

ANEXO 5

REGISTRO TOTAL DEL CUESTIONARIO A LOS EMPLEADOS

Total de encuestas aplicadas: 22

- 1= No / Nunca
- 2= Algunas Veces
- 3= Casi Siempre
- 4= Si / Siempre

ESTRUCTURA

- 1.- Conoces las Metas y Objetivos
 - 1= 45.50%
 - 2= 18.20%
 - 3= 9.10%
 - 4= 27.30%
 - 5= 100%

- 2.- Sabes que actividades debes realizar
 - 1= 0%
 - 2= 0%
 - 3= 4.50%
 - 4= 95.50%
 - 5= 100%

- 3.- Sabes cual es el puesto que ocupas
 - 1= 9.10%
 - 2= 0%
 - 3= 0%
 - 4= 90.90%
 - 5= 100%

- 4.- Realizas el trabajo de otras personas
 - 1= 9.10%
 - 2= 63.60%
 - 3= 0%
 - 4= 27.30%
 - 5= 100%

- 5.- Sabes quienes son las personas que tienen autoridad sobre tu trabajo
 - 1= 4.50%
 - 2= 13.60%
 - 3= 4.50%
 - 4= 77.30%
 - 5= 100%

- 6.- Sientes que tu jefe lleva una buena planeación
 - 1= 18.20%
 - 2= 31.80%
 - 3= 13.60%
 - 4= 36.40%
 - 5= 100%

- 7.- A quien debo reportar logros y necesidades

1= 13.60%
2= 13.60%
3= 22.70%
4= 50%
5= 99.90%

LIDERAZGO

8.- Tu jefe te ayuda a resolver problemas de trabajo

1= 13.60%
2= 36.40%
3= 18.20%
4= 31.80%
5= 100.00%

9.- Das seguimiento y terminacion a tus actividades

1= 9.10%
2= 22.70%
3= 0%
4= 68.20%
5= 100.00%

10.- Tu jefe es comprensivo

1= 13.60%
2= 54.50%
3= 13.60%
4= 18.20%
5= 99.90%

11.- Tu jefe te ayuda a resolver problemas con compañeros

1= 22.70%
2= 50%
3= 9.10%
4= 18.20%
5= 100.00%

12.- Tu jefe te proporciona la informacion necesaria

1= 9.10%
2= 18.20%
3= 27.30%
4= 45.50%
5= 100.10%

13.- Tienes apoyo de tu jefe para realizar un trabajo eficiente

1= 9.10%
2= 31.80%
3= 22.70%
4= 36.40%
5= 100.00%

14.- Tu jefe toma en cuenta tus ideas y sugerencias

1= 9.10%
2= 59.10%
3= 4.50%
4= 27.30%

5= 100.00%

15.- Realizas los servicios a pesar de la ausencia de tu jefe

1= 0%
2= 13.60%
3= 9.10%
4= 77.30%
5= 100%

MOTIVACION

16.- Te agrada el trabajo que realizas

1= 0%
2= 0%
3= 9.10%
4= 90.90%
5= 100%

17.- Te sientes a gusto de ser parte de la empresa

1= 0%
2= 9.10%
3= 13.60%
4= 77.30%
5= 100%

18.- Es bueno el ambiente entre tus compañeros

1= 4.50%
2= 50%
3= 18.20%
4= 27.30%
5= 100.00%

19.- El motivo principal de tu trabajo es el sueldo

1= 27.30%
2= 18.20%
3= 31.80%
4= 22.70%
5= 100.00%

20.- Consideras que se te da un trato justo

1= 9.10%
2= 50%
3= 18.20%
4= 22.70%
5= 100.00%

21.- Eres estimado entre tus compañeros

1= 0%
2= 31.80%
3= 27.30%
4= 40.90%
5= 100%

22.- Se reconoce tu esfuerzo

1= 4.50%
2= 59.10%

3= 13.60%
4= 22.70%
5= 99.90%

23.- Te esfuerzas para recibir un mejor sueldo

1= 0%
2= 4.50%
3= 9.10%
4= 86.40%
5= 100%

24.- Tienes oportunidad de ganar un mejor sueldo

1= 18.20%
2= 31.80%
3= 13.60%
4= 36.40%
5= 100.00%

COMUNICACIÓN

25.- Existe una buena comunicación con tu jefe

1= 4.50%
2= 27.30%
3= 27.30%
4= 40.90%
5= 100.00%

26.- Hay buena comunicación entre tus compañeros

No / 9.10%
Algu 36.40%
Casi 31.80%
Si / 22.70%
Tota 100.00%

27.- Comunicas a tu jefe ideas o sugerencias

No / 22.70%
Algu 40.90%
Casi 13.60%
Si / 22.70%
Tota 99.90%

28.- Tu jefe te comunica si haces bien o mal tu trabajo

No / 9.10%
Algu 40.90%
Casi 13.60%
Si / 36.40%
Tota 100.00%

29.- Prestas atención a los letreros

No / 0%
Algu 18.20%
Casi 18.20%
Si / 63.60%
Tota 100%

30.- Se te comunican los cambios de decision

No / 9.10%
Algu 50%
Casi 27.30%
Si / 13.60%
Tota 100.00%

31.- Sientes que las ordenes son claras y precisas

No / 4.50%
Algu 36.40%
Casi 31.80%
Si / 27.30%
Tota 100.00%

32.- Estas de acuerdo con la forma de resolver problemas

No / 18.20%
Algu 45.50%
Casi 18.20%
Si / 18.20%
Tota 100.10%

33.- Cuando no estas de acuerdo das tu opinion

No / 18.20%
Algu 45.50%
Casi 4.50%
Si / 31.80%
Tota 100.00%

SERVICIO

34.- Tienes conocimiento para prestar el servicio

No / 0%
Algu 4.50%
Casi 27.30%
Si / 68.20%
Tota 100%

35.- Eres cuidadoso con pertenencias de los clientes

1= 0%
2= 4.50%
3= 13.60%
4= 81.80%
5= 100%

36.- Te interesa darle una buena atencion al cliente

1= 0%
2= 0%
3= 4.50%
4= 95.50%
5= 100%

37.- Atiendes mejor a unos clientes que a otros

No / 54.50%
Algu 27.30%
Casi 9.10%
Si / 9.10%
Tota 100.00%

38.- Te gusta ser amable, cortés y tener buen trato con los clientes

1= 0%
2= 4.50%
3= 9.10%
4= 86.40%
5= 100%

39.- Proporcionas al cliente una atención especial

1= 9.10%
2= 18.20%
3= 9.10%
4= 63.60%
5= 100.00%

40.- Cuidas el equipo y las herramientas a tu cargo

No / 0%
Algu 4.50%
Casi 9.10%
Si / S 86.40%
Tota 100%

41.- Eres puntual

No / 0%
Algu 22.70%
Casi 27.30%
Si / S 50%
Tota 100%

42.- La honradez es tu forma de ser

No / 0%
Algu 4.50%
Casi 9.10%
Si / S 86.40%
Tota 100%

**PREGUNTAS ABIERTAS PARA
POSIBLES SOLUCIONES**

ESTRUCTURA

Funciones importantes que realizas	
1= 18.20%	Atencion a clientes 18.20%
2=	Rapidez del servicio
3= 22.70%	Herramienta y Equipo adecuado 22.70%
4=	Comunicación con compañeros
5= 4.50%	Comunicación con el patrón 4.50%
7= 31.80%	Responsabilidad 31.80%
8=	Ambiente Laboral positivo
9= 22.70%	Disciplina 22.70%
10=	Buenas Relaciones con autoridades
11=	Buen uso de herramienta y equipo
12=	No contesto

43b.-

1= 18.20%	Atencion a clientes 18.20%
-----------	----------------------------

2=		Rapidez del servicio	
3=	4.50%	Herramienta y Equipo adecuado	4.50%
4=	9.10%	Comunicación con compañeros	9.10%
5=		Comunicación con el patrón	
6=		Reconocimiento	
7=	45.50%	Responsabilidad	45.50%
8=	4.50%	Ambiente Laboral positivo	4.50%
9=	9.10%	Disciplina	9.10%
10=		Buenas Relaciones con autoridades	
11=		Buen uso de herramienta y equipo	
12=	9.10%	No contesto	9.10%
43c.-			
1=	9.10%	Atencion a clientes	9.10%
2=	4.50%	Rapidez del servicio	4.50%
3=		Herramienta y Equipo adecuado	
4=	13.60%	Comunicación con compañeros	13.60%
5=		Comunicación con el patrón	
6=		Reconocimiento	
7=	18.20%	Responsabilidad	18.20%
8=	9.10%	Ambiente Laboral positivo	9.10%
9=	4.50%	Disciplina	4.50%
10=	4.50%	Buenas Relaciones con autoridades	4.50%
11=	18.20%	Buen uso de herramienta y equipo	18.20%
12=	18.20%	No contesto	18.20%
44a.-			
1=	22.70%	Mayor comunicación	22.70%
2=	27.30%	Mejor desempeño	27.30%
3=	13.60%	Mayor apoyo	13.60%
4=	9.10%	Tomar encuesta ideas y sugerencias	9.10%
5=	9.10%	Prevencion de problemas	9.10%
6=		Trato justo	
7=	4.50%	Mejoramiento de incentivo	4.50%
8=	4.50%	Mayor Disciplina	4.50%
9=	4.50%	Buen trato al jefe	4.50%
10=		Confianza	4.50%
11=		No contesto	
44b.-			
1=	22.70%	Mayor comunicación	22.70%
2=	27.30%	Mejor desempeño	27.30%
3=	13.60%	Mayor apoyo	13.60%
4=	9.10%	Tomar encuesta ideas y sugerencias	9.10%
5=	9.10%	Prevencion de problemas	9.10%
6=		Trato justo	
7=	4.50%	Mejoramiento de incentivo	4.50%
8=	4.50%	Mayor Disciplina	4.50%
9=	4.50%	Buen trato al jefe	4.50%
10=	4.50%	Confianza	4.50%
11=		No contexto	
44c.-			

1=	Mayor comunicación	
2=	22.70% Mejor desempeño	22.70%
3=	Mayor apoyo	
4=	13.60% Tomar encuesta ideas y sugerencias	13.60%
5=	9.10% Prevencion de problemas	9.10%
6=	4.50% Trato justo	4.50%
7=	4.50% Mejoramiento de incentivo	4.50%
8=	9.10% Mayor Disciplina	9.10%
9=	4.50% Buen trato al jefe	4.50%
10=	18.20% Confianza	18.20%
11=	13.60% No contesto	13.60%

45a.-

1=	4.50% Mayor Comunicación con el patron	4.50%
2=	4.50% Mejor comunicación con compañeros	4.50%
3=	18.20% Mejoramiento en el trabajo en equipo	18.20%
4=	4.50% Dar ideas y sugerencias al patron	4.50%
5=	22.70% Mejores prestaciones	22.70%
6=	13.60% equipo y herramientas necesarias	13.60%
8=	Planeacion de actividades	
9=	4.50% Capacitacion	4.50%
10=	4.50% Trato justo	4.50%
11=	22.70% Incentivos	22.70%
12=	No contesto	

45b.-

1=	4.50% Mayor Comunicación con el patron	4.50%
2=	Mejor comunicación con compañeros	
3=	13.60% Mejoramiento en el trabajo en equipo	13.60%
4=	Dar ideas y sugerencias al patron	
5=	22.70% Mejores prestaciones	22.70%
6=	22.70% equipo y herramientas necesarias	22.70%
7=	Mayor liderazgo gerencial	
8=	4.50% Planeacion de actividades	4.50%
9=	9.10% Capacitacion	9.10%
10=	9.10% Trato justo	9.10%
11=	9.10% Incentivos	9.10%
12=	4.50% No contesto	4.50%

45c.-

1=	9.10% Mayor Comunicación con el patron	9.10%
2=	9.10% Mejor comunicación con compañeros	9.10%
3=	9.10% Mejoramiento en el trabajo en equipo	9.10%
4=	18.20% Dar ideas y sugerencias al patron	18.20%
5=	13.60% Mejores prestaciones	13.60%
6=	9.10% equipo y herramientas necesarias	9.10%
7=	Mayor liderazgo gerencial	
8=	Planeacion de actividades	
9=	9.10% Capacitacion	9.10%
10=	4.50% Trato justo	4.50%
11=	13.60% Incentivos	13.60%
12=	13.60% No contexto	13.60%

46a.-

1=	27.30%	Cooperación de compañeros	27.30%
2=		Cumpliendo indicaciones	
3=	13.60%	Tomar encuesta ideas y sugerencias	13.60%
4=	4.50%	Reconocimiento	4.50%
5=	36.40%	Comunicación con el patron	36.40%
6=	4.50%	Comunicación entre compañeros	4.50%
7=	13.60%	Mejores Relaciones Laborales	13.60%
8=		Capacitacion	
9=		Mayor liderazgo gerencial	
10=		Planeacion de actividades	
11=		No contesto	

46b.-

1=	18.2	Cooperación de compañeros	18.20%
2=	13.60%	Cumpliendo indicaciones	13.60%
3=	13.60%	Tomar encuesta ideas y sugerencias	13.60%
4=	4.50%	Reconocimiento	4.50%
5=	9.10%	Comunicación con el patron	9.10%
6=	4.50%	Comunicación entre compañeros	4.50%
7=	27.30%	Mejores Relaciones Laborales	27.30%
8=	4.50%	Capacitacion	4.50%
9=		Mayor liderazgo gerencial	
10=		Planeacion de actividades	
11=	4.50%	No contesto	4.50%

46c.-

1=	4.50%	Cooperación de compañeros	4.50%
2=	18.20%	Cumpliendo indicaciones	18.20%
3=	13.60%	Tomar encuesta ideas y sugerencias	13.60%
4=	4.50%	Reconocimiento	4.50%
5=	13.60%	Comunicación con el patron	13.60%
6=	4.50%	Comunicación entre compañeros	4.50%
7=	9.10%	Mejores Relaciones Laborales	9.10%
8=		Capacitacion	
9=	4.50%	Mayor liderazgo gerencial	4.50%
10=	4.50%	Planeacion de actividades	4.50%
11=	22.70%	No contesto	22.70%

47a.-

1=	18.20%	Falta de coordinacion con compañeros	18.20%
2=	4.50%	Poca prevencion de actividades	4.50%
3=	36.40%	Equipo de trabajo en mal estado	36.40%
4=		Falta de comunicación con el patron	
5=	13.60%	Falta de motivacion	13.60%
6=	9.10%	Mala atención al cliente	9.10%
7=		Mala evidencia Fisica	
8=		Deslealtad hacia la empresa	
9=	4.50%	Falta de disciplina	4.50%
10=		Falta de Liderazgo	
11=	9.10%	Por eventon impredecibles	9.10%
12=	4.50%	Falta de capacitación	4.50%
13=		No contesto	

47b.-

1=	9.10%	Falta de coordinacion con compañeros	9.10%
2=	13.60%	Poca prevencion de actividades	13.60%
3=	22.70%	Equipo de trabajo en mal estado	22.70%
4=	9.10%	Falta de comunicaci3n con el patron	9.10%
5=		Falta de motivacion	
6=	9.10%	Mala atenci3n al cliente	9.10%
7=	4.50%	Mala evidencia Fisica	4.50%
8=	4.50%	Deslealtad hacia la empresa	4.50%
9=	9.10%	Falta de disciplina	9.10%
10=		Falta de Liderazgo	
11=	9.10%	Por eventon impredecibles	9.10%
12=	4.50%	Falta de capacitaci3n	4.50%
13=	4.50%	No contesto	4.50%

47c.-

1=	22.70%	Falta de coordinacion con compañeros	22.70%
2=	9.10%	Poca prevencion de actividades	9.10%
3=	4.50%	Equipo de trabajo en mal estado	4.50%
4=	4.50%	Falta de comunicaci3n con el patron	4.50%
5=	4.50%	Falta de motivacion	4.50%
6=	4.50%	Mala atenci3n al cliente	4.50%
7=	4.50%	Mala evidencia Fisica	4.50%
8=	4.50%	Deslealtad hacia la empresa	4.50%
9=	9.10%	Falta de disciplina	9.10%
10=	4.55%	Falta de Liderazgo	4.55%
11=	9.10%	Por eventon impredecibles	9.10%
12=	9.10%	Falta de capacitaci3n	9.10% ¿
13=	9.10%	No contesto	9.10%

CORRELACION

Atencion a clientes	15.20%
Rapidez del servicio	1.50%
Herramienta y Equipo adecuado	9.10%
Comunicación con compañeros	7.60%
Comunicación con el patrón	1.50%
Responsabilidad	31.80%
Ambiente Laboral positivo	4.50%
Disciplina	12.10%
Buenas Relaciones con autoridades	1.50%
Buen uso de herramienta y equipo	6.10%
No contesto	9.10%

CORRELACION

Mayor comunicación	27.30%
Mejor desempeño	22.70%
Mayor apoyo	4.50%
Tomar en cuenta ideas y sugerencias	10.60%
Prevención de problemas	7.60%
Trato justo	3%
Mejoramiento de incentivo	3%
Mayor Disciplina	4.50%
Buen trato al jefe	3%
Confianza	9.10%
No contesto	4.50%

CORRELACION

Mayor Comunicación con el patron	6.10%
Mejor comunicaci3n con compa1eros	4.50%
Mejoramiento en el trabajo en equipo	13.60%
Dar ideas y sugerencias al patron	1.50%
Mejores prestaciones	21.20%
equipo y herramientas necesarias	16.70%
Planeacion de actividades	1.50%
Capacitacion	7.60%
Trato justo	6.10%
Incentivos	15.20%
No contesto	6.10%

CORRELACION

Cooperación de compañeros	16.70%
Cumpliendo indicaciones	10.60%
Tomar en cuenta ideas y sugerencias	13.60%
Reconocimiento	4.50%
Comunicación con el patron	19.70%
Comunicación entre compañeros	4.50%
Mejores Relaciones Laborales	16.70%
Capacitacion	1.50%
Mayor liderazgo gerencial	1.50%
Planeacion de actividades	1.50%
No contesto	9.10%

CORRELACION

Falta de coordinacion con compañeros	16.70%
Poca prevencion de actividades	9.10%
Equipo de trabajo en mal estado	21.20%
Falta de comunicación con el patron	4.50%
Falta de motivacion	6.10%
Mala atención al cliente	4.50%
Mala evidencia Fisica	3%
Deslealtad hacia la empresa	6.10%
Falta de disciplina	7.60%
Falta de Liderazgo	1.50%
Por eventon impredecibles	9.10%
Falta de capacitación	6.10%
No contesto	4.50%