna ocasión	0	0 %
TOTAL	11	100 %



¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

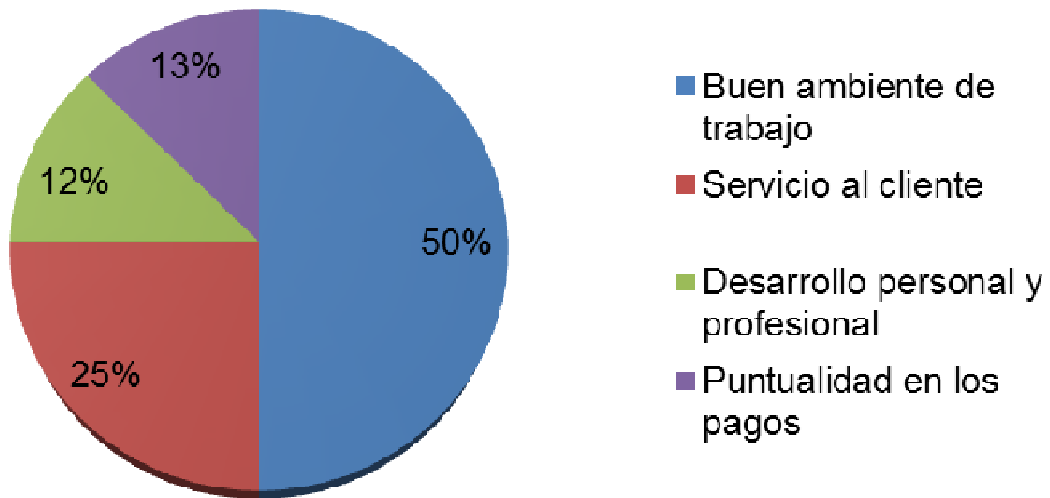
Muy bueno	10	90,91 %
Regular	1	9,09 %
Malo	0	0 %
TOTAL	11	100 %



6.5. SUCURSAL QUITO

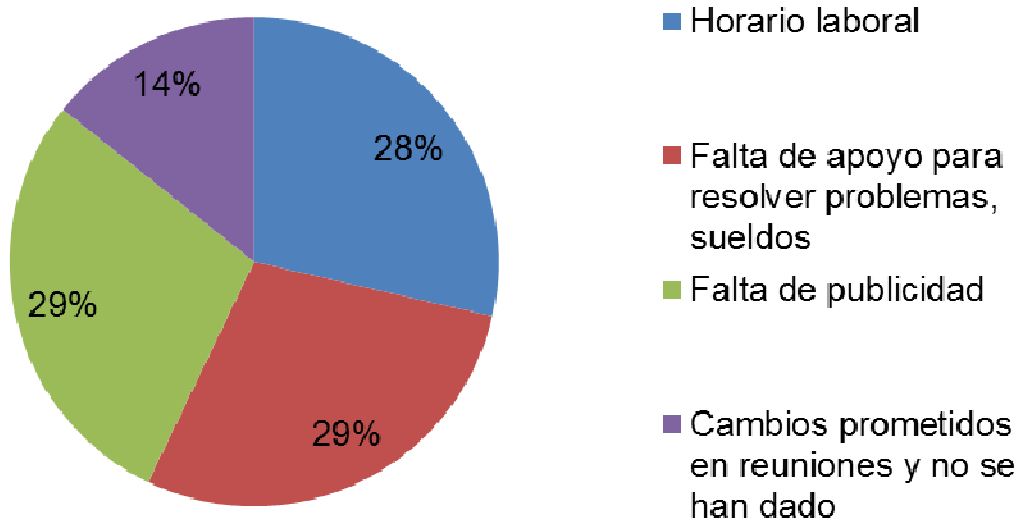
¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Buen ambiente de trabajo	4	50 %
Servicio al cliente	2	25 %
Desarrollo personal y profesional	1	12,5 %
Puntualidad en los pagos	1	12,5 %
TOTAL	8	100 %



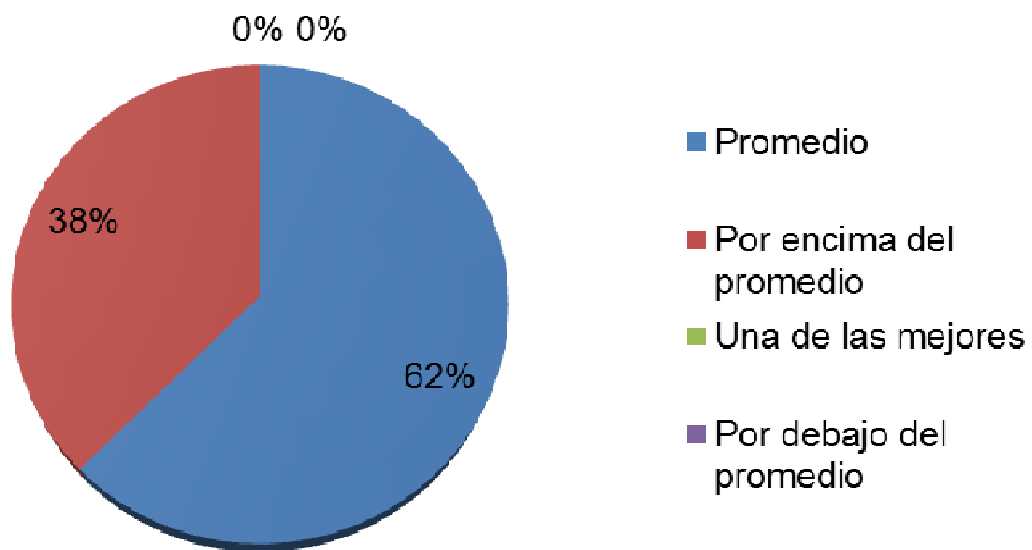
¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Horario laboral	2	28,57 %
Falta de apoyo para resolver problemas, sueldos	2	28,57 %
Falta de publicidad	2	28,57 %
Cambios prometidos en reuniones y no se han dado	1	14,29 %
TOTAL	7	100 %



¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

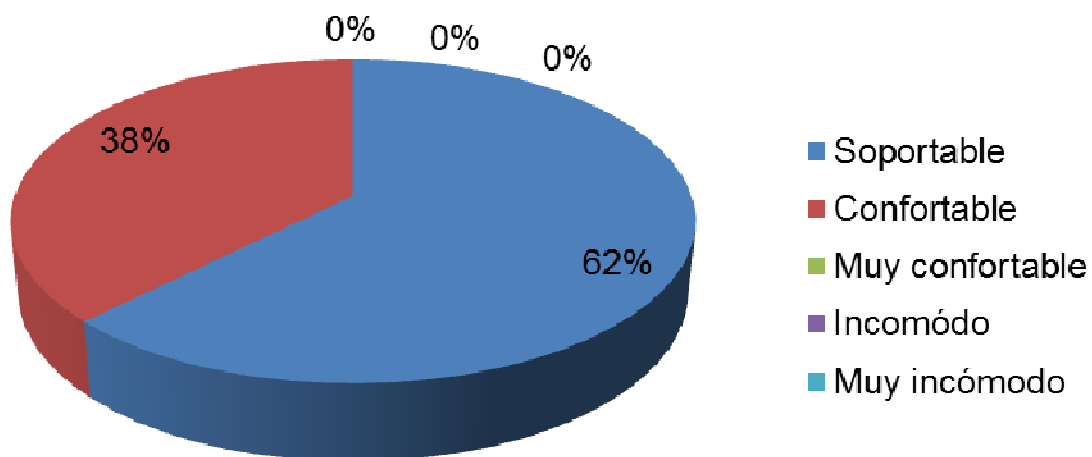
Promedio	5	62,5 %
Por encima del promedio	3	37,5 %
Una de las mejores	0	0 %
Por debajo del promedio	0	0 %
TOTAL	8	100 %



Condiciones de Trabajo.

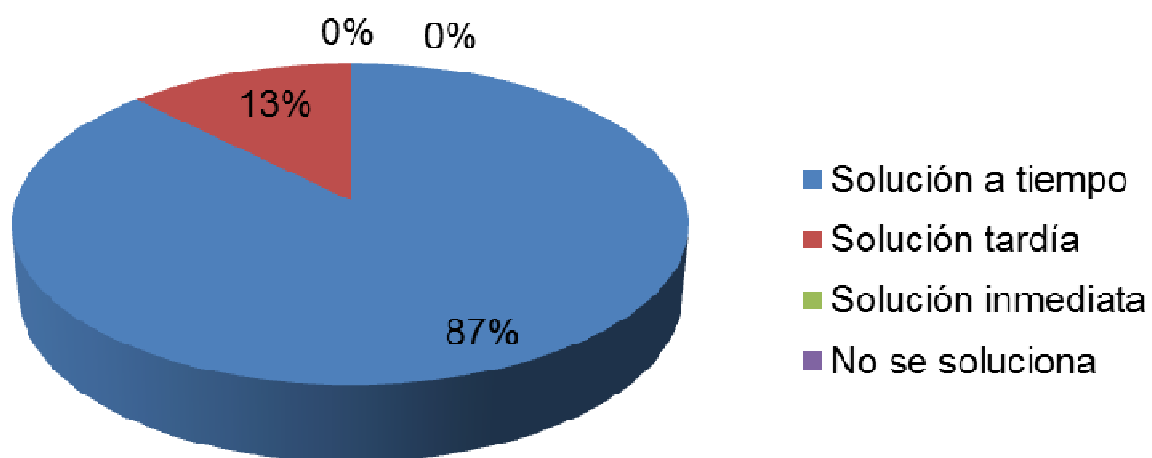
En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc) usted considera que éste es:

Soportable	5	62,5 %
Confortable	3	37,5 %
Muy confortable	0	0 %
Incomódo	0	0 %
Muy incómodo	0	0 %
TOTAL	8	100 %



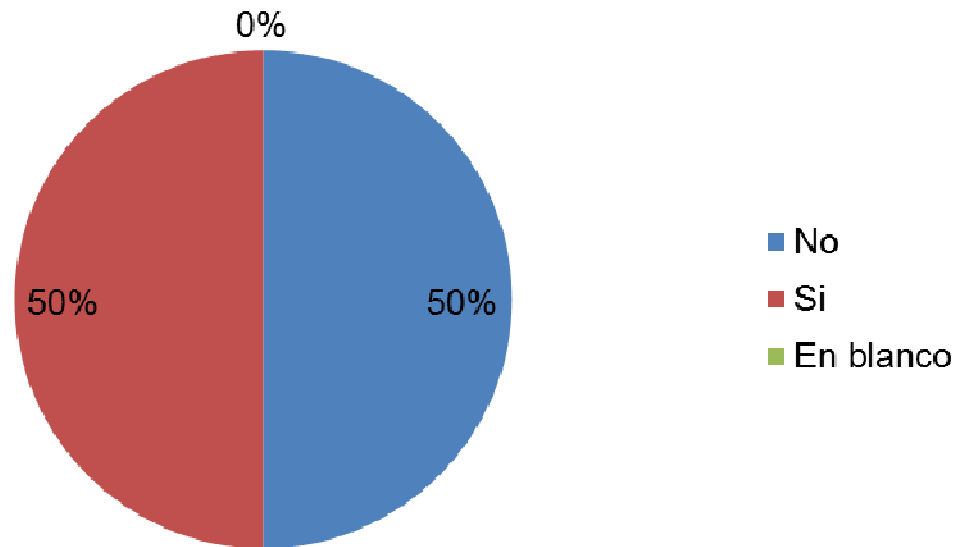
Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión

Solución a tiempo	7	87,5 %
Solución tardía	1	12,5 %
Solución inmediata	0	0 %
No se soluciona	0	0 %
TOTAL	8	100 %



¿Considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

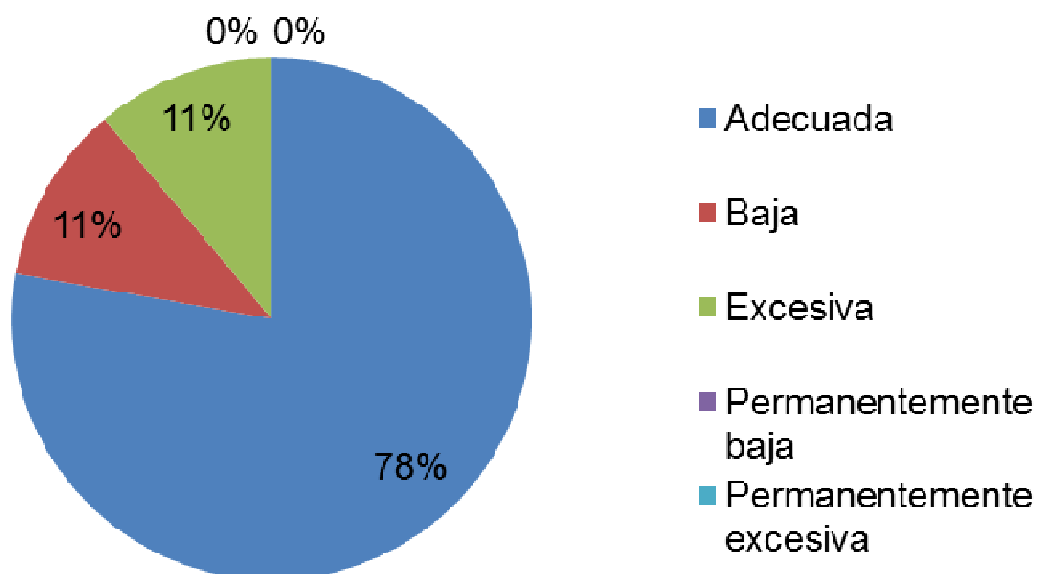
No	4	50 %
Si	4	50 %
En blanco	0	0 %
TOTAL	8	100 %



SOBRE SU DEPARTAMENTO Y EL TRABAJO QUE REALIZA

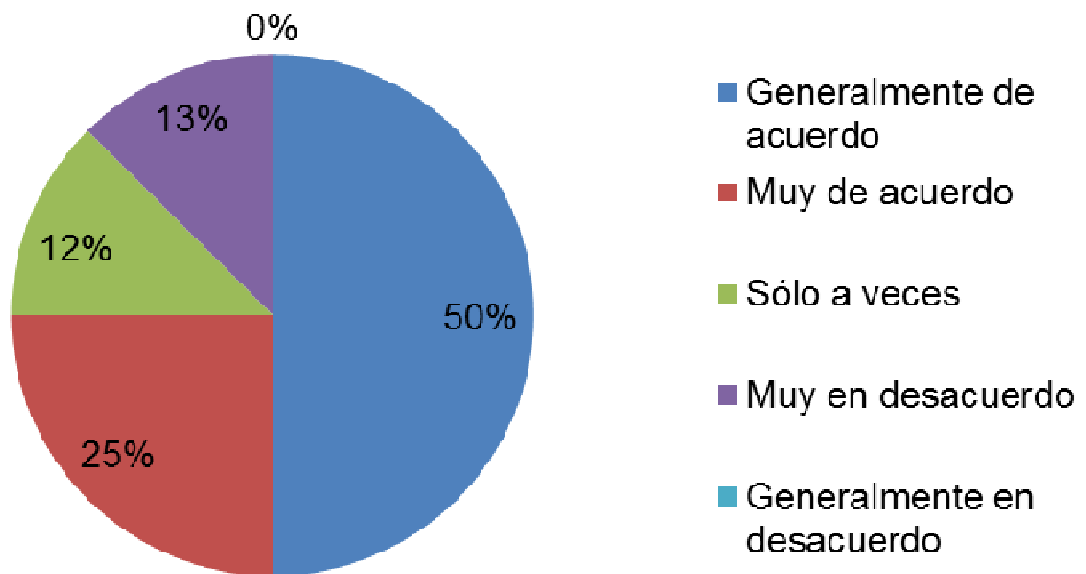
¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

Adecuada	7,00	77,78 %
Baja	1,00	11,11 %
Excesiva	1,00	11,11 %
Permanentemente baja	0,00	0,00 %
Permanentemente excesiva	0,00	0,00 %
TOTAL	9	100 %



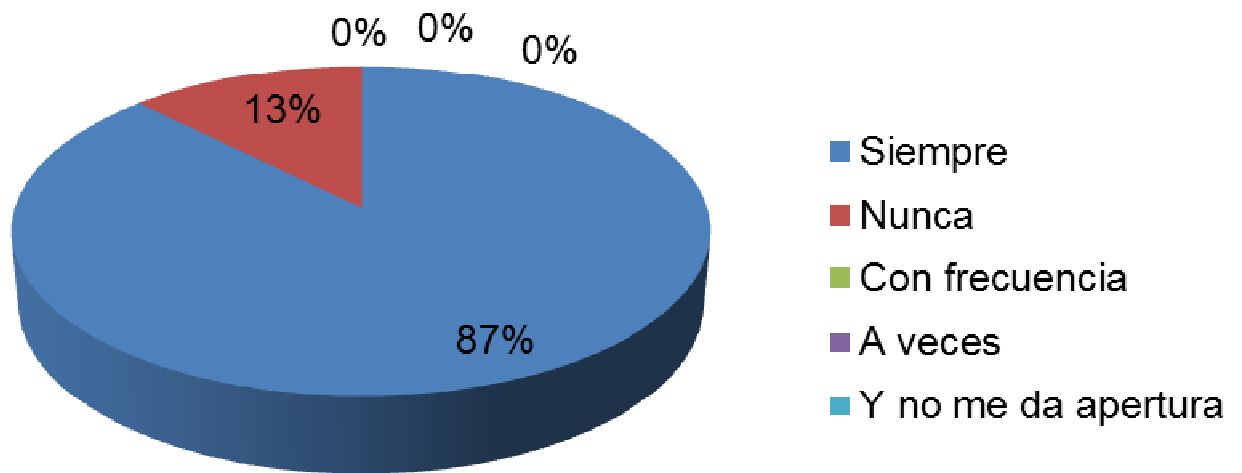
¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

Generalmente de acuerdo	4	50 %
Muy de acuerdo	2	25 %
Sólo a veces	1	12,5 %
Muy en desacuerdo	1	12,5 %
Generalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	8	100 %



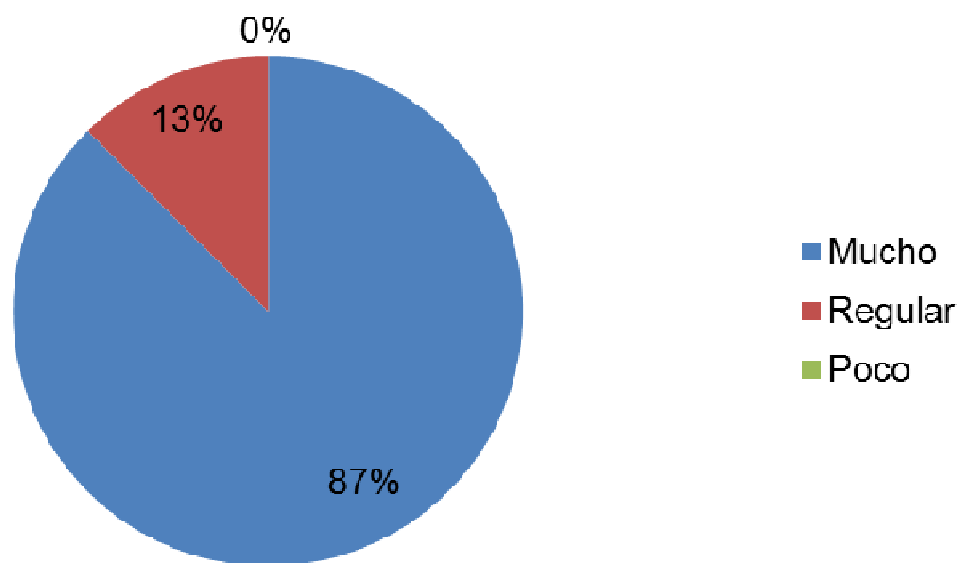
¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Siempre	7	87,5 %
Nunca	1	12,5 %
Con frecuencia	0	0 %
A veces	0	0 %
Y no me da apertura	0	0 %
TOTAL	8	100 %



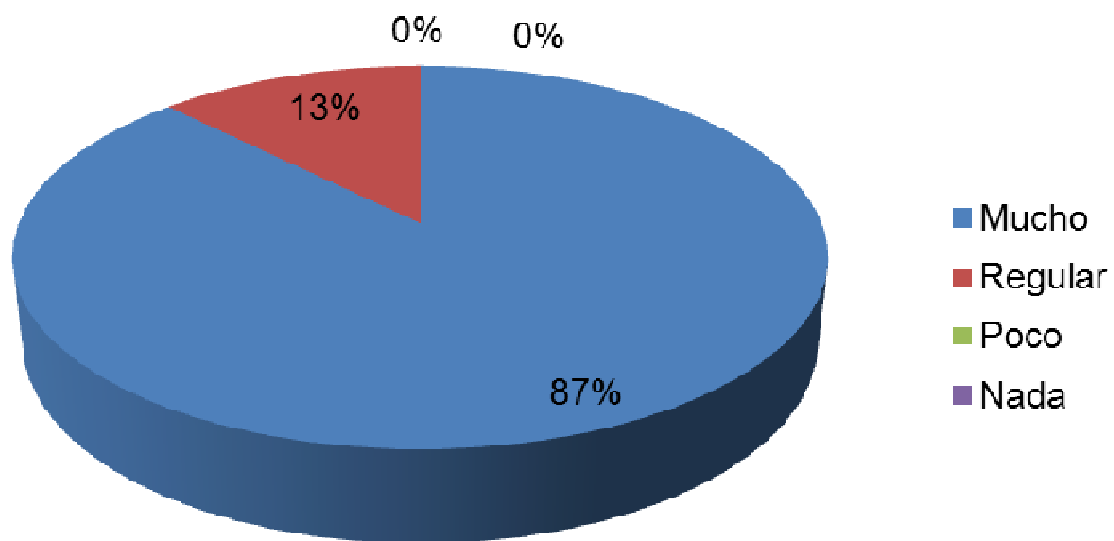
¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

Mucho	7	87,5 %
Regular	1	12,5 %
Poco	0	0 %
TOTAL	8	100 %



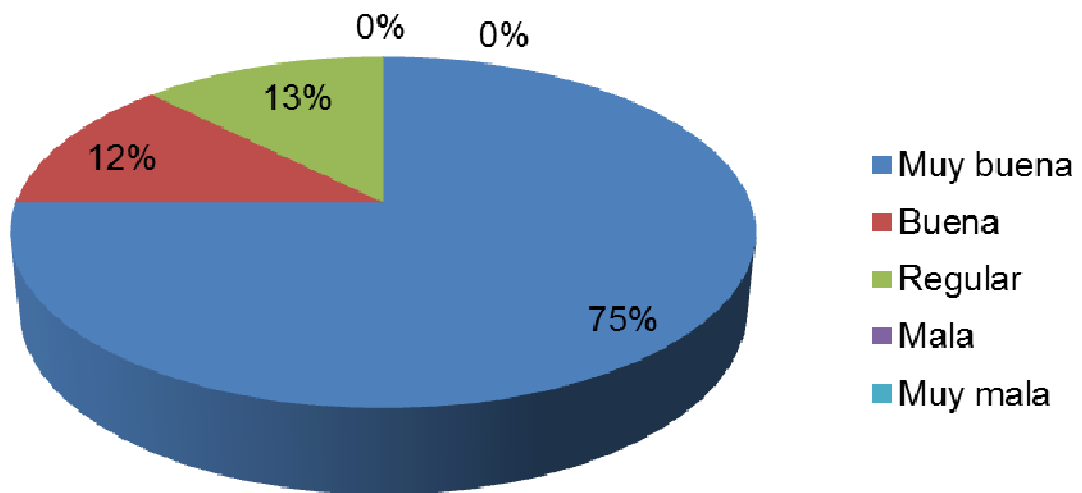
¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

Mucho	7	87,5 %
Regular	1	12,5 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
TOTAL	8	100 %



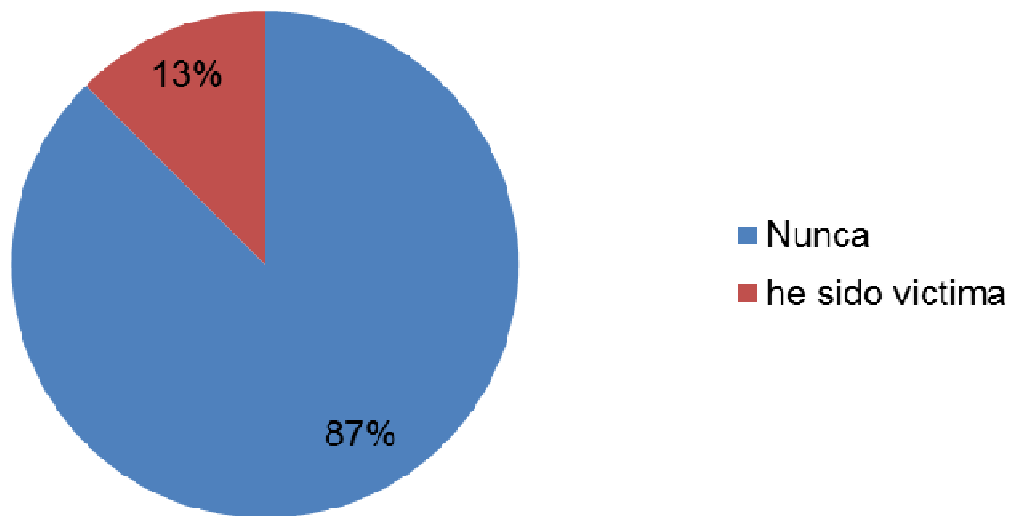
¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

Muy buena	6	75 %
Buena	1	12,5 %
Regular	1	12,5 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
TOTAL	8	100 %



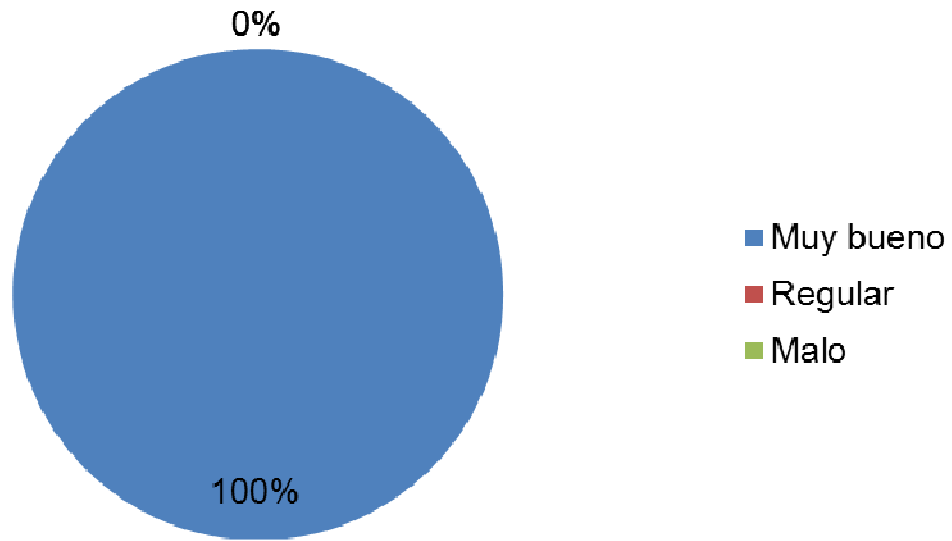
¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

Nunca	7	87,5 %
he sido victima	1	12,5 %
TOTAL	8	100 %



¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

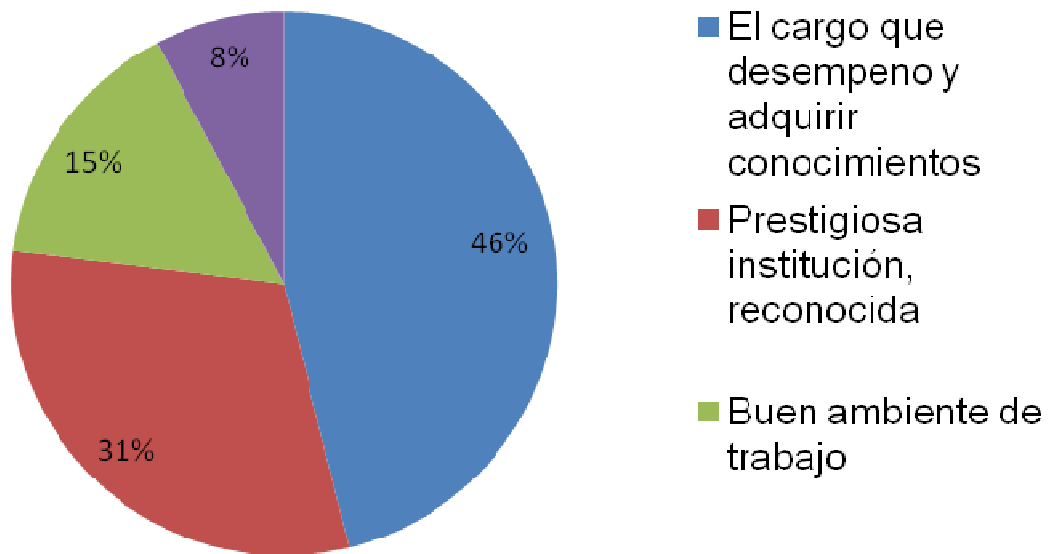
Muy bueno	8	100 %
Regular	0	0 %
Malo	0	0 %
TOTAL	8	100 %



6.6 RESULTADOS MATRIZ GUAYAQUIL

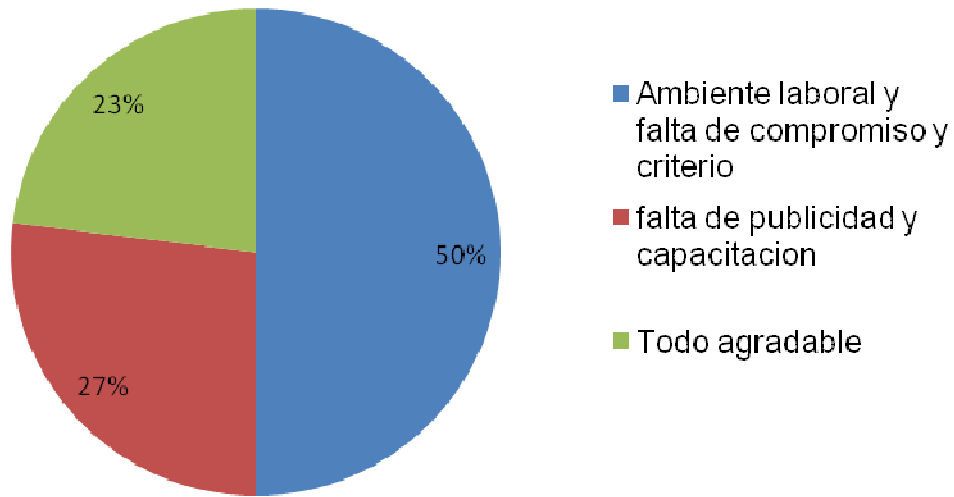
¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

El cargo que desempeño y adquirir conocimientos	12	46.15 %
Prestigiosa institución, reconocida	8	30.77 %
Buen ambiente de trabajo	4	15.38 %
Estabilidad laboral, sueldo y beneficios	2	7.69 %
TOTAL	26	100 %



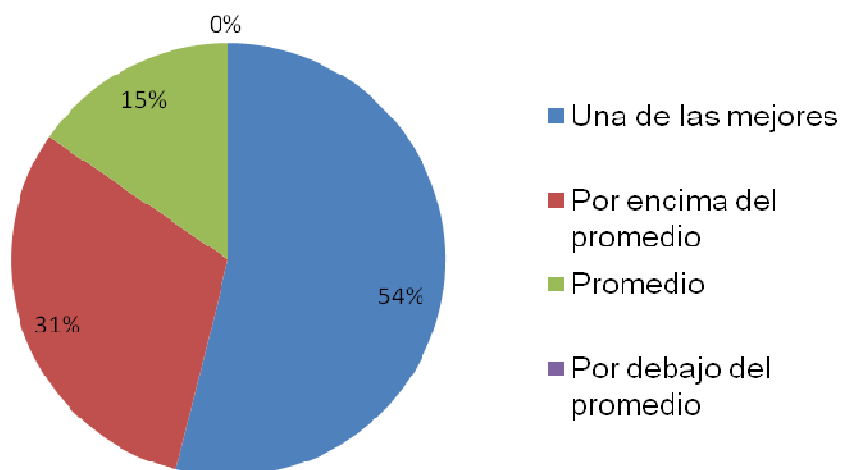
¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

Ambiente laboral y falta de compromiso y criterio	13	50.00 %
falta de publicidad y capacitación	7	26.92 %
Todo agradable	6	23.08 %
TOTAL	26	100 %



¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

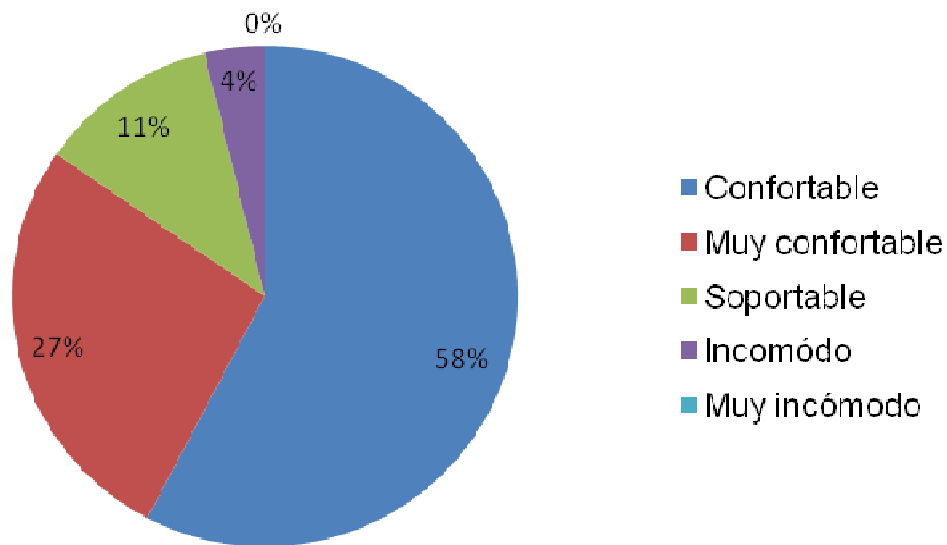
Una de las mejores	14	53.85 %
Por encima del promedio	8	30.77 %
Promedio	4	15.38 %
Por debajo del promedio	0	0.00 %
TOTAL	26	100 %



Condiciones de Trabajo.

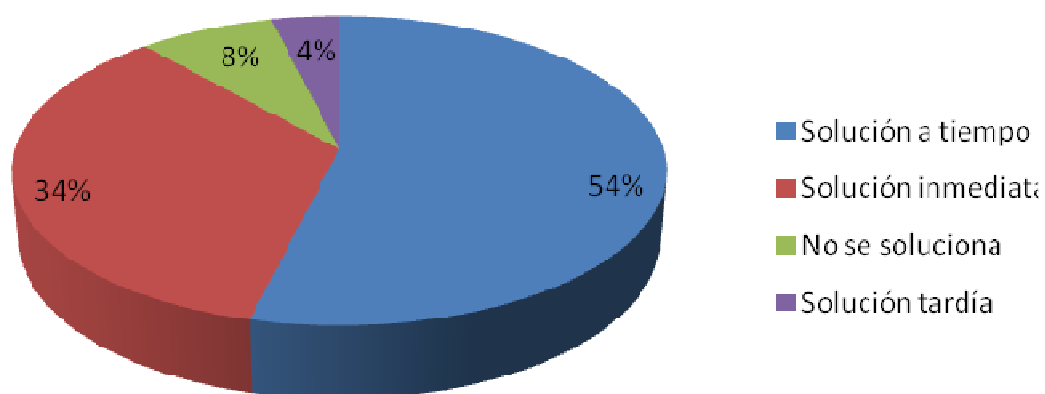
En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc) usted considera que éste es:

Confortable	15	57.69 %
Muy confortable	7	26.92 %
Soportable	3	11.54 %
Incómodo	1	3.85 %
Muy incómodo	0	0.00 %
TOTAL	26	100 %



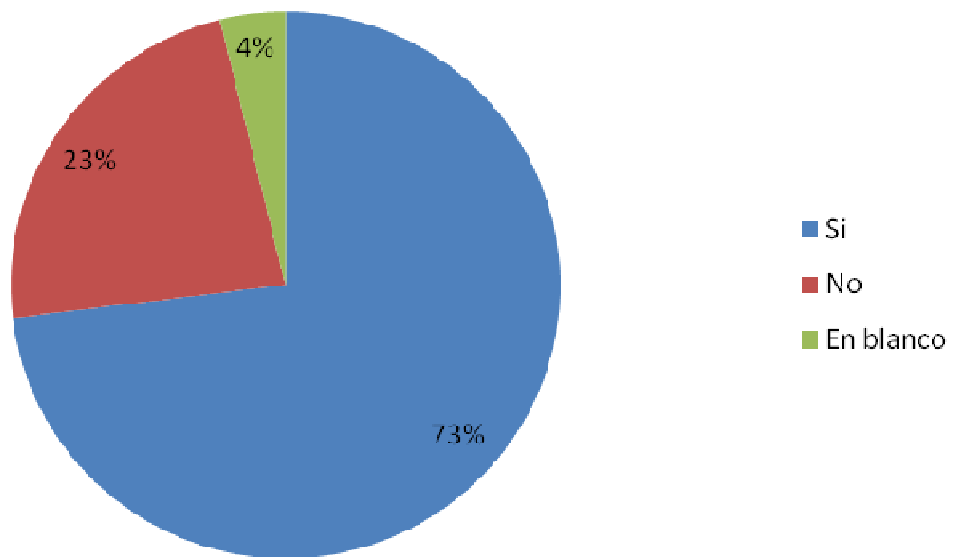
Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión

Solución a tiempo	14	53.85 %
Solución inmediata	9	34.62 %
No se soluciona	2	7.69 %
Solución tardía	1	3.85 %
TOTAL	26	100 %



¿Considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

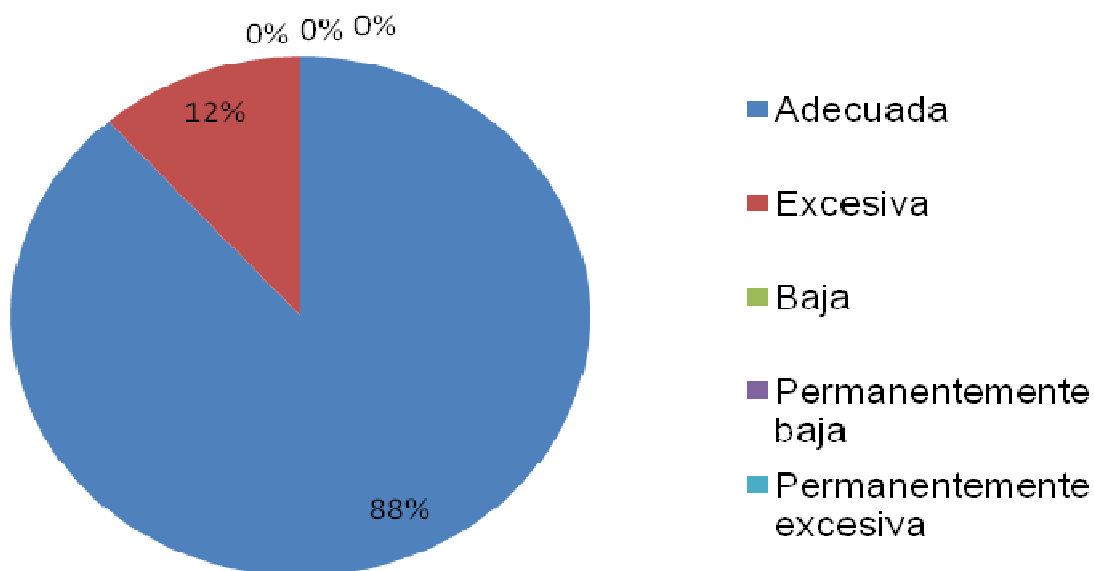
Si	19	73.08 %
No	6	23.08 %
En blanco	1	3.85 %
TOTAL	26	100 %



SOBRE SU DEPARTAMENTO Y EL TRABAJO QUE REALIZA

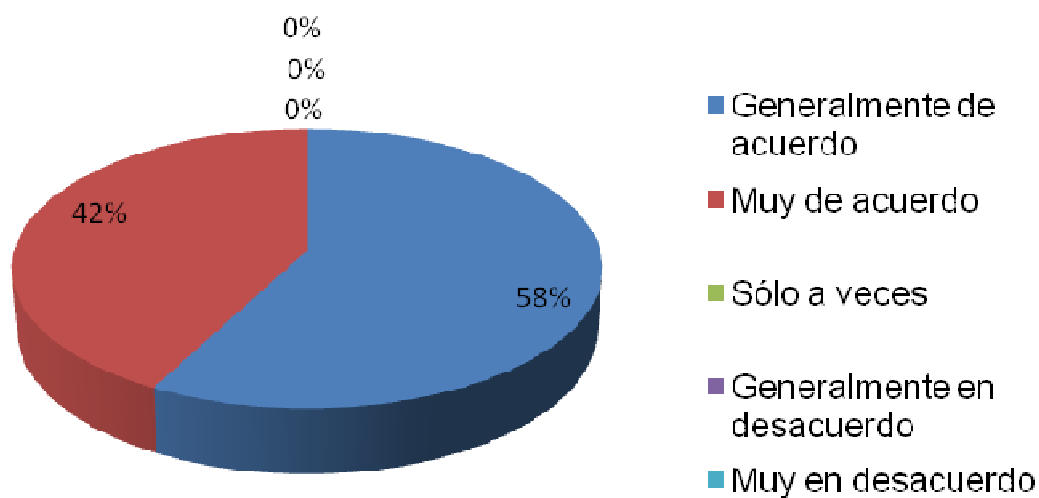
¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

Adecuada	23	88.46 %
Excesiva	3	11.54 %
Baja	0	0.00 %
Permanentemente baja	0	0.00 %
Permanentemente excesiva	0	0.00 %
TOTAL	26	100 %



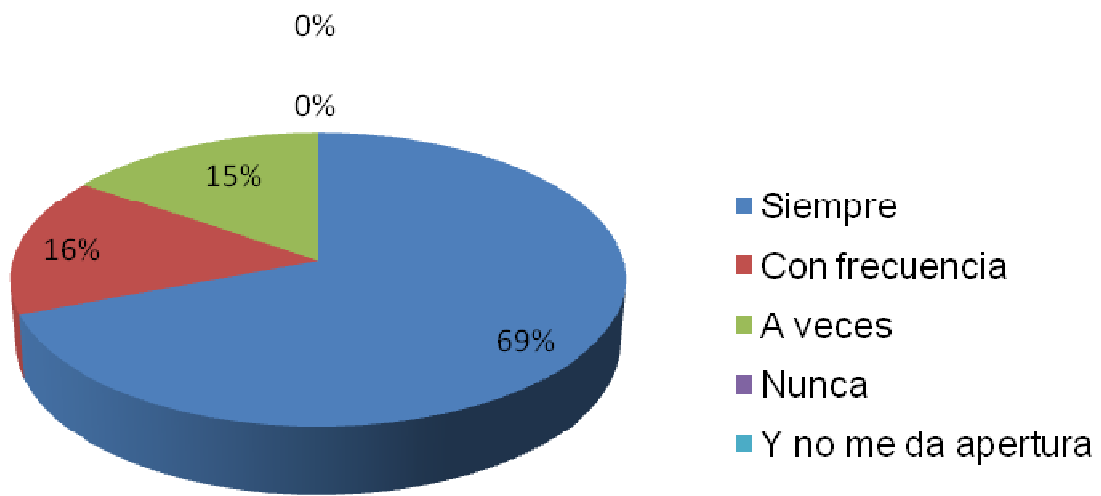
¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

Generalmente de acuerdo	15	57.69 %
Muy de acuerdo	11	42.31 %
Sólo a veces	0	0.00 %
Generalmente en desacuerdo	0	0.00 %
Muy en desacuerdo	0	0.00 %
TOTAL	26	100 %



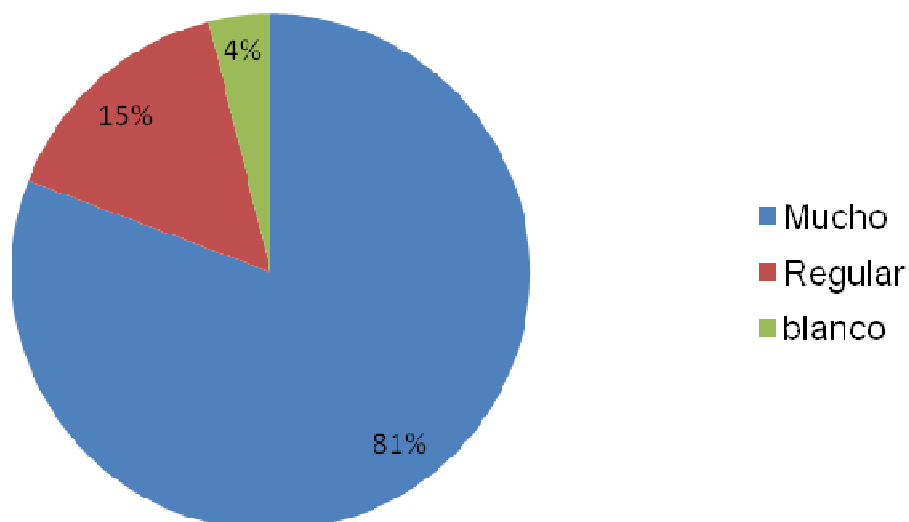
¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Siempre	18	69.23 %
Con frecuencia	4	15.38 %
A veces	4	15.38 %
Nunca	0	0.00 %
Y no me da apertura	0	0.00 %
TOTAL	26	100 %



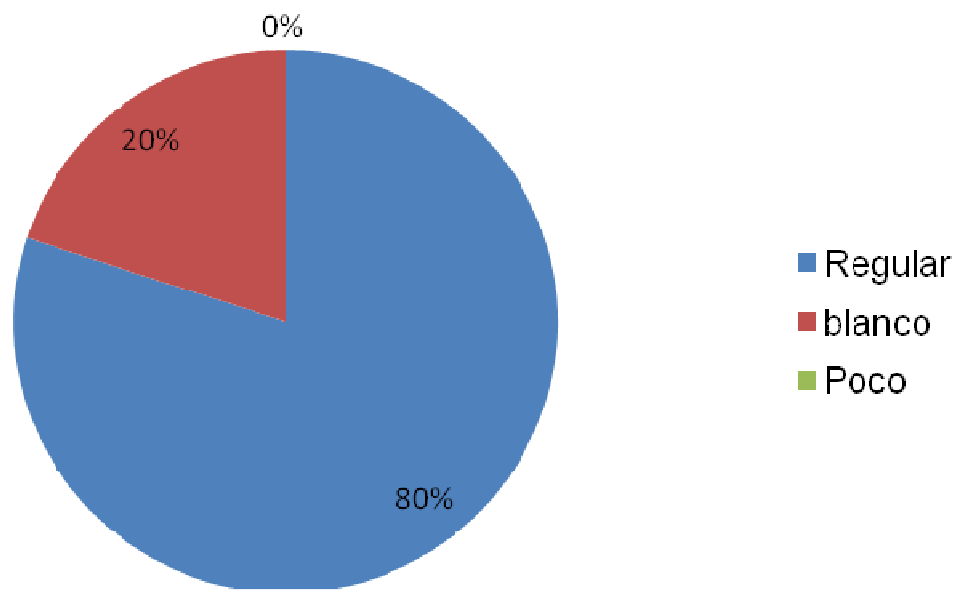
¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

Mucho	21	80.77 %
Regular	4	15.38 %
blanco	1	3.85 %
TOTAL	26	100 %



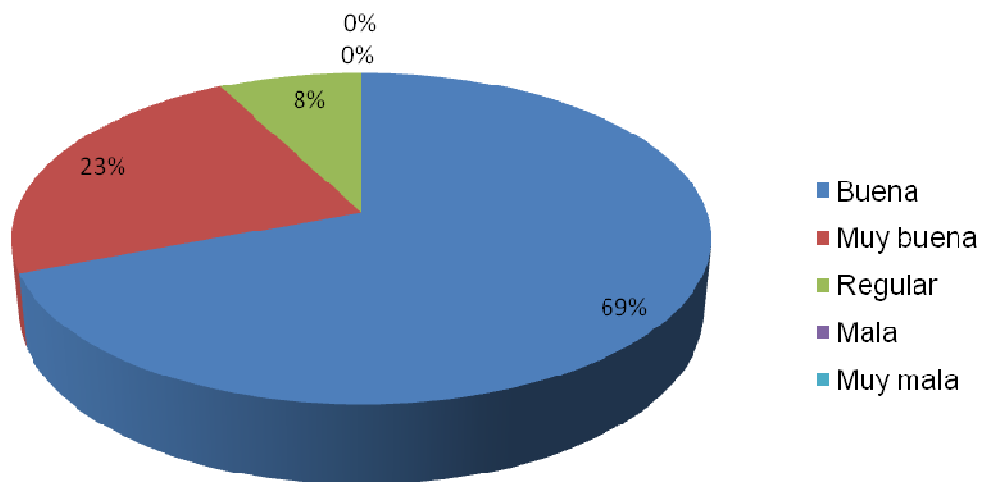
¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

Mucho	21	80.77 %
Regular	4	15.38 %
blanco	1	3.85 %
Poco	0	0.00 %
TOTAL	26	100 %



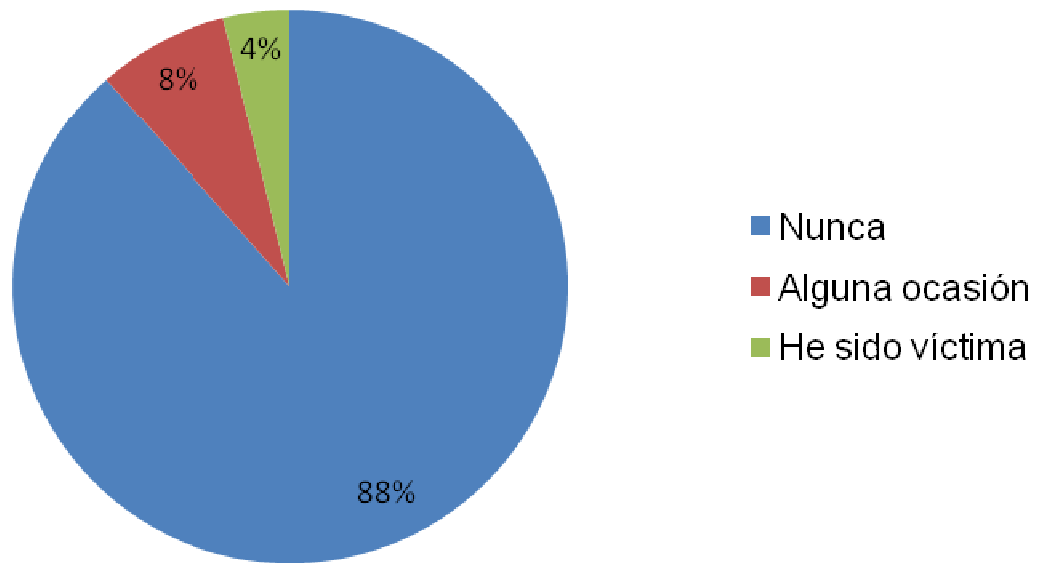
¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

Buena	18	69.23 %
Muy buena	6	23.08 %
Regular	2	7.69 %
Mala	0	0.00 %
Muy mala	0	0.00 %
TOTAL	26	100 %



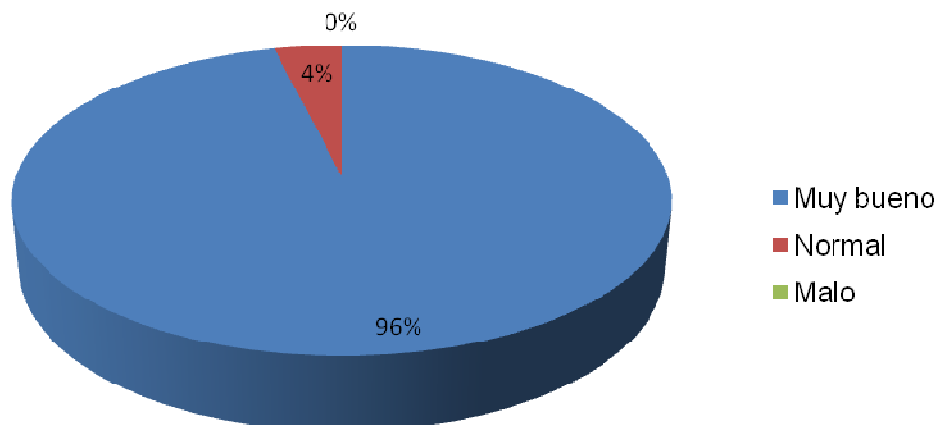
¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

Nunca	23	88.46 %
Alguna ocasión	2	7.69 %
He sido víctima	1	3.85 %
TOTAL	26	100 %



¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

Muy bueno	25	96.15 %
Normal	1	3.85 %
Malo	0	0.00 %
TOTAL	26	100 %



7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS POR PROVINCIAS

7.1 Luego de realizar una encuesta al personal de la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A de la sucursal de Riobamba pudimos connotar lo siguiente:

7.1.1 En la pregunta sobre *¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A?*

Un 33 % de los colaboradores afirmaron sentirse con estabilidad laboral y con beneficios, claramente esto indica la seguridad que brinda la financiera a este porcentaje, por ello consideramos que es una compañía rentable que ofrece comodidad a sus colaboradores. Es importante señalar que para laborar con cautela en un trabajo, lo primordial es sentirse a gusto, con la empresa y con el personal que se rodea.

Por otro lado el 16% de los encuestados indicaron que la Puntualidad en los pagos, es uno de los aspectos que más les gusta. Este es un pequeño porcentaje, que sin duda alguna confía en la eficiencia que tiene la empresa con respecto a los pagos de sus empleados. Para que una empresa cuente con un equipo de

trabajo rentable se los debe motivar con la cancelación de su mensualidad a tiempo, ya que eso motiva a que realicen un excelente trabajo.

7.1.2 En la pregunta sobre ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

El 50% de los encuestadores indicaron que lo que menos le gusta es la remuneración, es decir que se puede deducir que eso podría desmotivar al personal, pues la remuneración es uno de los principales aspectos que se deben llevar de la mejor manera posible, porque es importante recalcar que cada uno de los empleados tiene responsabilidades y cargas a las que debe mantener, por ello consideramos que este tema lo deben discutir los para encontrar una solución que ayude a motivar al empleados y sobre todo que beneficie al empleador.

Sin embargo el 17% de los colaboradores recalcó que el horario de los sábados es lo que menos les gusta. Trabajar en un horario extendido de lo habitual siempre causará molestias, por ello es importante reanimar al personal para que no sienta obligado al hacerlo, sino más bien sienta que es una responsabilidad. Este es un punto que los jefes departamentales tienen darle importancia para que su personal concientice la importancia de trabajar un día de fin de semana.

7.1.3 En la pregunta sobre ¿Cómo califica a la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

El 71 % de los encuestadores calificaron a la Sociedad como una de las mejores, es claro el alto porcentaje que indica esta opción, con la que se puede deducir que los colaboradores sienten agrado de trabajar en ella, porque considerarla como una de las mejores, es beneficioso para los empleados, así como también para los dueños de la empresa. Con respecto a la respuesta que obtuvimos, podemos señalar que la empresa tiene una buena imagen, ante sus empleados y eso brinda confianza y seguridad.

Sin embargo el 29% la califica, por encima del promedio, es preciso indicar que el personal confía en la empresa y es notorio que también siente confianza en el grupo de trabajo, porque que es una empresa rentable que puede mejorar día a día. Y estar por encima del promedio es, considerar que la empresa está en un punto de ser una de las mejores.

7.1.4 En la pregunta sobre las condiciones de trabajo; En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc).

El 67 % indicó que el ambiente es muy confortable. Con este alto porcentaje podemos deducir que los colaboradores se sienten a gusto en las condiciones que realiza su trabajo. Estar en excelentes condiciones de trabajo ayuda a que el ambiente laboral mejores día a día, y que sobre todo tenga a un personal motivado y seguro en sus puestos de trabajo, ya que la comodidad es uno de los principales aspectos que se debe analizar en una empresa, para tener un equipo de trabajo que rinda eficazmente.

Mientras que el 33 % señaló que el ambiente es confortable. Es claramente notorio que las condiciones de trabajo en la que se encuentran los empleados de la sucursal de Riobamba son cómodas. Es importante señalar que estos dos porcentajes son respuestas positivas y que se deben tomar en cuenta para que sigue siendo considerada de esta manera, la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.

7.1.5 En la pregunta sobre ¿Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión?

El 67% indicó que la solución es a tiempo. Resultado positivo por parte de los colaboradores de la sucursal, es importante que las soluciones sean atendidas

inmediatamente para que el empleado, sienta que su comodidad física es primordial para el desempeño de sus labores diarias. Consideramos que es responsabilidad de la empresa que sus funcionarios se sientan a gusto con su puesto de trabajo, para que de ese modo estén motivados y realicen de la mejor manera las actividades que están en la jornada laboral.

Por otro lado el 33% aseguró que la solución es inmediata, otro resultado positivo que sin duda alguna, deja en constancia que la empresa se preocupa mucho por la comodidad de sus empleados. Este punto indica que la empresa tiene una buena imagen que ha sido creada con esfuerzo y sobre todo con la atención brindada para sus colaboradores.

7.1.6 En la pregunta sobre ¿considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

El 67% indicó que la Sociedad Financiera, si le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales. Esto es importante porque motiva al personal para que se prepare profesionalmente, y que de esa forma aplique todos los conocimientos adquiridos en los trabajos que realiza para la empresa. Es un punto clave para mantener empleados constantemente preparados.

Mientras que el 33 % afirmó que no, es importante que los jefes departamentales analicen individualmente a sus colaboradores, para que tomen en consideración lo que más resalta en la personalidad y profesionalismo de sus empleados, para así exprimir sus conocimientos que si son bien utilizados, ayudarían en el crecimiento laboral.

7.1.7 En la pregunta sobre su departamento y el trabajo que realiza ¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

El 100% indicó que es adecuada. Consideramos que los jefes departamentales de la Financiera, distribuyen una carga proporcionada a sus colaboradores. Es importante que los empleados se sientan a gusto con la proporción de trabajo que se requiere día a día.

7.1.8 En la pregunta sobre ¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

El 58% indicó estar muy de acuerdo, con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte. Podemos deducir la positiva respuesta de parte de los colaboradores en la sucursal de Riobamba, es un gran porcentaje que siente comodidad con respecto a cómo los departamentos siguen un orden al momento de seguir directrices.

Mientras que el 17% indicó estar solo a veces de acuerdo con los objetivos y con la manera que se está gestionando en el departamento al que pertenecen. Podemos deducir que este pequeño pero importante porcentaje debe ser analizado por el Recursos Humanos, para mejorar este aspecto y que los colaboradores cambien de parecer y sientan mejoría en el departamento, así como también consideramos que debe ser analizado para brindarles bienestar en su jornada laboral.

7.1.9 En la pregunta sobre ¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

El 83% indicó que siempre el jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y sobre todo que escucha las opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones, esto indica que el personal se siente en confianza al

momento de realizar alguna actividad con su jefe del departamento y sobre todo siente que puede opinar sobre el trabajo realizado. Este es un punto importante porque al incluir la opinión, el trabajador se siente comprometido con las funciones que realiza el jefe.

Por otro lado un 17% aseguró que a veces el jefe tiene una actitud abierta. He allí donde el departamento de Talento Humano debe poner en consideración un análisis a los jefes departamentales para que se los pueda inducir a una capacitación sobre como tener un mejor desenvolvimiento con sus colaboradores.

7.1.10 En la pregunta sobre ¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

El 100% indicó que confía mucho en la capacidad del jefe directo, por su experiencia con la que cuentan, la comunicación y sobre todo eficiencia con la que realizan los proyectos en equipo. Es notoria la ventaja que tiene esta sucursal, ya que cuenta con jefes directos capaces al momento de cumplir las directrices para las mejoras de la empresa.

7.1.11 En la pregunta sobre ¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

El 100% agregó que está muy de acuerdo, en cómo su jefe dirige el departamento, por su capacidad y decisión. Esta respuesta es similar a las 5.1.10, ya que es visible que en la sucursal existen jefes directos que dirigen de forma adecuada las normas de la empresa y que cumplen con el objetivo de la empresa mantener un buen ambiente laboral.

7.1.12 En la pregunta sobre los compañeros de trabajo ¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

El 83% indicó que la relación entre compañeros es muy buena. Con este resultado podemos connotar que existe un buen ambiente laboral, en donde el respeto es uno de los aspectos más importantes que resalta en la empresa. Es importante recalcar que para mantener una relación interpersonal afectiva entre los colaboradores de Leasingcorp, se debe considerar que exista responsabilidad y respeto ante lo que realiza el compañero de trabajo para tener un ambiente cálido lleno de compañerismo.

Mientras que el 17 % afirmo que es buena. Respuesta que también es positiva, en el momento que se analizan los resultados de la encuesta realizada en la sucursal de Riobamba. Podemos deducir que en esta ciudad existe y un porcentaje conforme con las relaciones interpersonales que se maneja en la empresa.

7.1.13 En la pregunta sobre ¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

El 100% indicó que nunca. Esto indica que en esta sucursal, está por encima de todo el respeto entre jefes y subordinados, algo que difícilmente se puede alcanzar en otras sucursales. Consideramos que el ser víctima de un acoso u opresión, es un tema importantísimo que se debe poner en manos de una Psicólogo para que ayude con las soluciones del caso.

7.1.14 En la pregunta sobre ¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

El 100% mencionó que la actitud hacia lo compañeros de trabajo, y la de los compañeros hacia usted es muy buena, la cual se basa de; respeto, amabilidad, solidaridad, colaboración. Esto crea una excelente relación interpersonal entre los subordinados y los jefes de cada departamento, lo cual motiva a realizar una buena jordana.

7.1.15 En la pregunta sobre *¿Qué recomendaciones desearía dar para que el clima laboral en la institución sea cada vez mejor?*

Los colaboradores indicaron estas dos recomendaciones:

Integración y reuniones a nivel nacional

Implementar mayor comunicación y coordinación entre el personal

7.2 Luego de realizar una encuesta al personal de la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A de Santo Domingo pudimos connotar lo siguiente:

7.2.1 En la pregunta sobre *¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?*

Un 37% de los encuestados indicaron sentirse a gusto porque aseguran que en la Sociedad se trabaja en equipo, y que sobre todo, existe un buen ambiente de trabajo, lo cual se podría interpretar que el personal se siente a gusto en las labores y sobre todo con los compañeros que le rodean, ya que aparentemente realizan las actividades en equipo.

Por otro lado el 9% de los colaboradores afirmaron que lo que más le gusta de trabajar en la Financiera, es que tiene prestigio. Claramente esto indica la seguridad que brinda la financiera a un pequeño porcentaje, por ello consideramos que es una compañía que ofrece comodidad a sus colaboradores. Es importante afirmar que esta empresa se ha ganado el prestigio de acuerdo a los años trabajados

7.2.2 En la pregunta sobre *¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?*

El 43% de los encuestados recalcó que lo que menos le gusta de trabajar en la financiera es que no se incrementen los sueldos. Consideramos que para mantener a un equipo de trabajo motivado es necesario que su sueldo este al nivel de la carga laboral que se le exige. Por ello es necesario que se analice individualmente cada puesto de trabajo, para poder considerar un aumento de sueldo, y de esta forma se puede contar con un personal motivado al momento de realizar las actividades que se realicen en la empresa.

Sin embargo el 14% de los de los encuestadores indicaron que la falta de integración entre sucursales es lo que menos les gusta de trabajar en la Financiera. Con este resultado se puede deducir que los empleados solicitan una integración. Es importante recalcar que relación interpersonal es uno de los principales aspectos que se deben llevar de la mejor manera posible. Creemos que se debe realizar una reunión con las 5 sucursales en la cual se realicen juegos dinámicos para que funcione la relación interpersonal entre colaboradores.

7.2.3 En la pregunta sobre ¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

El 100% de los encuestadores calificaron a la Sociedad Financiera como Promedio, es claro que los empleados de la sucursal de Santo Domingo tiene un buen concepto de la Financiera. Este alto porcentaje que indica esta opción, confía en que la empresa es reconocida a nivel Nacional, por ello con este resultado deducimos que los colaboradores sienten agrado confianza y seguridad de trabajar en la sociedad.

7.2.4 En la pregunta sobre las condiciones de trabajo; En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc).

El 43 % indicó que el ambiente es soportable, es decir que los colaboradores, no están cien por ciento cómodos con las condiciones físicas en las que se encuentra su puesto de trabajo, por ello se debe hacer una campaña en esta sucursal, en

donde los trabajadores realicen una minga para reestructurar el puesto donde realizan sus actividades.

Por otro lado el 14% de los encuestadores, señalo que el ambiente es muy confortable Con este porcentaje podemos deducir que los colaboradores se sienten a gusto en las condiciones que realiza su trabajo. Estar en excelentes condiciones de trabajo ayuda a que el ambiente laboral mejores día a día, y que sobre todo tenga a un personal motivado y seguro en sus puestos de trabajo, ya que la comodidad es uno de los principales aspectos que se debe analizar en una empresa, para tener un equipo de trabajo que rinda eficazmente.

7.2.5 En la pregunta sobre ¿Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión.

El 87% indicó que la solución es a tiempo. Consideramos, que lo más importante al momento de solucionar un problema es que se lo haga con prontitud. Un gran porcentaje siente que es primordial para el gerente de la sucursal, por ello aseguraron que los problemas son atendidos a tiempo, esto indica que el empleador es un eje importante para la labor diaria.

Sin embargo el 13 % aseguró que la solución es tardía. Este punto debe ser analizado con cautela para que exista una mejora en el desempeño de los colaboradores de la sucursal de Santo Domingo. Por ello recomendamos que este porcentaje sea analizado por el departamento de Talento Humano para poder descubrir cuáles son las fallas, para encontrarle una solución.

7.2.6 En la pregunta sobre ¿considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

El 50% indicó que si, porque permite el desarrollo profesional y personal. Es importante que los colaboradores, estén seguros que pueden aplicar sus

conocimientos en la empresa, ya que eso es importante para cumplir con las metas que se fijan para incrementar el bienestar de la Sociedad. Por ello es necesario recalcar que con este resultado, deducimos que la empresa impulsa a su equipo de trabajo a prepararse para ser cada vez mejores profesionales.

Mientras que el 13 % dejó en blanco la respuesta, pequeño grupo significativo que debe ser analizado de manera individual por el departamento de Talento Humano para encontrar, el por qué de la indiferencia con respecto a esta pregunta.

7.2.7 En la pregunta sobre su departamento y el trabajo que realiza ¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

El 73% indicó que es adecuada. Con este resultado deducimos que la carga está siendo proporcionada de la mejor manera, de acuerdo con el puesto que desempeña cada empleado de la empresa. Este gran porcentaje da a conocer que el personal siente comodidad con respecto a la responsabilidad que se les entrega en la jornada laboral.

Mientras que el 13 % aseguró que era excesiva. He allí donde los jefes departamentales deben hacer un análisis de cómo se está repartiendo esa carga para que todo sea unificado.

7.2.8 En la pregunta sobre ¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

El 100% indicó la opción generalmente de acuerdo. Consideramos que este resultado debe ser analizado por los jefes directos, para que mejore la manera de cómo se está gestionando los objetivos de los departamento y así los jefes le indiquen a los colaboradores de la sucursal de Santo Domingo, que se debe hacer conciencia que para que las cosas se gestionen bien en el departamento, todos deben colaborar con un granito, porque el trabajar en equipo permite alcanzar las metas deseadas.

7.2.9 En la pregunta sobre ¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

El 75% indicó que su jefe tiene una actitud abierta con frecuencia, es decir que el jefe, brinda confianza a sus subordinados. Es notorio que esta sucursal cuenta con un personal que siente seguridad al momento de trabajar.

Mientras que el 25% aseguró que a veces. Consideramos que los jefes departamentales deben analizar, que el recibir opiniones de sus subordinados es bueno para la relación interpersonal. por ello es recomendable que haga una campaña de actitudes con la ayuda del departamento de Talento Humano para que existan mejoras.

7.2.10 En la pregunta sobre ¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

El 85% indicó que Mucho, por su profesionalismo y toma de decisiones. el equipo de trabajo debe estar dirigido por líderes, en este caso los jefes directos que deben cumplir bien su rol y luego de analizar este resultado deducimos que los departamentos cuentan con jefes que ejecutan bien su función en la empresa.

Mientras que el 25% recalcó que la capacidad de su jefe directo es regular, porque hace falta motivación al personal cuando se logran objetivos. La motivación se logra haciendo conciencia, y cada jefe departamental debe indicar que para llevar a cabo una meta, cada integrante del departamento debe colaborar para que el objetivo propuesto tenga un buen resultado.

7.2.11 En la pregunta sobre ¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

El 75% colocó la opción Regular, por diferencia de opiniones y hay decisiones que dependen solo del jefe directo. Por ello es importante que el departamento de Talento Humano indique a los jefes departamentales que deben hacer que sus subordinados se sientan en confianza para que consideren que las opiniones se toman en conjunto para la búsqueda de un mejor ambiente laboral.

Sin embargo, el 25% indicó la opción muy de acuerdo, porque planifica actividades. El planificar actividades permite llevar un control de las cosas que se van cumpliendo y como se las va cumpliendo, por ello es importante reconocer el esfuerzo que hacen algunos jefes directos.

7.2.12 En la pregunta sobre los compañeros de trabajo ¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

El 87% indicó que la relación entre compañeros es muy buena, algo favorable para la empresa ya que las relaciones interpersonales crean un ambiente laboral cómodo y sobre todo cálido.

Mientras que el 13 % afirmó que es buena. Es claro en esta sucursal todos los colaboradores están a gusto con el manejo como se relacionan entre sí porque con estos dos resultados deducimos que en base al respeto todos tienen un control de cómo diferenciar lo laboral entre el compañerismo.

7.2.13 En la pregunta sobre ¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

El 87% del personal a de la sucursal, indica que nunca han sido víctimas de acoso laboral. Este es un gran porcentaje el cual refleja, que en la empresa existe respeto, eso es un primordial, en las empresas debe reinar un ambiente paz y respeto, para que exista comodidad y bienestar para cada uno de los que integran la Sociedad.

Sin embargo podemos constatar que existe un 13% que afirma haber sido víctimas de este problema. Consideramos que el haber sido víctimas de este tipo de situaciones, es considerado algo muy grave, por ende esto se debe eliminar por completo, porque no es ético que suceda este tipo de inconvenientes en la empresa. El departamento de talento humano debe considerar la posibilidad de que un psicólogo trate este importante tema, para que evite un malestar en el ambiente laboral.

7.2.14 En la pregunta sobre *¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?*

El 100% menciona que es muy buena, y que existen valores muy importantes como el respeto, amabilidad, solidaridad, colaboración, por parte de los integrantes de la empresa.

7.2.15 En la pregunta sobre *¿Qué recomendaciones desearía dar para que el clima laboral en la institución sea cada vez mejor?*

Las siguientes opciones son las que indicaron el personal de la Sucursal de Santo Domingo:

Tener claro las responsabilidades de cada puesto

Realizar programas de integración a nivel nacional

Motivación emocional y económica

Capacitación

7.3 Luego de realizar una encuesta al personal de la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A de la sucursal de Ambato pudimos connotar lo siguiente:

7.3.1 En la pregunta sobre *¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A?*.

Un 55 % de los colaboradores afirmaron que tiene un buen ambiente de trabajo, claramente esto indica la seguridad y la excelente relación que existe con los integrantes de la empresa, por ello consideramos que esta compañía, sobre todo en esta sucursal, se manejan con un valor muy importante como lo es el respeto. Las buenas relaciones interpersonales ofrecen comodidad a sus colaboradores. Es importante señalar que para laborar con cautela en un trabajo, lo primordial que debe reinar es un buen ambiente entre el personal.

Por otro lado el 1% de los encuestados indicaron que lo que más le gusta es el aspecto de los sueldos y beneficios, claramente esto indica la seguridad que brinda la financiera a un pequeño porcentaje, por ello consideramos que es una compañía rentable que ofrece comodidad a sus colaboradores. Es importante señalar que para laborar con cautela en un trabajo, lo primordial es sentirse a gusto, con la empresa y con el personal que me rodea

7.3.2 En la pregunta sobre ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

El 37% de los encuestadores indicaron que en la Sociedad es todo agradable, es decir que este porcentaje se siente a gusto con todo lo que respecta de la Sociedad, es decir el ambiente laboral, los sueldos, entre otros puntos que son aceptados positivamente.

Sin embargo el 9% de los colaboradores recalzó que la Falta de mantenimiento de oficinas es lo que menos le gusta, por ello consideramos que en las oficinas de Ambato se debe hacer una remodelación, puesto que diseño de los puestos de trabajo influyen en la comodidad de sus trabajadores.

7.3.3 En la pregunta sobre ¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

El 100 % de los encuestadores calificaron a la Sociedad como una de las mejores, es claro el alto porcentaje que indica esta opción, se puede deducir que los colaboradores sienten agrado de trabajar en la sociedad, porque considerarla como una de las mejores es beneficiosa, ya que eso brinda confianza y seguridad.

7.3.4 En la pregunta sobre las condiciones de trabajo; En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc).

El 80 % indico que el ambiente es confortable, sentir un ambiente cómodo es beneficioso, porque si bien es cierto el trabajo es como el segundo hogar de los trabajadores, ya que muchas veces se pasa más de 8 horas en él, por ello las condiciones físicas siempre deben ser las mejores para tener buenos resultados.

Mientras que un 20% se dividió en partes iguales colocando en las opciones; soportable y muy incómoda. Este es un pequeño pero importante porcentaje, este personal debe ser analizado con cautela por parte del departamento de Talento Humano y sus jefes directos para conocer, en qué condiciones físicas se encuentra laborando este grupo para empezar a crear estrategias de mejoras.

7.3.5 En la pregunta sobre ¿Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión.

El 70% indicó que la solución es a tiempo. Solucionar los inconvenientes a tiempo genera comodidad en el ambiente de trabajo, porque significa que los responsables de los departamentos están cumpliendo la función de jefes directos de la mejor manera.

Sin embargo el 10% aseguró que no se soluciona. Este punto debe ser analizado para que por medio de estrategias se puedan buscar soluciones, esto siempre y

cuando este dirigido por jefes departamentales y encargados del departamento de Talento Humano.

7.3.6 En la pregunta sobre ¿considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

El 91% indicó que si, porque son tomadas en cuenta las opiniones del personal. Un gran porcentaje que siente seguro de poder aplicar sus conocimientos adquiridos ya que los jefes directos los impulsa a prepararse día a día para que pongan en practica en la jornada laboral.

Mientras que el 9% afirmó que no, porque hay limitaciones. Pequeño pero importante porcentaje que debe ser analizado por el departamento de Talento Humano para que con ayuda de los jefes directos se pueda encontrar una solución, y permitir que su personal brinde conocimientos en lo personal y profesional.

7.3.7 En la pregunta sobre su departamento y el trabajo que realiza ¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

El 91% indicó que es adecuada. Como se lo ha mencionado Leasingcorp es considerada como una empresa que proporciona la carga de trabajo adecuadamente y con este resultado lo podemos afirmar.

Mientras que el 9% afirmó que es excesiva, he allí donde se debe llegar a un acuerdo con los jefes directos para que exista una mejor distribución con la carga de trabajo que se les designa a los colaboradores.

7.3.8 En la pregunta sobre ¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

El 50% indicó que la opción, generalmente de acuerdo. Es la mitad del personal que afirmó estar generalmente de acuerdo con la manera como se gestionan las actividades en el departamento. Consideramos que los jefes directos deben socializar una campaña de cómo llevar a cabo una meta, teniendo como objetivo principal, que la realización de un trabajo se la debe manejar de manera grupal.

Por otro lado un 10% del personal de la ciudad de Ambato indicó estar muy en desacuerdo con los objetivos y con la manera que se está gestionando en el departamento al que pertenecen. Por ello se debe canalizar este punto de forma que se pueda mejorar y así los empleados se integren y conozcan que para cumplir un objetivo se deben realizar las cosas con esfuerzo.

7.3.9 En la pregunta sobre ¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

El 50% indicó que siempre, gran porcentaje que confía en dar su punto de vista a las personas encargadas de los departamentos en este caso los jefes directos. Esto crea un buen ambiente laboral

Mientras que el 10% aseguró que a veces, este pequeño grupo necesita ser escuchado por ello es recomendable que sea analizado, cómo es el ambiente en si departamento y de esta forma poder llegar a un acuerdo con el jefe directo para que brinde más confianza con sus subordinados.

7.3.10 En la pregunta sobre ¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

El 100% indicó que confía mucho en la capacidad de cómo lleva a cabo las metas en el departamento, por su experiencia, comunicación y eficiencia. Tres puntos

claves para poder alcanzar la metas que la Financiera necesita para crecer cada vez más.

7.3.11 En la pregunta sobre ¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

El 100% agregó que está muy de acuerdo, por su capacidad y decisión al momento de dirigir el departamento, la forma de cómo los jefes directos cumplen su rol es primordial para que exista comodidad al momento de ejecutarlos objetivos de la empresa.

7.3.12 En la pregunta sobre los compañeros de trabajo ¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

El 82% indicó que la relación entre compañeros es muy buena. El manejar una buena relación interpersonal ayuda a que la jornada laboral sea más cómoda, ya que el lugar de trabajo es considerado como el segundo hogar porque luego de 8 horas al día de compartir con los compañeros, es importante es que mantengan actitudes de respeto y cordialidad con los que les rodea.

Por otro lado el 18 % afirmo que es buena. Así mismo este porcentaje demuestra la comodidad que los empleados sienten en la financiera de la sucursal de Ambato.

7.3.13 En la pregunta sobre ¿En algún momento a sido usted ha sido testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

El 100% indicó que nunca. Es importante que este tipo de situaciones no arruinen un excelente ambiente laboral y el resultado adquirido en esta respuesta, demuestra que en esta sucursal se respetan los derechos de los trabajadores y que se labora con ética y respeto.

7.3.14 En la pregunta sobre ¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

El 91% de los trabajadores de la sucursal de Ambato, mencionó que es muy buena, ya que se maneja con respeto, amabilidad, solidaridad, colaboración. Aspectos importantes los cuales crean un ambiente laboral favorable.

Mientras que el 9% afirmó que es Regular, a veces tienen actitudes negativas. He allí donde se debe analizar, para que por medio de campañas realizadas por el departamento de Talento Humano las relaciones interpersonales mejoren.

7.3.15 En la pregunta sobre ¿Qué recomendaciones desearía dar para que el clima laboral en la institución sea cada vez mejor?

Las siguientes opciones son las que indicaron el personal de la Sucursal de Ambato:

Integración y reuniones a nivel nacional

Mejorar la infraestructura de las oficinas

7.4 Luego de realizar una encuesta al personal de la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A de la ciudad de Quito pudimos connotar lo siguiente:

7.4.1 En la pregunta sobre ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A?

Un 50% de los colaboradores afirmaron sentirse en un buen ambiente de trabajo, claramente esto indica las relaciones interpersonales se manejan con cautela ya que el alto porcentaje, lo demuestra, por ello consideramos que es una compañía le ofrece comodidad a sus colaboradores.

Por otro lado el 12% de los encuestados indicaron que lo que más le gusta es el Desarrollo personal y profesional. Con un personal motivado profesionalmente apoyando a las estrategias productivas para la empresa seguramente el rendimiento de las metas y los objetivos propuestos serán mejores cada día.

7.4.2 En la pregunta sobre ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

El 29% de los encuestadores de la sucursal ubicada en la ciudad de Quito indicaron que lo que menos le gusta es la falta de publicidad, es decir que se puede deducir que eso podría desmotivar al personal, pues si bien es cierto en un trabajo se busca comodidad y si la empresa es reconocida a nivel Nacional e internacional sería un logro para los trabajadores ya que el nivel sería cada vez más alto.

Sin embargo el 14% de los colaboradores recalcó que los Cambios prometidos en reuniones que no se han dado, es lo que menos les gusta. Por ello luego de cada reunión se debe ejecutar un panel de control para que se haga un registro de lo que se está cumpliendo, para de esta forma mejorar este aspecto.

7.4.3 En la pregunta sobre ¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

El 63% de los encuestadores calificaron a la Sociedad como promedio, es claro el alto porcentaje que indica esta opción, se puede deducir que los colaboradores sienten agrado de trabajar en la sociedad, porque considerarla promedio es beneficioso aunque lo recomendable es que, sea considerada una de las mejores, ya que eso brinda confianza y seguridad.

Sin embargo el 37% la califica, por encima del promedio, es preciso indicar que el personal confía en la empresa y es notorio que también siente confianza en el

grupo de trabajo, porque que es una empresa rentable que puede mejorar día a día.

7.4.4 En la pregunta sobre las condiciones de trabajo; En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc).

El 63 % indico que el ambiente es soportable. Este punto se debe analizar porque es importante que el personal se sienta cómodo en las condiciones físicas las cuales les brinda la sociedad.

Mientras que el 37 % señalo que el ambiente es confortable, consideramos que el personal siente ambiente cómodo que es beneficioso para la sucursal, porque si bien es cierto el trabajo es como el segundo hogar de los trabajadores, ya que muchas veces se pasa más de 8 horas en él, por ello las condiciones físicas siempre deben ser las mejores para tener buenos resultados.

7.4.5 En la pregunta sobre ¿Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión.

El 87% indicó que la solución es a tiempo. Consideramos, que lo más importante al momento de solucionar un problema es que se lo haga con prontitud. Un gran porcentaje siente que es primordial para el gerente de la sucursal, por ello aseguraron que los problemas son atendidos a tiempo, esto indica que el empleador es un eje importante para la labor diaria.

Sin embargo el 13 % aseguró que la solución es tardía. Este punto debe ser analizad con cautela para que exista una mejora en el desempeño de los colaboradores de la sucursal de Santo Domingo. Por ello recomendamos que este porcentaje sea analizado por el departamento de Talento Humano para poder descubrir cuáles son las fallas, para encontrarle una solución.

7.4.6 En la pregunta sobre ¿considera que SFL S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

El 50% indicó que si porque aplica conocimientos estudiados. Esto indica que se cuenta con un personal que aporta sus conocimientos adquiridos en los institutos y universidades. Esto genera que la empresa cuente con un personal capacitado y brinda la posibilidad de que se sigan preparando.

Mientras que el otro 50 % afirmó que no porque no existe expectativas de ascenso por ser un grupo pequeño. Aspecto que debe ser analizado de manera cautelosa porque es un gran porcentaje que necesita ser motivado.

7.4.7 En la pregunta sobre su departamento y el trabajo que realiza ¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

El 78% indicó que es adecuada. Es decir que se está brindando una carga proporcional a los trabajadores de la sociedad, y esto genera que los colaboradores se sientan a gusto con lo que realizan.

Mientras que un 22% se dividió en partes iguales indicando las opciones: baja y excesiva; he allí donde se debe llegar a un acuerdo con los jefes directos para que exista una mejor distribución con la carga de trabajo que se les designa a los colaboradores. Porque debe ser distribuida de manera parcial.

7.4.8 En la pregunta sobre ¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

El 50% indicó que la opción, muy de acuerdo. Es decir que está a gusto de cómo se manejan las cosas en el departamento y eso brinda a la empresa un equipo de trabajo rentable.

Mientras que el 12% indicó estar solo a veces de acuerdo con los objetivos y con la manera que se está gestionando en el departamento al que pertenecen. Este resultado debe ser analizado por los jefes departamentales para que tomen en consideración y mejoren un poco su forma de gestionar los objetivos de la empresa.

7.4.9 En la pregunta sobre ¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

El 87% indicó que siempre, más de la mitad del personal se siente seguro y en confianza de poder emitir un criterio y hacerle observaciones al jefe siempre y cuando sea para la mejoría de la empresa.

Mientras que el 13% aseguró que nunca. Pequeño pero importante porcentaje que debe ser evaluado para conocer cuál es la situación en el departamento y así buscar propuestas que ayuden a mejorar las relaciones con el jefe directo.

7.4.10 En la pregunta sobre ¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

El 87% indicó que confía mucho en la capacidad de cómo el jefe directo lleva a cabo las metas en el departamento, eso da confianza a los subordinados porque eso indica que ven como guía a seguir a su jefe departamental.

Mientras que el 13% aseguró que regular. Este porcentaje debe ser analizado para que indiquen propuestas de cómo mejorar el cumplimiento de metas.

7.4.11 En la pregunta sobre ¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

El 87% indicó que mucho, agregó que está muy de acuerdo, por su capacidad y decisión al momento de dirigir el departamento, la forma de cómo los jefes directos cumplen su rol es primordial para que exista comodidad al momento de ejecutarlos objetivos de la empresa.

Mientras que el 13% aseguró que regular, es decir que los jefes departamentales deben hacer conciencia de cómo dirigen el departamento para que puedan solicitar propuestas de sus subordinados y así existan mejor para la empresa.

7.4.12 En la pregunta sobre los compañeros de trabajo ¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

El 75% indicó que la relación entre compañeros es muy buena. Por ello es notoria la buena relación interpersonal entre los colaboradores de la empresa, que en base al respeto manejan bien la jornada laboral.

Mientras que el 12 % afirmó que es buena. Es un pequeño porcentaje que opina que es buena. Podemos observar que estos dos resultados sumados hacen un excelente porcentaje de empleados cómodos en su lugar de trabajo.

7.4.13 En la pregunta sobre ¿En algún momento ha sido usted testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

El 87% indicó que nunca. Luego de obtener este resultado podemos ver que un gran porcentaje ha sido respetado en cuestiones de opresión y acoso. Es importante tener en cuenta que en una empresa siempre las cosas se deben manejar con ética para que el clima laboral se mantenga siempre alto.

Pero por otro lado podemos dar a conocer que un 13% ha sido víctima. Por ello es indispensable que el departamento de Talento Humano sea partícipe de este tipo

de situaciones para que los trabajadores sientan respaldo y puedan denunciar este tipo de irregularidades que se presentan en la jornada laboral.

7.4.14 En la pregunta sobre *¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?*

El 100% menciona que es muy buena, ya que existen valores muy importantes como el respeto, la amabilidad, solidaridad, colaboración. Motivos por el cual clima laboral es muy bueno ya que los empleados saben manejar sus relaciones interpersonales

7.4.15 En la pregunta sobre *¿Qué recomendaciones desearía dar para que el clima laboral en la institución sea cada vez mejor?*

Las siguientes opciones son las que indicaron el personal de la Sucursal de Quito:

Talleres de inducción, cuando haya un empleado nuevo en la empresa.

Reconocimiento económico y emocional.

Capacitaciones

Actividad recreativa del personal y su familia

Reunión a nivel nacional.

7.5 Luego de realizar una encuesta al personal de la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A de Guayaquil pudimos connotar lo siguiente:

7.5.1 En la pregunta sobre *¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A?*.

Un 46 % de los encuestados indicaron sentirse a gusto con el cargo desempeñan en la Financiera, lo cual se podría interpretar que el personal ha sido seleccionado

de manera adecuada para cada puesto, adicionalmente se siente motivados en aprender nuevos conocimientos. Estos elementos apoyan a que la Financiera cuenta con un personal motivado profesionalmente apoyando con estrategias productivas para la empresa.

Por otro lado el 8% de los colaboradores afirmaron sentirse con estabilidad laboral y con beneficios, claramente esto indica la seguridad que brinda la financiera a un pequeño porcentaje, por ello consideramos que es una compañía rentable que ofrece comodidad a sus colaboradores. Es importante señalar que para laborar con cautela en un trabajo, lo primordial es sentirse a gusto, con la empresa y con el personal que me rodea.

7.5.2 En la pregunta sobre ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.? El 50% de los encuestadores indicaron que el ambiente laboral y la falta de compromiso y criterio es lo que menos les gusta, es decir que se puede deducir que eso podría desmotivar al personal, pues el ambiente laboral es uno de los principales aspectos que se deben llevar de la mejor manera posible. Se puede interpretar también que los colaboradores sienten presión con respecto a algo o alguien que posiblemente les causa alguna incomodidad. Este factor se debe tomar en consideración en el departamento de de Talento Humano para que modifique un plan estratégico de comunicación.

Sin embargo el 23% de los colaboradores recalcó que todo es agradable en la Financiera, se puede interpretar que los colaboradores sienten que existe respeto por el trabajo que se realiza.

Con respecto a los dos resultados deducimos que se debe analizar el ambiente laboral por cada departamento, porque quizás este el problema puede radicar en el manejo de comunicación de cada uno de ellos. Por ello es importante que se inicie una campaña de actitudes en la empresa, ya sea de compañerismo, cordialidad, respeto entre otras; con la finalidad de mejorar el ambiente laboral.

7.5.3 En la pregunta sobre ¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

El 54 % de los encuestadores calificaron a la Sociedad como una de las mejores, es claro el alto porcentaje que indica esta opción, se puede deducir que los colaboradores sienten agrado de trabajar en la sociedad, porque considerarla como una de las mejores es beneficiosa, ya que eso brinda confianza y seguridad.

Sin embargo el 15% la califica promedio y que se puede mejorar, es preciso indicar que el personal confía en la empresa y es notorio que también siente confianza en el grupo de trabajo, porque que es una empresa rentable que puede mejorar día a día.

7.5.4 En la pregunta sobre las condiciones de trabajo; En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc).

El 58 % indicó que el ambiente es confortable. Con este porcentaje podemos deducir que los colaboradores se sienten a gusto en las condiciones que realiza su trabajo. Estar en excelentes condiciones de trabajo ayuda a que el ambiente laboral mejores día a día, y que sobre todo tenga a un personal motivado y seguro en sus puestos de trabajo, ya que la comodidad es uno de los principales aspectos que se debe analizar en una empresa, para tener un equipo de trabajo que rinda eficazmente.

Mientras que el 4 % señalo que el ambiente era incomodo, las condiciones de trabajo deben ser analizadas por gerente y jefes departamentales, porque es necesario contar con un personal cómodo, en un puesto de trabajo en buenas condiciones físicas.

7.5.5 En la pregunta sobre ¿Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión.

El 54% indicó que la solución a tiempo. Es importante solucionar los inconvenientes de forma rápida, por ello cuenta con un personal agradecido con la empresa porque sabe que la sociedad se preocupa por el bienestar de sus empleados.

Sin embargo el 4 % aseguró que la solución es tardía, debe analizarse individualmente este pequeño porcentaje, el cual consideramos que debe empezar a ser atendido con prontitud para que de esta forma sientan comodidad al trabajar en esta empresa.

7.5.6 En la pregunta sobre ¿considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

El 73% indicó que si aplican sus conocimientos. La empresa está en constante búsqueda de profesionales preparados que estén en búsqueda de aplicar esos conocimientos en la empresa, lo cual la ayudará a ser más rentable, por medio de sus propios colaboradores.

Mientras que el 4 % dejó en blanco la respuesta. Este porcentaje debe ser canalizado por el departamento de Talento Humano para que no exista un desinterés al momento de responder un cuestionario.

7.5.7 En la pregunta sobre su departamento y el trabajo que realiza ¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

El 88% indicó que es adecuada. Significa que los jefes brindan una carga proporcionada de trabajo a los trabajadores de la sucursal de Guayaquil, y esto los motiva ya que la carga proporcionada indica la responsabilidad al realizar un proyecto.

Mientras que el 12 % aseguró que era excesiva. Consideramos que este Grupo que deberá ser analizado, para que a partir de ahora sientan que todos tiene una carga proporcional.

7.5.8 En la pregunta sobre ¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

El 58% indicó que está generalmente de acuerdo. Esto muestra que el personal está contento de cómo se manejan en el cumplimiento de metas de cada departamento, y eso permite que esté en constante búsqueda de mejoras en el ambiente laboral, por medio de esfuerzo de cada uno de los colaboradores de esta sucursal.

Mientras que el 42% indicó estar muy de acuerdo con los objetivos y con la manera que se está gestionando en el departamento al que pertenecen, lo cual es beneficioso, para alcanzar las metas que la empresa se propone.

7.5.9 En la pregunta sobre ¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

El 69% indicó que siempre, gran porcentaje que confía en dar su punto de vista a las personas encargadas de los departamentos en este caso los jefes directos. Esto crea un buen ambiente laboral

Mientras que el 15% aseguró que a veces, este pequeño grupo necesita ser escuchado por ello es recomendable que sea analizado, cómo es el ambiente en si departamento y de esta forma poder llegar a un acuerdo con el jefe directo para que brinde más confianza con sus subordinados.

7.5.10 En la pregunta sobre ¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

El 85% indicó que Mucho en la capacidad de cómo el jefe directo lleva a cabo las metas en el departamento, por su experiencia, comunicación y eficiencia. Eso da confianza a los subordinados porque eso indica que ven como guía a seguir a su jefe departamental.

Mientras que el 4% aseguró que regular. Este porcentaje debe ser analizado para que indiquen propuestas de cómo mejorar el cumplimiento de metas. Ya que se indicó que la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento es fácilmente influenciable.

7.5.11 En la pregunta sobre ¿ En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

El 80% agregó que Mucho, por su profesionalismo y toma de decisiones. El equipo de trabajo debe estar dirigido por líderes, en este caso los jefes directos que deben cumplir bien su rol y luego de analizar este resultado deducimos que los departamentos cuentan con jefes que ejecutan bien su función en la empresa.

Sin embargo el 20% recalcó que la capacidad de su jefe directo es regular opción Regular, por ser fácilmente influenciable. Que hace falta motivación al personal cuando se logran objetivos. La motivación se logra haciendo conciencia, y cada jefe departamental debe indicar que para llevar a cabo una meta, cada integrante del departamento debe colaborar para que el objetivo propuesto tenga un buen resultado.

7.5.12 En la pregunta sobre los compañeros de trabajo ¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

El 63% indicó que la relación entre compañeros es buena. Es importante recalcar que buena no es lo mismo que muy buena y lo que se logra es que en la empresa el persona se sienta a gusto y sobretodo que sienta que el trabajo sea considerado su segundo hogar en donde todos puedan considerarse como buenos compañeros de trabajo

Por otro lado el 8 % afirmo que es regular. Es necesario que el departamento de talento Humano analice este porcentaje para poder crear un mejor clima laboral.

7.5.13 En la pregunta sobre ¿En algún momento ha sido usted ha sido testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

El 88% indicó que nunca. Este es un gran porcentaje que sin duda alguna ha sido respetado por los jefes y compañeros de trabajo l realizar su jornada laboral.

Por otro lado el 4% mencionó que ha sido víctima, es importante que en la empresa se manejen lo valores de respeto y ética. Por ello consideramos que este tipo de inconvenientes deben ser tratado por psicólogos o analistas que den soluciones para que no se presente nunca más se repita una situación tan incómoda, que pueda dañar la reputación de la empresa.

7.5.14 En la pregunta sobre ¿En general cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

El 96% menciona que es muy buena, porque reina el respeto, la amabilidad, solidaridad y sobre todo la colaboración entre compañeros.

Mientras el 4% recalcó que la actitud es Regular, a veces tienen actitudes negativas, por ello debe ser analizado este pequeño grupo que no permite que en la empresa mejore el clima entre los colaboradores para que las relaciones interpersonales funcionen de la mejor manera

7.5.15 En la pregunta sobre ¿Qué recomendaciones desearía dar para que el clima laboral en la institución sea cada vez mejor?

Las siguientes opciones son las que indicaron el personal de la Sucursal de Guayaquil:

Capacitación constante

Integración a nivel nacional

Trabajar con responsabilidad y profesionalismo

Trabajo en equipo

Mejora del clima laboral

7.6. Análisis de los Resultados a nivel Nacional

Luego de realizar una encuesta al personal de Sociedad Financiera Leasingcorp S.A a nivel nacional, se encontró lo siguiente:

7.6.1 En la pregunta sobre *¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A?*

Un 31% de los encuestados indicaron que el realizar las labores en equipo y contar con un buen ambiente laboral, es lo que más les gusta de trabajar en la Financiera, lo cual se podría interpretar que el personal cumple con una de las funciones más importantes el Respeto, ya que en base a eso se crea un excelente ambiente. Adicionalmente es notorio que los colaboradores se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo, esto en una empresa causa un ambiente cálido y hace que las jornadas de trabajo sean más dinámicas.

Por otro lado el 1% de los colaboradores afirmaron sentirse conformes con el sueldo y con los beneficios, claramente esto indica la seguridad que brinda la financiera a un pequeño porcentaje, por ello consideramos que es una compañía rentable que ofrece comodidad a sus colaboradores. Es importante señalar que para laborar con cautela en un trabajo, lo primordial es sentirse a gusto, con la empresa y con el personal que me rodea.

7.6.2 En la pregunta sobre ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.?

El 23% de los encuestadores indicaron que la remuneración y la falta de compromiso y criterio es lo que menos les gusta. Se puede deducir que eso desmotiva al personal, pues la remuneración es uno de los principales aspectos que se deben llevar de la mejor manera posible. La estabilidad económica es uno de los principales motivos para que el empleador se sienta a gusto en sus labores diarias.

Sin embargo el 6% de los colaboradores recalcó en 3 partes iguales las siguientes opciones; un 2% falta de mantenimiento de oficinas, otro 2% falta apoyo económico para trámites judiciales y por último un 2% indicó la variable de los cambios prometidos en reuniones y no se han dado. Es importante indicar que estas partes iguales llevan a un mismo resultado, desmotivación en la jornada laborable.

Como ya se ha indicado en los otros puntos, consideramos que es necesario realizar dicha campaña de actitudes en la empresa. Con respecto a la variable de la falta de mantenimiento en las oficinas, el Gerente de la Financiera debe tomar consideración que realizar una remodelación puede crear un mejor ambiente. Por otro lado consideramos que es importante tener en cuenta también que los acuerdos a los que se llega en las reuniones se deben cumplir, para ello se debe crear un panel de control en donde se vaya colocando un porcentaje de las actividades que se van realizando, con ello los empleados se sentirán comprometidos a ejecutar los acuerdos a los que se llega en dichas reuniones, y así haya un respeto para el tiempo que se toma en cada reunión.

7.6.3 En la pregunta sobre ¿Cómo califica a Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. con relación a otras entidades del medio?

El 50% de los encuestadores calificaron a la Sociedad como una de las mejores, es claro el alto porcentaje que indica esta variable. Se puede deducir que los

colaboradores sienten agrado de trabajar en la sociedad, porque el considerarla como una de las mejores es beneficioso para los dueños y sobre todo para la imagen de la empresa, ya que eso refleja confianza y seguridad.

Sin embargo el 22% asegura que la financiera está por encima del promedio y que se puede mejorar, es preciso indicar que el personal confía en la empresa y a pesar de que este pequeño porcentaje recalcó esta variable, se puede deducir existe un ambiente de confianza en el grupo de trabajo, porque que es una empresa rentable que puede mejorar día a día.

7.6.4 En la pregunta sobre las condiciones de trabajo; En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de residuos, etc) ¿cómo la considera?

El 49 % indico que el ambiente es confortable, es un porcentaje elevado que se siente a gusto en las condiciones que ejecuta su trabajo diario. Podemos deducir que las condiciones físicas en las que se encuentra la Sociedad son cálidas y confortables, por ello contarán con un grupo de trabajo a gusto y sobretodo motivado.

Por otro lado el 4 % señaló que el ambiente es muy incomodo. Es importante tomar en cuenta a este pequeño porcentaje y analizar en qué condiciones físicas se encuentran realizando su trabajo, para que de esa forma se lo pueda mejorar. He ahí donde el departamento de Talento Humano debe empezar con una pequeña inspección en cada provincia, para que este grupo, cambie su perspectiva de incomodidad.

7.6.5 En la pregunta sobre ¿Se soluciona cualquier situación física incómoda para el desempeño de su labor, por parte de los responsables de realizar esa gestión.

El 67% indicó que la solución es a tiempo. Consideramos, que lo más importante al momento de solucionar un problema es que so lo haga con prontitud. Un gran

porcentaje siente que es primordial para los dueños de la Sociedad, por ello aseguraron que los problemas son atendidos a tiempo, esto indica que el empleador es un eje importante para la labor diaria.

Sin embargo el 10% dividido en partes iguales señaló las siguientes variables; un 5% afirmó que la solución es tardía y el otro 5% recalcó que el problema nunca es solucionado. Un pequeño porcentaje que debe ser considerado, por ello lo consideramos que lo más adecuado es los jefes departamentales tengan en consideración las situaciones físicas en las que se encuentran los colaboradores, para crear mejoras.

7.6.6: En la pregunta sobre ¿considera que Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. le ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales?

El 70% indicó que si considera que la Sociedad ofrece oportunidades para hacer uso de sus capacidades y habilidades personales y profesionales, este es un gran porcentaje que sin duda alguna refleja que se siente a gusto en la Financiera, eso motiva a que el personal se prepare profesionalmente en ciertas áreas, y lo replique en sus labores diarias porque siente que el esfuerzo es reconocido.

Por otro lado el 3% dejó en blanco la respuesta, es un pequeño porcentaje, el cual debe ser evaluado individualmente para conocer el por qué de su indiferencia con respecto a la pregunta indicada en la encuesta.

7.6.7 En la pregunta sobre su departamento y el trabajo que realiza ¿Cómo califica su carga de trabajo habitual?

El 87% indicó que es adecuada su carga de trabajo habitual, esto refleja que un gran grupo de colaboradores considera que la carga de trabajo está desarrollada de una manera conveniente. Se puede connotar con este resultado, que los jefes departamentales si proporcionan adecuadamente las actividades a realizarse en el

transcurso del día, y es por ello que se cuenta con un porcentaje a gusto en sus labores.

Por otro lado un 3% de los encuestados aseguró que era baja. Consideramos que es importante analizar el ¿por qué de este pequeño porcentaje?, para que de esta forma se pueda equilibrar las actividades que se realicen en la jornada laboral, porque no es adecuado que un pequeño porcentaje considere que su carga es baja, ya que lo indispensable es que todos los empleados de la Sociedad tengan una carga proporcionada para que sientan que su aporte es importante ya que eso ayuda a crecer a la empresa.

7.6.8 En la pregunta sobre ¿Está de acuerdo con los objetivos y con la manera en que está gestionando el departamento del cual forma parte?

El 59% de las agencias a nivel nacional, está generalmente de acuerdo con la manera en que gestiona el departamento para el que trabaja, esto es índice de que la relación interpersonal entre los ejecutivos es regular y que la comunicación puede mejorar.

Mientras que un 3% coinciden que sólo a veces su departamento desempeña un buen trabajo y otro 3% esta muy en desacuerdo. Pequeños que deben ser tomados en consideración por el Gerente de la empresa, para que ponga atención con los jefes departamentales, ya que ellos son los encargados del buen funcionamiento de sus departamento, porque la organización es indispensable para los resultados favorables en la empresa.

7.6.9 En la pregunta sobre ¿Su jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

El análisis a nivel nacional indicó que el 64% de los empleados de la Corporación están siempre de acuerdo con la actitud que el jefe tiene con sus colaboradores. Se puede connotar con este porcentaje, que un gran grupo, se siente a gusto con el sistema que se rige en el departamento donde ejecuta sus labores.

Mientras que un 14% coincide que a veces, el jefe directo, tiene una actitud abierta con respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones. He allí donde nuevamente consideramos que el departamento de Talento Humano junto al Gerente General de la empresa, deben tomar en consideración, el manejo de cómo los jefes departamentales están ejecutando su cargo, ya que se considera que un jefe no debe ser odiado sino más bien debe ser considerado un guía en el momento de trabajar en equipo.

7.6.10 En la pregunta sobre ¿Confía en la capacidad de su jefe directo para llevar a cabo las metas del departamento?

El 86% de los empleados a nivel nacional, coinciden que muchos confían en las capacidades que tienen sus jefes directos al momento de realizar y llevar a cabo las metas que tienen cada departamento. Esto crea un cómodo ambiente de trabajo en donde existe confianza de parte de los empleados con sus jefes. Esto genera que la empresa cuente con empleados dignos de alcanzar metas que influyan en el crecimiento laboral.

Mientras que existe un 2% que dejó en blanco la respuesta. Este pequeño porcentaje debe ser analizado individualmente para conocer el por qué de su desinterés en la pregunta ejecutada, ya que así se puede evaluar a los jefes directos, para que exista comodidad en el ambiente laboral.

7.6.11 En la pregunta sobre ¿En general está usted de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento?

El 79% del personal de las agencias a nivel nacional está de acuerdo en cómo su jefe directo dirige el departamento. Luego de analizar que un alto porcentaje se siente cómodo con la forma en la que los jefes departamentales llevan las directrices de la empresa, podemos deducir que los jefes están realizando bien su papel al momento de trabajar en equipo y sobretodo cumplir con el objetivo de que los empleados se sientan motivados al efectuar su trabajo.

Mientras que un 19% coincide que es regular, la forma de cómo dirige el trabajo el jefe departamental. Este porcentaje debe ser tomado en consideración por el encargado del departamento de talento Humano, el Gerente y sobre todo por los jefes de cada departamento, para se analice en donde radica este resultado para que existan mejoras al momento de dirigir un departamento. Porque es necesario que exista comodidad en el ambiente para llevar a cabo algún proyecto en específico.

7.6.12 En la pregunta sobre los compañeros de trabajo ¿En general, cómo describe la relación entre compañeros?

El 56% del personal de las diferentes agencias a nivel nacional, concuerdan que la relación que existe entre compañeros es muy buena. Podemos connotar con este resultado que existe comodidad en el lugar de trabajo, porque seguramente existe una relación de respeto y amabilidad, aspectos que generan un buen ambiente de trabajo.

Por otro lado un 5% opina que es regular la relación entre los compañeros. Es probable que este porcentaje se encuentre incomodo con el ambiente laboral o que al momento de trabajar se encierran en su oficina a realizar lo que les compete mas no a tener un lazo de amistad con su compañero de trabajo. Consideramos que el departamento de Recursos Humanos debe considerar a este 5% para que exista un cambio y las relaciones entre los compañeros de trabajo sea considerada muy buena, para crear un mejor ambiente de trabajo.

7.6.13 En la pregunta sobre ¿En algún momento a sido usted ha sido testigo de un caso de acoso u opresión laboral?

El 92% del personal a nivel nacional, indica que nunca han sido víctimas de acoso laboral. Este es un gran porcentaje el cual refleja, que en la empresa existe respeto con los colaboradores, eso es un primordial, en las empresas debe reinar un ambiente de trabajo, para que exista comodidad y bienestar para cada uno de los que integran la Sociedad.

Sin embargo podemos constatar que existe un 3% que afirma haber sido víctimas de este problema. Consideramos que el haber sido víctimas de este tipo de situaciones, es considerado algo muy grave, por ende esto se debe eliminar por completo, porque no es ético que suceda este tipo de inconvenientes en la empresa. El departamento de talento humano debe considerar la posibilidad de que un psicólogo trate este importante tema, para que evite un malestar en el ambiente laboral.

7.6.14 En la pregunta sobre ¿Cómo es su actitud hacia sus compañeros de trabajo, y la de sus compañeros hacia usted?

El 96% del personal de las agencias a nivel nacional, concuerda que las actitudes de cada empleado de la empresa hacia sus compañeros y los compañeros hacia ellos, es muy buena. Esto crea un ambiente laboral favorable para los dueños de la empresa, porque significa que cuenta con un equipo de trabajo responsable, con buenas actitudes que son notorias al analizar este tipo de encuesta. Las buenas relaciones entre compañeros es una base que es importante, para la realización de un trabajo en equipo. Es importante recalcar que el trabajo en equipo lleva a cumplir las metas planteadas por la empresa.

Por otro lado existe un 4% que se divide en partes iguales, indicando las siguientes opciones; el 2% recalcó que relaciones son normales y el otro 2% afirmó que son malas. Analizar este pequeño pero importante porcentaje, es una labor del departamento de Talento Humano para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.

8. CONCLUSIONES

8.1. Sociedad Financiera Leasingcorp S.A., cuenta con profesionales con aspiraciones de crecimiento profesional y económico. Esta situación es un aspecto para el crecimiento de una entidad. Pues son los colaboradores de la institución los que hacen de esta una entidad destacable o mediocre.

8.2. Los puestos de trabajo de la institución no están en excelentes condiciones, a pesar de que los muebles no están deteriorados ni en malas condiciones, no se encuentran colocados ergonómicamente. Esta situación acarrea fatiga física en los oficinistas que por horas podrían estar sentados frente a un computador, por ende el rendimiento del colaborador sería reflejo del mayor o menor confort que exista en puesto de trabajo.

8.3. Las funciones de los cargos ejecutivos no se encuentran distribuidas de manera equitativa, existen colaboradores que creen tener una carga excesiva de trabajo, lo cual puede desencadenar en errores operativos, bajo rendimiento, estrés e inconformidad. Además, esta situación afecta el clima laboral ya que el hecho de asistir a laborar puede resultar de manera inconsciente o consciente un hecho agobiante y obviamente las relaciones interpersonales se verán afectadas por tener el empleado una actitud irritable o insegura.

8.4. Los colaboradores de la organización concuerdan con las decisiones tomadas por los funcionarios, esto indica que existe trabajo en equipo y sentido de colaboración. Pues, los ejecutivos en general se van hacia una misma dirección, con metas y objetivos propuestos que sin duda apuntan al fortalecimiento de la financiera.

8.5. El total de colaboradores que han sido víctimas de acoso laboral es reducido, sin embargo existen quienes creen haber sido tratados de manera hostil e intimidante por pares y jefes. Esta situación denota problemas con la

comunicación interna, y es un aspecto que también ocasionará un bajo rendimiento laboral e inestabilidad emocional en el colaborador.

8.6. Los colaboradores solicitan mayor capacitación, lo cual relacionado con las aspiraciones a un mayor desarrollo profesional, lograría a la vez un mayor crecimiento económico de la institución. Al tener personal competente que venza barreras que empresas medianas o relativamente nuevas, pueden plantearse cuando observan la imponente de entidades con más tiempo en el sector financiero.

9. RECOMENDACIONES

9.1. Es en sus puestos de trabajo y de esta manera ejerzan con autenticidad las labores diarias, puesto que la infraestructura juega un papel importante para la comodidad de sus colaboradores.

9.3. El departamento de Recursos Humanos deberá implementar un sistema el cual permitirá medir la carga laboral de cada colaborador, es importante que este procedimiento sea trabajado con cada jefe departamental, quien será el encargado de recibir un informe semanal de las actividades realizadas por sus subalternos. Esto solucionará el manejo de la carga laboral, porque de acuerdo a cada informe, el jefe de área hará la adecuada repartición de tareas.

9.4 Consideramos que el trabajar en equipo es una de las ventajas que tiene la Sociedad Financiera Leasingcorp S.A. porque ha logrado un desempeño equitativo con cada uno de los colaboradores, teniendo como resultado un excelente clima laboral y a su vez un rendimiento favorable. Sin embargo es recomendable que el departamento de Recursos Humanos fomente esta iniciativa que ha logrado tener excelentes resultados.

9.5 Es importante medir el rendimiento de las jefaturas mediante encuestas y entrevistas confidenciales por parte del departamento de Recursos Humanos, quienes serán los encargados de tomar las medidas respectivas y realizar una campaña de concienciación de valores que mejoren las relaciones laborales.

9.6 Es importante que la institución brinde un programa de capacitaciones, que vayan de acuerdo a las necesidades de la empresa, para obtener un personal preparado y eficiente en las distintas áreas. Este programa deberá pasar por un proceso de planificación, el cual podrá medir el rendimiento de cada uno de los empleados, para que de esta manera se puedan crear talleres de acuerdo a las necesidades.

10. ANEXOS





CERTIFICA

QUE HA REALIZADO LA CALIFICACIÓN DE RIESGO CORRESPONDIENTE A

JUNIO 30 DE 2011, DE:

**SOCIEDAD FINANCIERA
LEASINGCORP S. A.**

HABIÉNDOLE ASIGNADO LA CATEGORÍA:

“BBB+”

QUE REPRESENTA:

Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo.

Indica la posición relativa dentro de la categoría

Ing. Pilar Panchana
Gerente General