Capítulo 5
Análisis de resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en base a la encuesta aplicada entre el personal del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla.

Cabe señalar que la observación directa fue aplicada en dos partes, la primera a lo largo de 3 años en que tuve a bien laborar en esta organización, y la segunda cuando regresé y conviví con el personal a lo largo de dos semanas, en las cuales observé ya con los conocimientos necesarios sobre la comunicación organizacional a los empleados y a la vez con la aplicación personal de las encuestas.

5.1 Perspectiva del análisis.

En este apartado se confirmarán los resultados de las preguntas realizadas en la encuesta, de manera visual.

Después de levantar la encuesta, se utilizó el programa Excel para diseñar una tabla que contiene las alternativas que se dieron como respuesta y además la frecuencia de cada opción, así mismo, el porcentaje de incidencia, mismas que se presentan gráficas de círculo, posterior a la tabla de incidencias.

Por ser un programa sencillo, cualquier persona que observe cada gráfica no tendrá problema o dificultad alguna para poder interpretar los resultados presentados.

5.2 Tablas de frecuencia

Las siguientes tablas de frecuencia, pertenecen a cada una de las preguntas, donde se muestran los valores evaluados, las frecuencias de respuesta, y los porcentajes.

1.- ¿Dentro de la organización haz puesto en marcha algún proyecto para el beneficio de tus compañeros?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**8**	**12.5 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**23**	**36 %**
Totalmente de acuerdo	**34**	**51.5 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

2.- ¿Actualmente hay alguna rivalidad entre tus compañeros que no te permita laborar satisfactoriamente?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**49**	**75 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**11**	**17 %**
Totalmente de acuerdo	**5**	**8%**
TOTAL	**65**	**100 %**

3.- ¿La organización reúne a los empleados para llevar a cabo estrategias de solución de problemas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**57**	**87 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**0**	**0**
Totalmente de acuerdo	**8**	**13 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

4.- ¿Existen dentro de la organización reglamentos que indiquen tu responsabilidad y obligaciones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**37**	**57 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**19**	**29 %**
Totalmente de acuerdo	**9**	**14%**
TOTAL	**65**	**100 %**

5.- ¿La organización utiliza medios escritos para dar avisos a los empleados?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**31**	**48 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**22**	**34 %**
Totalmente de acuerdo	**12**	**18 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

6.- ¿Al ingresar a la organización te dieron un manual de bienvenida?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**65**	**100 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**0**	**0**
Totalmente de acuerdo	**0**	**0**
TOTAL	**65**	**100 %**

7.- ¿Dentro de la organización existe comunicación entre empleados y directivos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**17**	**26 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**28**	**43 %**
Totalmente de acuerdo	**20**	**31 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

8.- ¿Existe una integración como equipo de trabajo entre empleados y directivos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**24**	**37 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**23**	**35 %**
Totalmente de acuerdo	**18**	**28%**
TOTAL	**65**	**100 %**

9.- ¿Tienes disponibilidad de obedecer las ordenes que se te dan como trabajador?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**0**	**0**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**7**	**11 %**
Totalmente de acuerdo	**58**	**89 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

10.- ¿Tus jefes te premian por desempeñar bien tu trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**65**	**100 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**0**	**0**
Totalmente de acuerdo	**0**	**0**
TOTAL	**65**	**100 %**

11.- ¿Tus jefes y compañeros conocen bien las fechas que son importantes para ti?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**49**	**75 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**16**	**25 %**
Totalmente de acuerdo	**0**	**0**
TOTAL	**65**	**100 %**

12.- ¿Conoces bien a tus compañeros de trabajo gracias a que la organización propicia la integración?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**33**	**51 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**23**	**35 %**
Totalmente de acuerdo	**9**	**14 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

13.- ¿La empresa te capacitó cuando ingresaste?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**53**	**82 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**0**	**0**
Totalmente de acuerdo	**12**	**18 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

14.- ¿La coordinación entre empleados es eficiente?

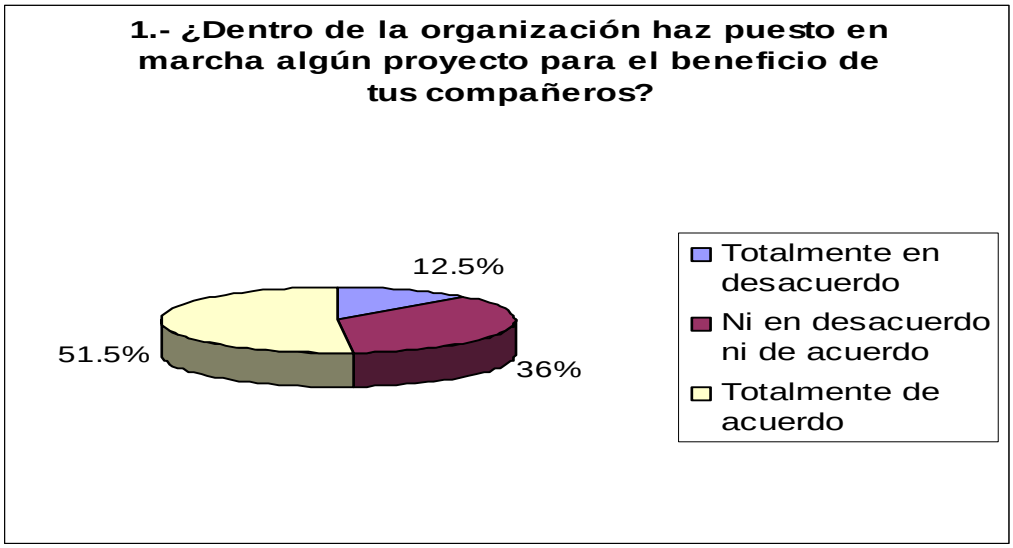
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**42**	**65 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**16**	**25 %**
Totalmente de acuerdo	**7**	**10 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

15.- ¿Existe una buena relación entre los empleados y directivos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	**35**	**54 %**
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	**22**	**34 %**
Totalmente de acuerdo	**8**	**12 %**
TOTAL	**65**	**100 %**

5.3 Gráficas de las encuestas

A continuación se presentan las gráficas y el análisis de las tablas de frecuencia.

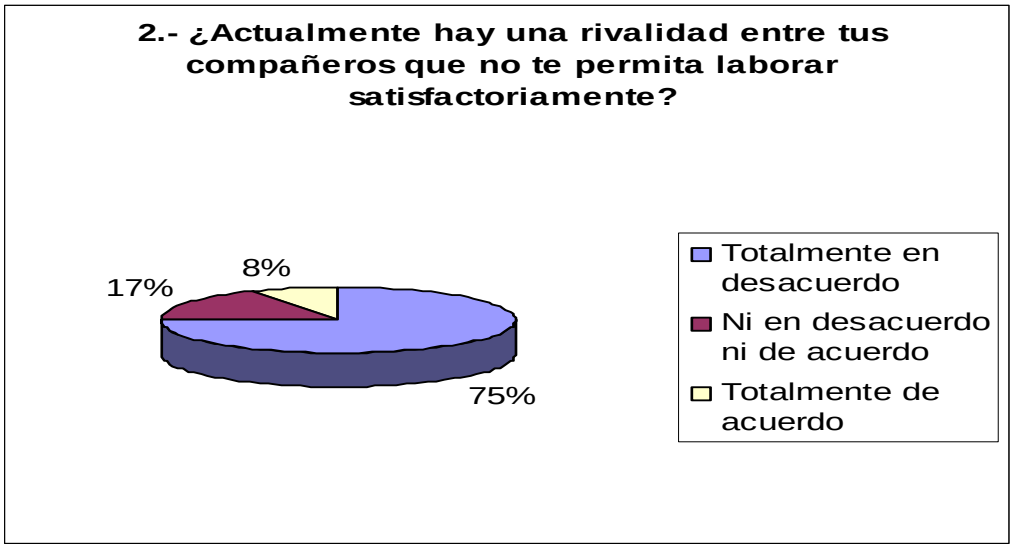


Gráfica 1

Como se puede observar el 51.5% correspondiente a 34 personas, contestaron que están “totalmente de acuerdo” con la pregunta, 23 encuestados que representan el 36% contestaron que están “ni en desacuerdo ni de acuerdo”, y solo 8 personas de un total de 65 contestaron sentirse “totalmente en desacuerdo” y corresponde al 12.5% del total.

La mayoría de los empleados del 066 han puesto en marcha algún proyecto para el beneficio de los compañeros dentro de la organización, sin embargo, esto no significa que quienes contestaron estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” con la pregunta, no lo hayan hecho, sino que existe un punto en contra lo cual significa que no tienen bien definido lo que son programas para beneficio de los demás, es decir, hay que reforzar este sentido de cooperación y ayuda hacia los compañeros.

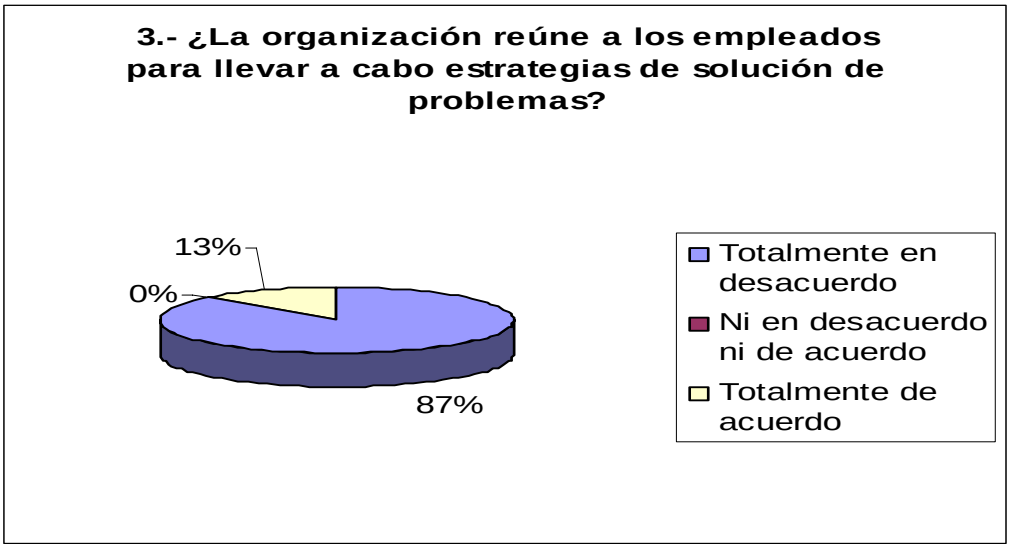
Se puede interpretar que aquellos que respondieron “totalmente en desacuerdo” son empleados a quienes no les ha preocupado hacer algo a favor de sus compañeros.



Gráfica 2

En la gráfica 2 se puede percibir que el 75% que representa a 49 encuestados, contestaron estar “totalmente en desacuerdo”, 17% que representan a 11 personas contestaron estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” y 5 personas que representan el 8% de los encuestados, contestaron estar “totalmente de acuerdo” con la pregunta.

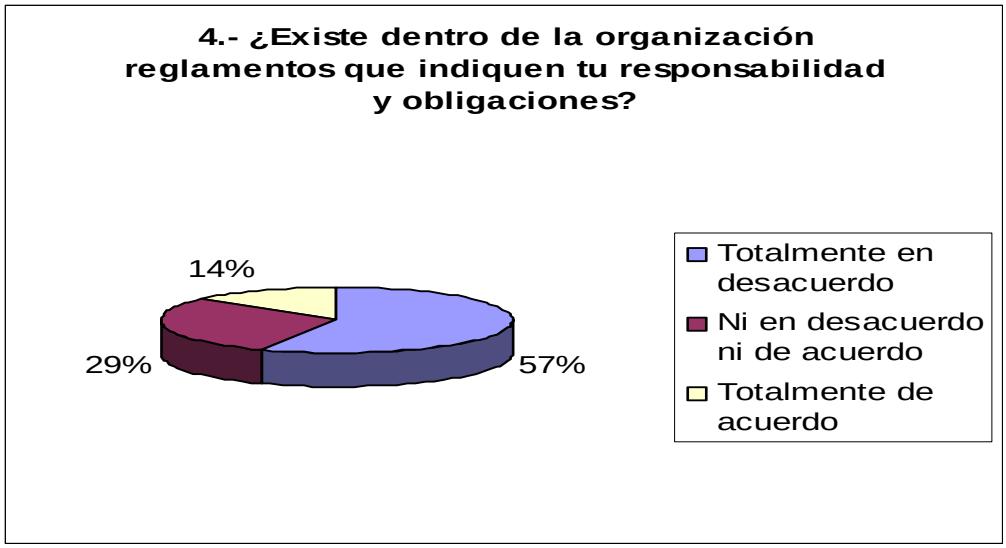
Las personas que contestaron estar “totalmente en desacuerdo”, fueron quienes representaron el mayor porcentaje, esto significa que los empleados ponen de su parte para no tener una rivalidad con sus compañeros, los encuestados que contestaron estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” probablemente no les preocupa si tienen o no una rivalidad con sus compañeros, se limitan a hacer su trabajo por lo que los que contestaron estar “totalmente de acuerdo” en que existe una rivalidad, por más bajo que haya sido el porcentaje, refleja que si existe tal problema entre los compañeros de trabajo, por lo que se hace necesario el implantar un programa que permita romper con las rivalidades existentes y fomentar el trabajo y colaboración en equipo, hacer ver a los integrantes de la organización que se debe trabajar en armonía como una gran familia, y lo que pase en uno de sus integrantes, siempre repercutirá en los demás.



Gráfica 3

En la tercer gráfica se puede observar que el 87% de los encuestados correspondiente a 57 personas de un total de 65, contestaron estar “totalmente en desacuerdo” con la pregunta, ningún empleado contestó estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” y solo un 13% correspondiente a 8 encuestados, respondieron estar “totalmente de acuerdo”.

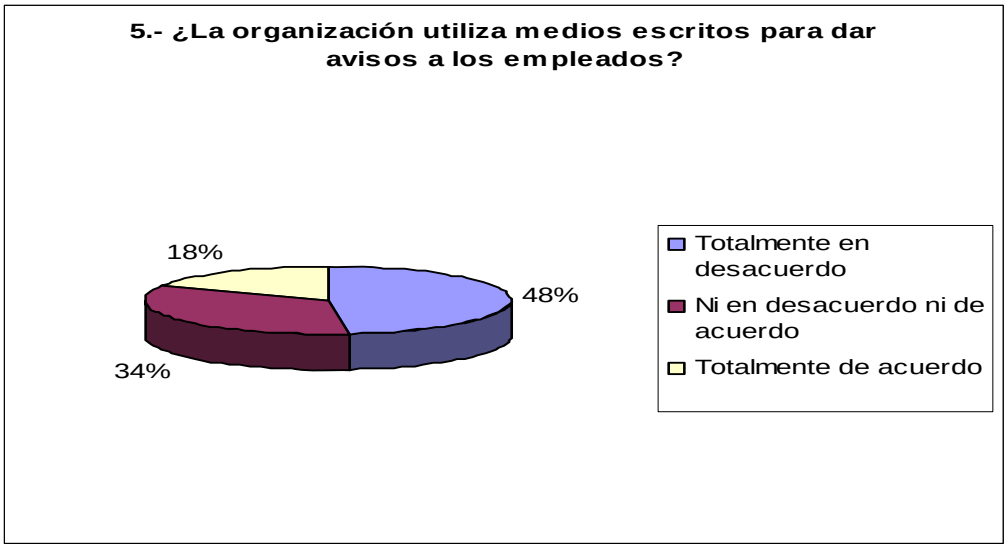
Es evidente que no existe un plan de pláticas o reuniones periódicas entre los directivos y empleados para ponerse al corriente de la situación que vive la organización así como para estar al día, reforzando el sentido que es necesario aplicar un buen plan de medios, y entre ellos, propiciar las reuniones informativas.



Gráfica 4

Los resultados de la gráfica cuatro, evidencian que el 57% de los encuestados correspondiente a 37 empleados, están “totalmente en desacuerdo” con la pregunta presentada, el 29% que representa a 19 empleados contestaron estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” y el 14% correspondiente a 9 personas contestaron estar “totalmente de acuerdo”.

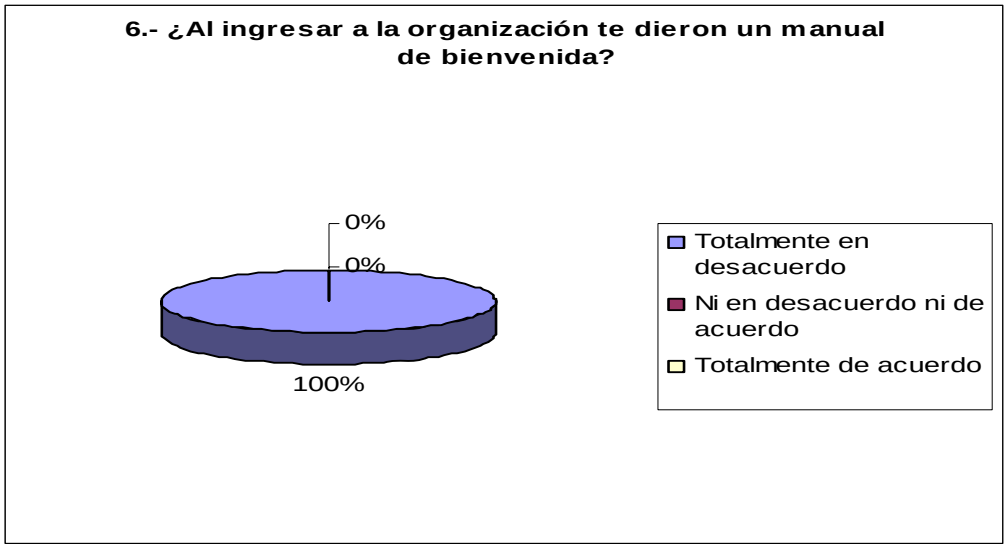
La interpretación de estos resultados es que la mayoría de los empleados no conocen el reglamento interno de la organización, y esto de una u otra manera, ocasiona problemas ya que al no haber un orden, se puede contagiar esa desorganización, lo que originaría problemas que pueden culminar en despido del trabajador.



Gráfica 5

Los resultados de la pregunta cinco reflejan que el 48% correspondiente a 31 empleados de un total de 65, contestaron estar “totalmente en desacuerdo”, 22 personas que representan el 34% de los encuestados respondieron estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo”, mientras que el 18% de las personas contestaron sentirse “totalmente de acuerdo”.

La organización no utiliza medios escritos para hacer llegar la información a los empleados, además, a través de la observación directa se pudo comprobar que lo que impera es la comunicación conocida como radio pasillo, esto es lo que los empleados comentan en los pasillos, lo cual es nocivo para toda organización ya que se desvirtúa por completo el proceso comunicativo. Esto da elementos para reforzar que realmente es necesario llevar a cabo la aplicación de un programa de comunicación organizacional.



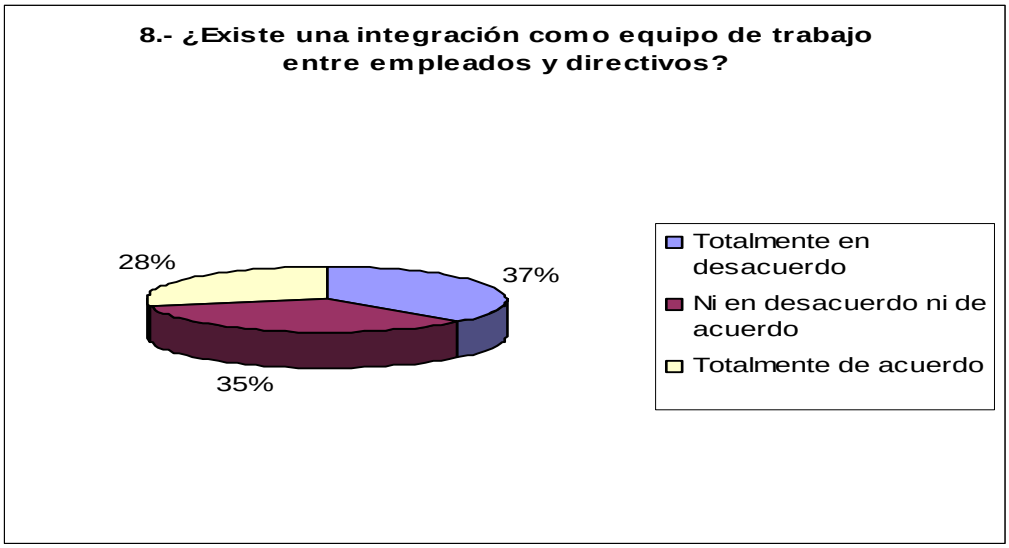
Gráfica 6

En la gráfica 6, el 100%, correspondiente a 65 empleados, contestaron estar "totalmente en desacuerdo" con la pregunta, por lo que es más que claro, a los empleados no se les dio un manual de bienvenida cuando ingresaron a laborar, porque simplemente, no lo hay, no existe, por ello, se da la propuesta de crear uno, el cual se puede ver como estaría estructurado en el apartado de anexos.

Gráfica 7

El 43% de los encuestados correspondiente a 28 personas, respondieron estar "ni en desacuerdo ni de acuerdo" con la pregunta, mientras que 20 personas representando el 31%, contestaron estar "totalmente de acuerdo" y el 26% dijo estar "totalmente en desacuerdo" con dicha pregunta.

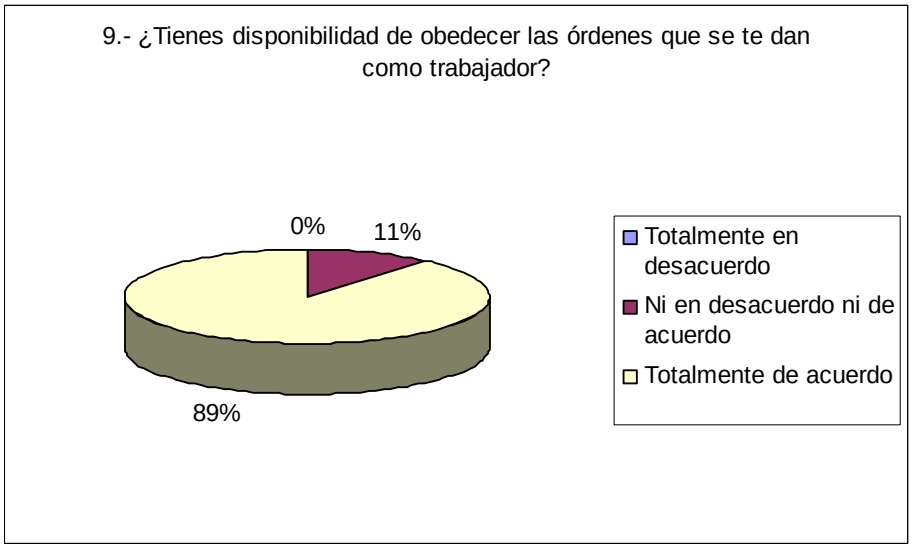
En cuanto al análisis de estos datos se puede mencionar que poco menos de los 65 encuestados, consideran que la comunicación entre empleados y directivos no es buena y tampoco mala. Mientras que 17 personas, aunque representan un bajo porcentaje consideran que la comunicación es mala, reiteran la necesidad de aplicar un programa de comunicación organizacional. Finalmente las personas que respondieron que la comunicación es buena no representan ni a la mitad de los encuestados, posiblemente no sea de su interés tener comunicación con los directivos.



Gráfica 8

De acuerdo con la gráfica 8, el 37% correspondiente a 24 empleados, contestó estar “totalmente en desacuerdo” con la pregunta presentada. Un 35% de los encuestados que representa a 23 personas, respondió estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” con dicha pregunta, mientras que el 28% representando a 18 empleados respondió estar “totalmente de acuerdo”.

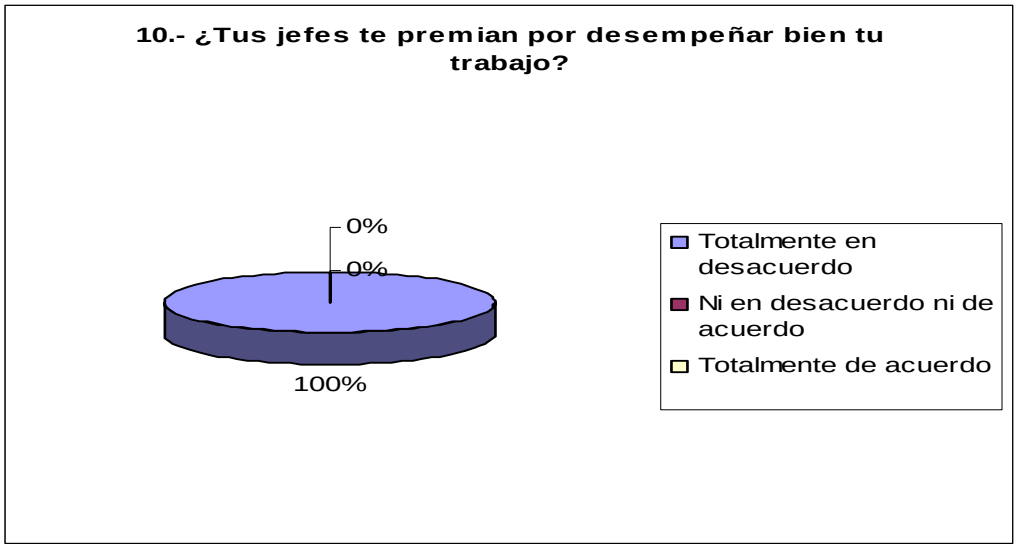
Como se puede observar, tanto las personas que consideran que no existe una integración como equipo de trabajo entre empleados y directivos y las que no están a favor o en contra ocupan la mayor parte del porcentaje, mientras que los que consideran que si existe una integración como equipo de trabajo entre empleados y directivos tienen un porcentaje bajo ya que son 18 personas las que lo piensan, por lo que no existe un espíritu de trabajo en equipo dentro de la organización. Es necesario acotar que en la organización moderna, competitiva y que desea estar dentro de los líderes en su ramo, el trabajo en equipo es fundamental para lograr alcanzar los objetivos que se plantean.



Gráfica 9

Como se puede apreciar en la gráfica 9, en esta ocasión sólo se registraron dos respuestas, 58 empleados, correspondiente al 89% de los encuestados, respondió estar “totalmente de acuerdo” con la pregunta planteada, sin embargo el 11% correspondiente a 7 personas, contestaron estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” con la pregunta.

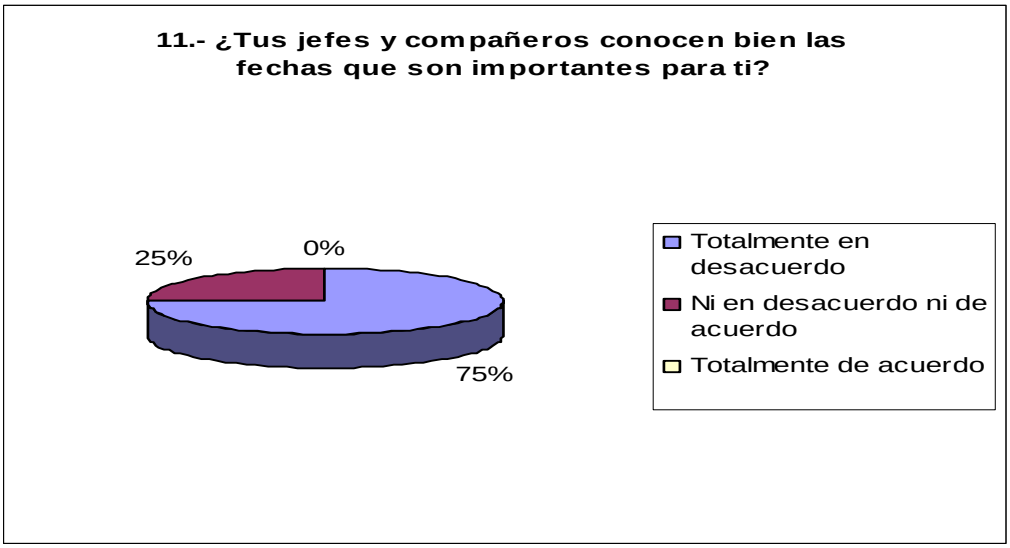
Esto significa que la mayoría de los encuestados están en la mejor disposición de hacer bien su trabajo por lo que acatan las ordenes que se les dan, mientras que quienes contestaron estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, probablemente consideren que sólo se dedican a obedecer ordenes, al parecer, no hay una retroalimentación que permita una buena interacción en donde las ideas e inquietudes del empleado puedan ser escuchadas y tomadas en cuenta.



Gráfica 10

En la gráfica 10, fue registrada solamente una respuesta, ya que el 100% representado por 65 empleados respondieron estar “totalmente en desacuerdo” con la pregunta.

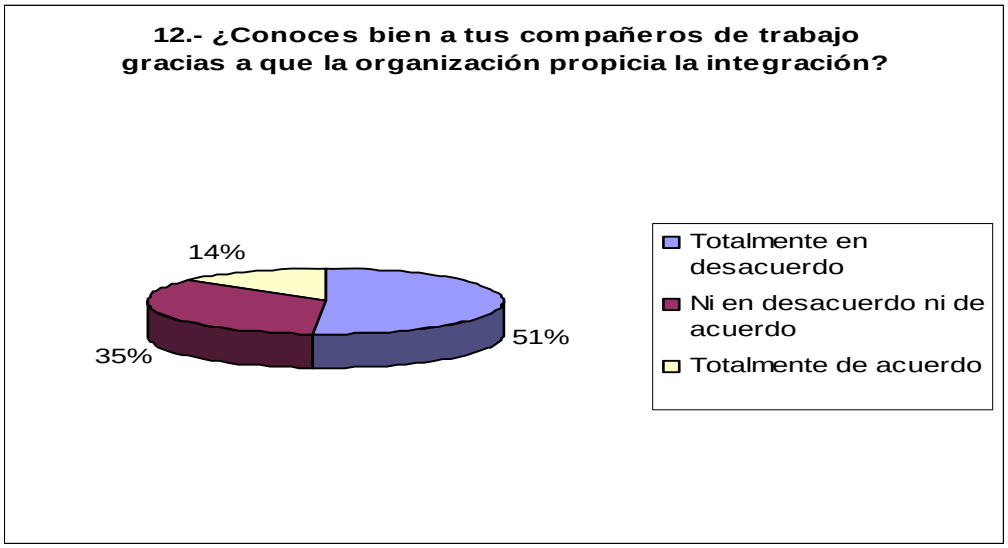
Es alarmante en sus resultados para todo proceso de comunicación organizacional, el no tomar en cuenta el esfuerzo de los empleados y de una u otra manera premiar su esfuerzo, por que de lo contrario debilita el proceso de integración además que baja la estima por parte del trabajador.



Gráfica 11

En la gráfica 11 fueron dos las respuestas que se registraron, el 75% correspondiente a 49 empleados respondieron estar “totalmente en desacuerdo” con la pregunta, mientras que 16 empleados representados con el 25% contestaron estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo”.

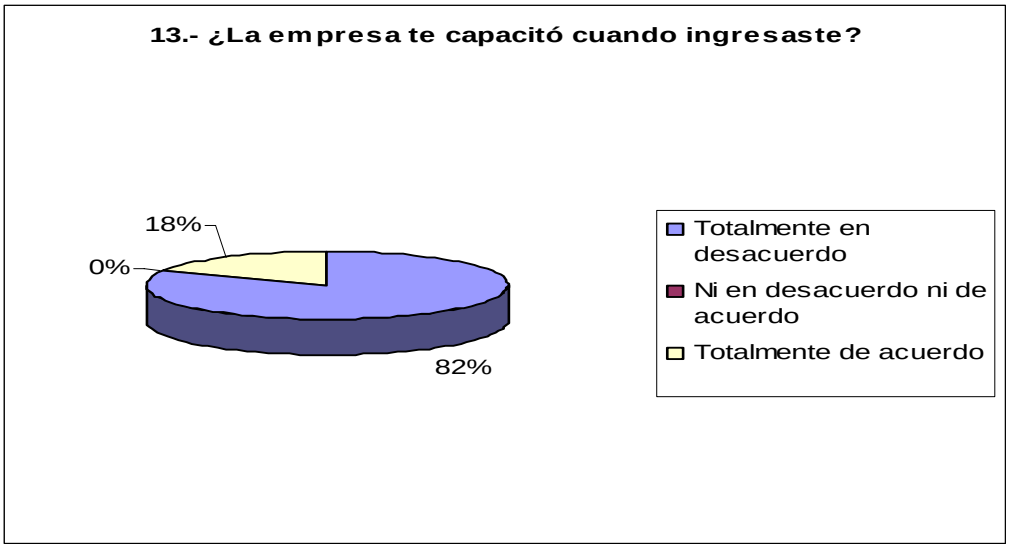
Esto significa nuevamente que esta organización se ha vuelto mecánica, ve a sus empleados sólo como piezas reemplazables dejando a un lado sus sentimientos como seres humanos.



Gráfica 12

En la gráfica 12 se puede percibir que 33 empleados correspondientes al 51% de los encuestados, están “totalmente en desacuerdo” con la pregunta, un 35%, es decir 23 encuestados respondieron estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” con la pregunta mientras que sólo 9 personas, es decir un 14% de los encuestados respondió estar “totalmente de acuerdo”.

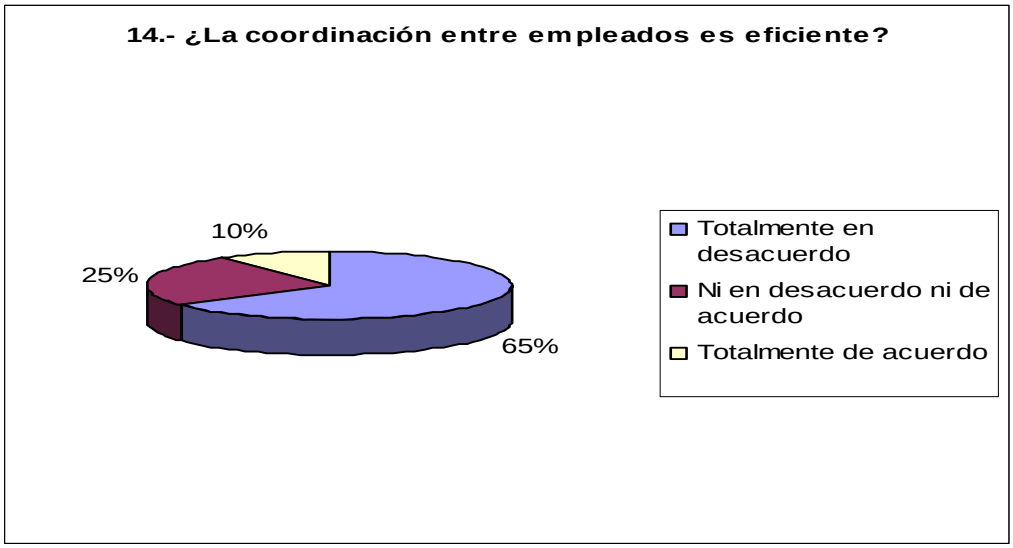
Los resultados son evidentes, poco más de la mitad de los empleados confirma que se carece de trabajo en equipo, quienes contestaron que están ni en desacuerdo ni de acuerdo, probablemente no conocen a todos los empleados, lo cual es sorprendente porque trabajan en la misma área y comparten 24 horas de trabajo tres veces a la semana, por ello es necesario que sepan con quienes están realizando actividades para así poder crear una confianza mutua, la cual es un valor indispensable dentro de toda organización. Las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo, aunque representan un porcentaje bajo, probablemente están satisfechas con sus relaciones laborales.



Gráfica 13

En la gráfica 13 se registraron dos respuestas, el 82% correspondiente a 53 empleados respondieron estar “totalmente en desacuerdo” con la pregunta y el 18% correspondiente a 12 encuestados que respondieron estar “totalmente de acuerdo”.

Es evidente que se carece de capacitación, pues si los empleados no recibieron ésta al ingresar, es imposible que puedan desarrollarse al máximo dentro de la organización y esto no permitirá crecer ni a la misma, ni al individuo dentro de ella.

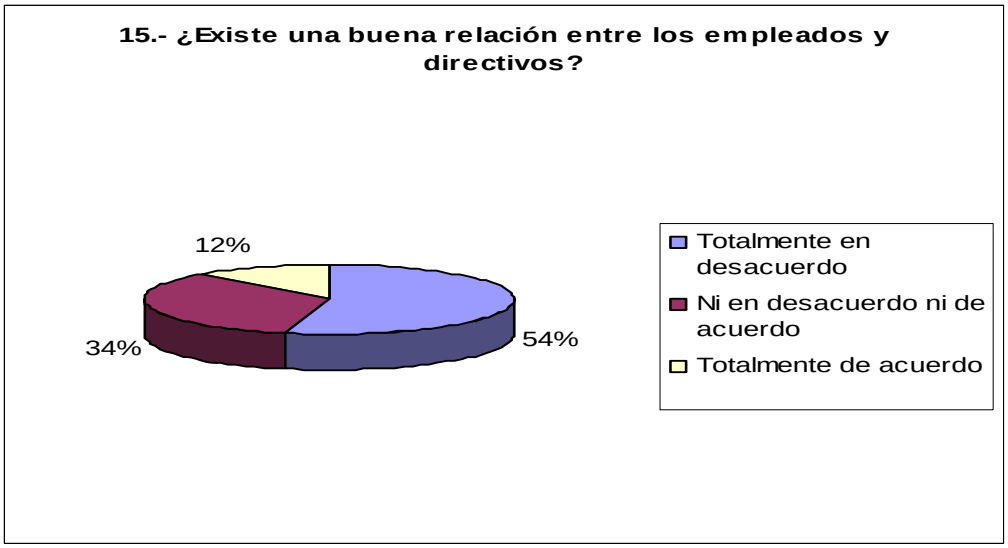


Gráfica 14

En la gráfica 14, el 65% correspondiente a 42 empleados, respondieron estar "totalmente en desacuerdo" con la pregunta, el 25% correspondiente a 16 empleados contestaron estar "ni en desacuerdo ni de acuerdo" y 7 empleados correspondiente al 10% dijeron estar "totalmente de acuerdo".

Es evidente que no existe el trabajo en equipo por lo que no hay una buena coordinación entre los empleados, ya que fueron más de la mitad los que coincidieron con ésta respuesta. Un porcentaje menor, posiblemente considera que no es importante tener una buena coordinación entre sus compañeros mientras el trabajo se haga y los que respondieron que están totalmente de acuerdo en que existe coordinación eficiente entre los empleados, seguramente lo afirman porque para ellos no es significativo llevar una buena coordinación mientras desempeñen bien su trabajo.

La pregunta catorce en sus resultados refuerza el trabajo en equipo, una mala coordinación siempre se verá reflejada en los bajos resultados que se obtendrán.



Gráfica 15

Finalmente, en la gráfica 15, el 54% correspondiente a 35 empleados contestó estar “totalmente en desacuerdo”, el 34% correspondiente a 22 empleados respondió estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” con la pregunta, mientras que un 12% correspondiente a 8 empleados dijo estar “totalmente de acuerdo”.

Los empleados manifiestan que no hay no buena relación entre empleados y directivos, y en parte es por la carencia de pláticas y reuniones de manera periódica en donde además de informar, se puedan incrementar las buenas relaciones tanto personales como de comunicación entre todos los que integran la organización.