CAPÍTULO VI
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez definida nuestra metodología se prosigue con el vaciado de datos y finalmente los resultados obtenidos de las encuestas de cultura organizacional y de imagen e identidad corporativa que fueron aplicadas a los 80 trabajadores de la empresa Transportes Saldaña Granda S.A. de C.V. para hacer las recomendaciones y conclusiones generales de toda la investigación.

6.1 Diseño de vaciado

La información contenida en los cuestionarios fueron vaciados al programa Microsoft Excel con el fin de crear una base de datos, se vaciaron en total las respuestas de los 180 cuestionarios para después abrir la misma base de datos hecha en Excel en el programa SPSS y en éste obtener la frecuencia de dichas respuestas de los 180 encuestados para finalmente graficar las respuestas y así obtener resultados y lograr hacer conclusiones que permitan mejorar la cultura y la imagen e identidad de la empresa.

6.2 Presentación de resultados

6.2.1 Resultados e interpretación de encuesta: Cultura Organizacional

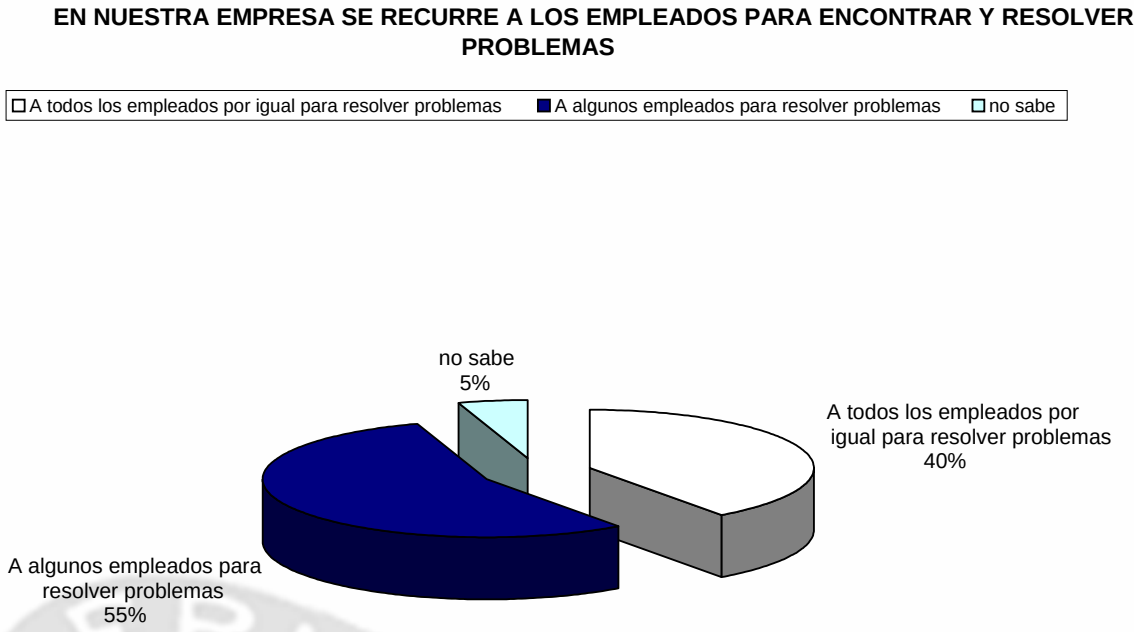


Fig. 25. Gráfica 1, mejora de la calidad y la productividad

Fuente: Investigación de las autoras

La empresa ocasionalmente recurre a todos los empleados para resolver problemas, pero la mayoría de las ocasiones los directivos o el área encargada del problema intenta resolverlo, sin la ayuda del personal. La gráfica que se presenta afirma que el 40% de las ocasiones recurren a todo el personal para resolver problemas, y el 55% afirma que en algunas ocasiones se les toma en cuenta para la solución de problemas.

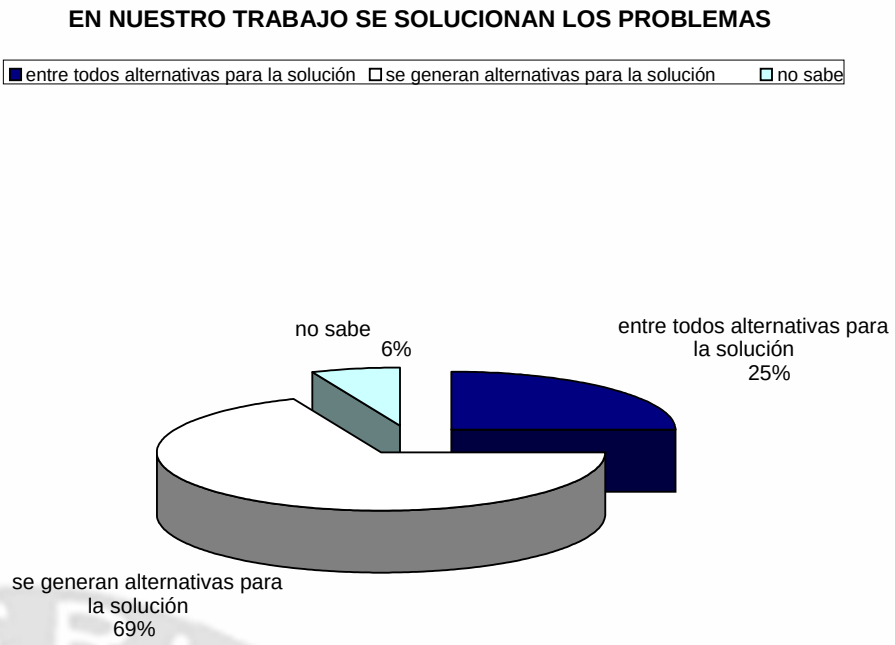


Fig. 26. Gráfica 2, Trabajo en equipo

Fuente: Investigación de las autoras

A la solución de problemas un 25% de los encuestados, contestaron que sí se recurre a ellos para poder generar alternativas entre todos; por el contrario un 65% dice no ser tomado en cuenta para generar alternativas de solución a los problemas que se enfrenten.

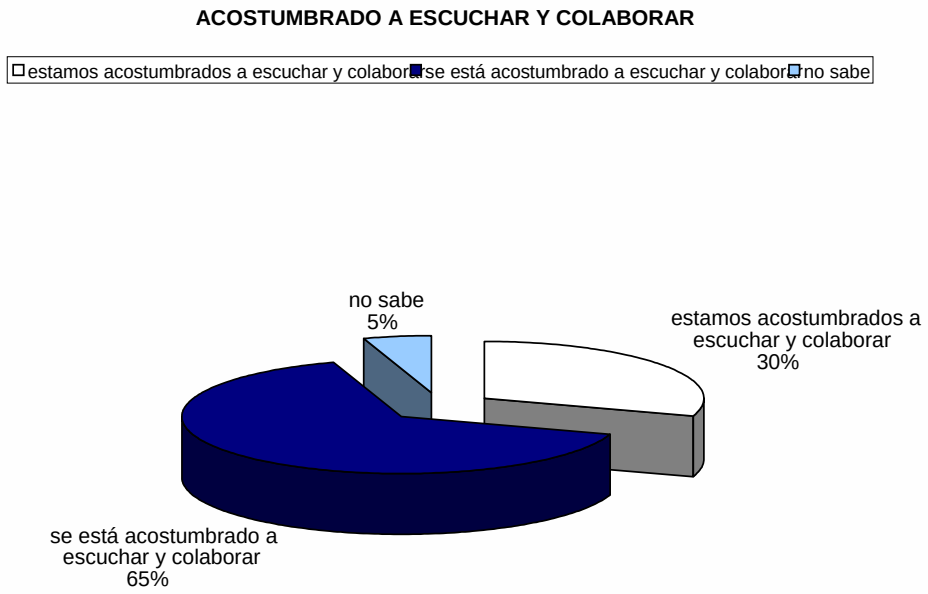


Fig. 27. Gráfica 3, trabajo en equipo

Fuente: Investigación de las autoras

El 65% de los encuestados, afirmó que no son escuchados y que no se les permite colaborar en las actividades de la empresa. Es decir que los directivos son los que toman la última decisión. Un 30% dice que sus ideas son escuchadas y puede colaborar en llevarlas a cabo, es decir se les permite ser escuchados, pero no se les permite colaborar en la toma de decisiones de las aportaciones escuchadas.

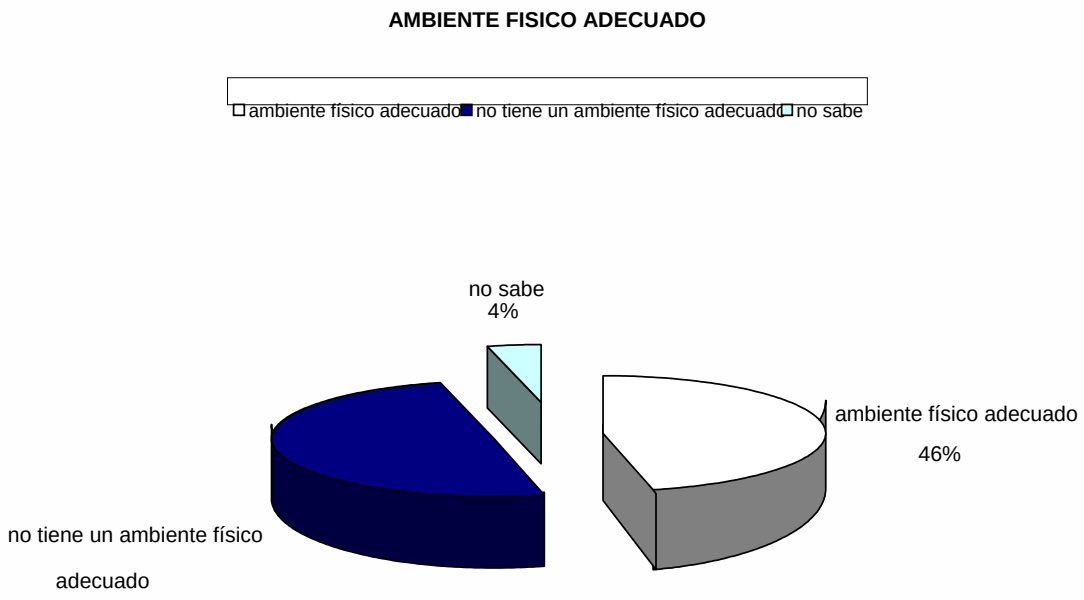


Fig. 28. Gráfica 4, desarrollo personal
Fuente: Investigación de las autoras

El personal que labora en la empresa dice no estar conforme con el ambiente físico en el que labora, un 50% lo afirma y un 46% se dice estar conforme con las instalaciones de la empresa.

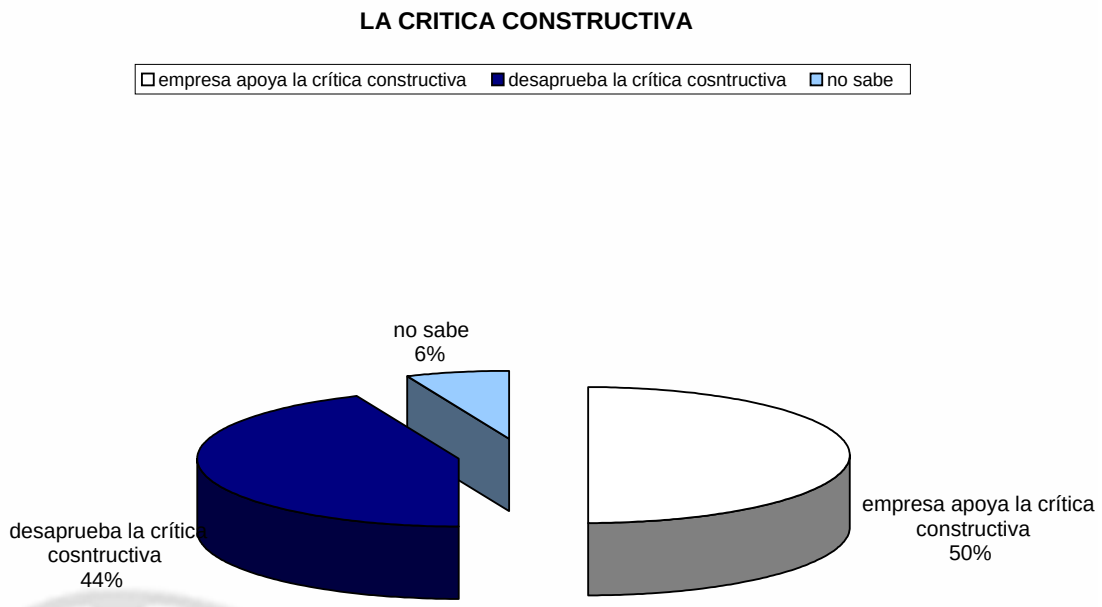


Fig. 29. Gráfica 5, adaptación al cambio

Fuente: Investigación de las autoras

Se grafica que la empresa sí está dispuesta a recibir críticas constructivas, el 50% de los encuestados dice no tener problemas al realizarlas. Por el contrario un 44% dice no poder realizarlas.

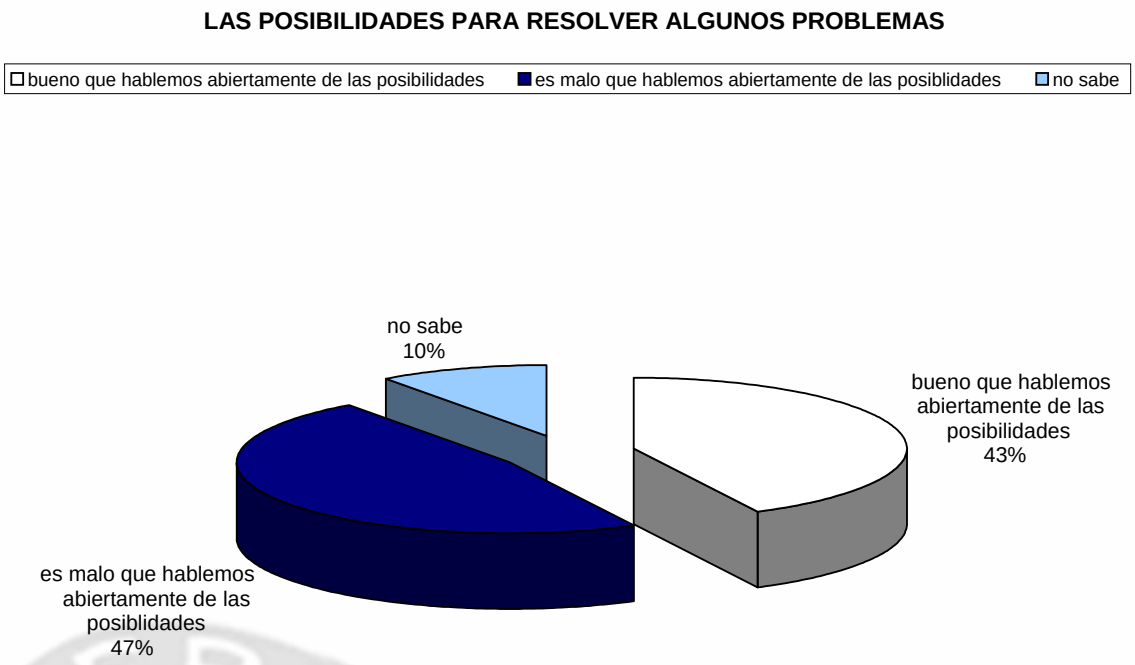


Fig. 30. Gráfica 6, comunicación

Fuente: Investigación de las autoras

En esta ocasión se preguntó sobre las posibilidades que hay al poder hablar abiertamente sobre los problemas de la empresa. En donde un 47% comentó que es malo que se hable abiertamente, un 43% afirmó que es bueno que se hable abiertamente sobre las posibles soluciones. Y 10% de los encuestados no supo que responder.

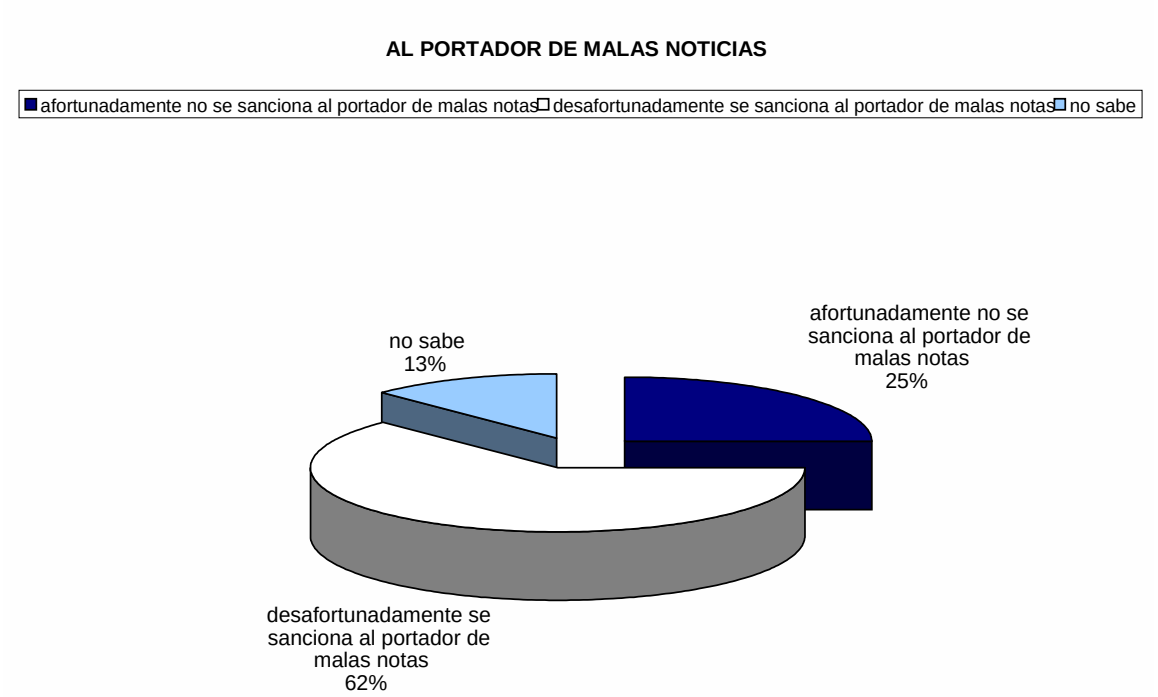


Fig. 31. Gráfica 7, comunicación

Fuente: Investigación de las autoras

Los resultados indican que la persona que sea portadora de malas noticias es muy probable que sea sancionada, un 62% lo comenta. Mientras que un 25% confirma no haber problema en comentar las noticias negativas.

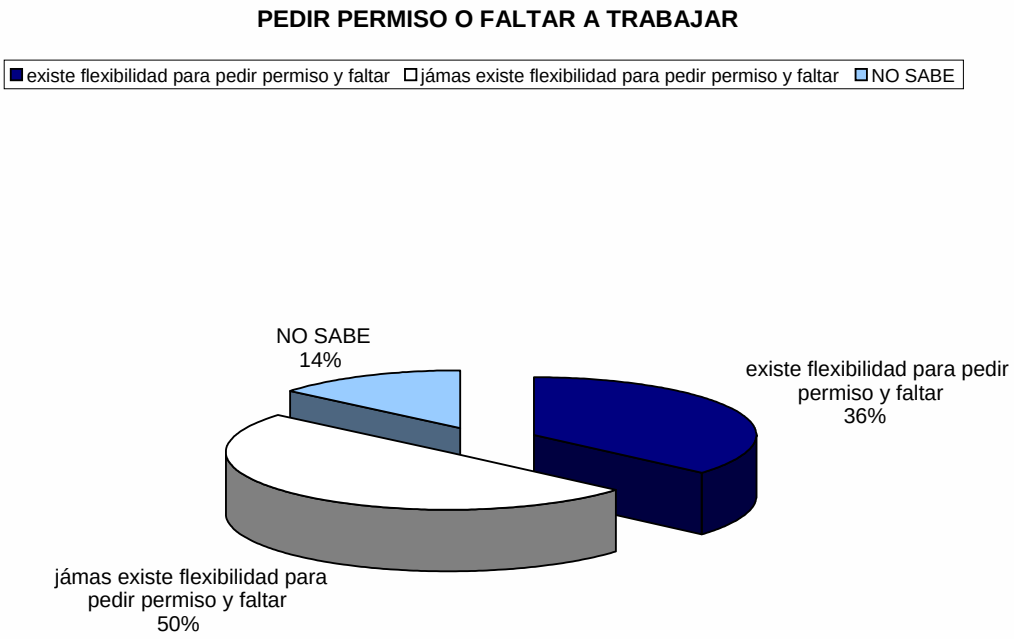
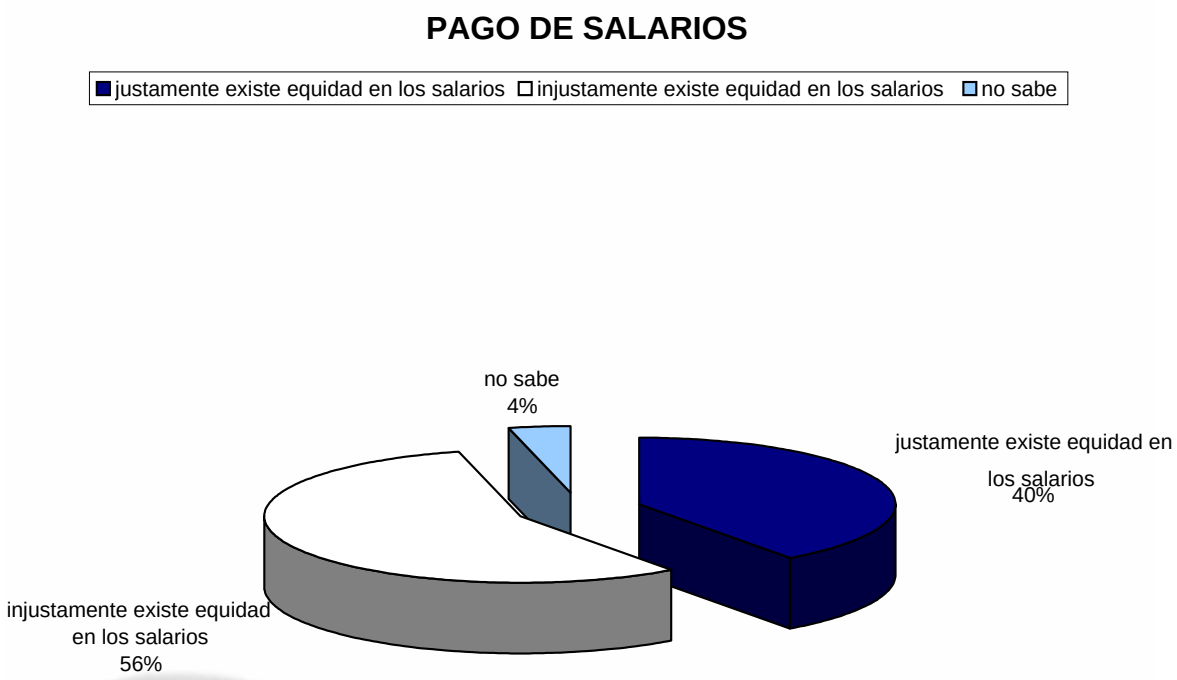


Fig. 32. Gráfica 8, Desarrollo personal

Fuente: Investigación de las autoras

50% del personal comenta que no hay flexibilidad al pedir permiso para faltar al trabajo, mientras que un 36% del personal comenta no haber problema.



Fi. 33. Gráfica 9 , desarrollo personal

Fuente: Investigación de las autoras

Un 56% de los encuestados dice ser injusto el pago de los salarios. 40% está conforme con los salarios que recibe y un 4% de los encuestados no contestó a la pregunta.

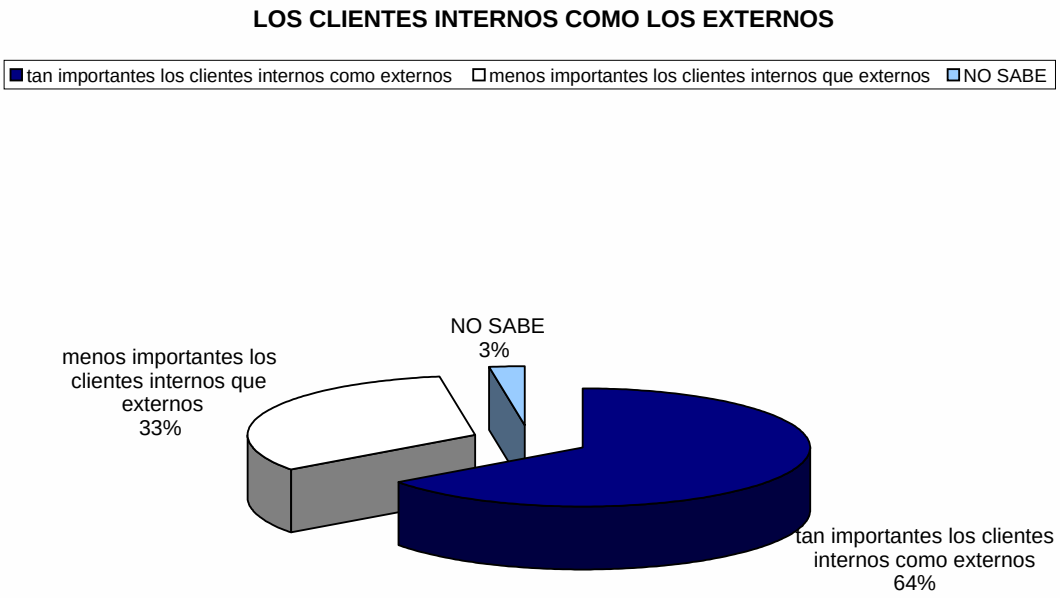


Fig. 34. Gráfica 10, mejora en la calidad y la productividad

Fuente: Investigación de las autoras

Para la empresa son muy importantes tanto los clientes internos como los externos, ya que estos dos clientes son fuente de trabajo para la empresa. Un 64% de los encuestados dice que son importantes ambos clientes. Especificando que los clientes internos son los de Puebla y los externos son los del área sur y sureste de la república.

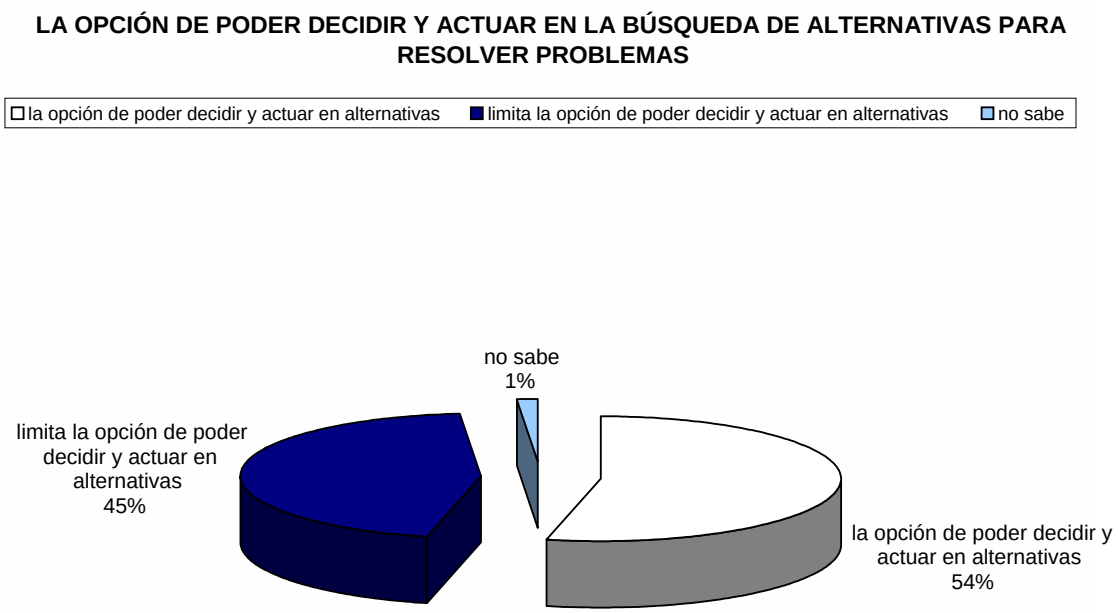


Fig. 35. Gráfica 11, mejora en la calidad y la productividad

Fuente: Investigación de las autoras

Además de poder dar alternativa para la solución de problemas, el trabajador tiene la opción de actuar en la búsqueda de la solución de problemas y llevarlas a cabo un 54% de los encuestados dice que puede actuar en la solución de problemas y un 45% de los encuestados dice tener limitantes al momento de actuar para la solución de los problemas.

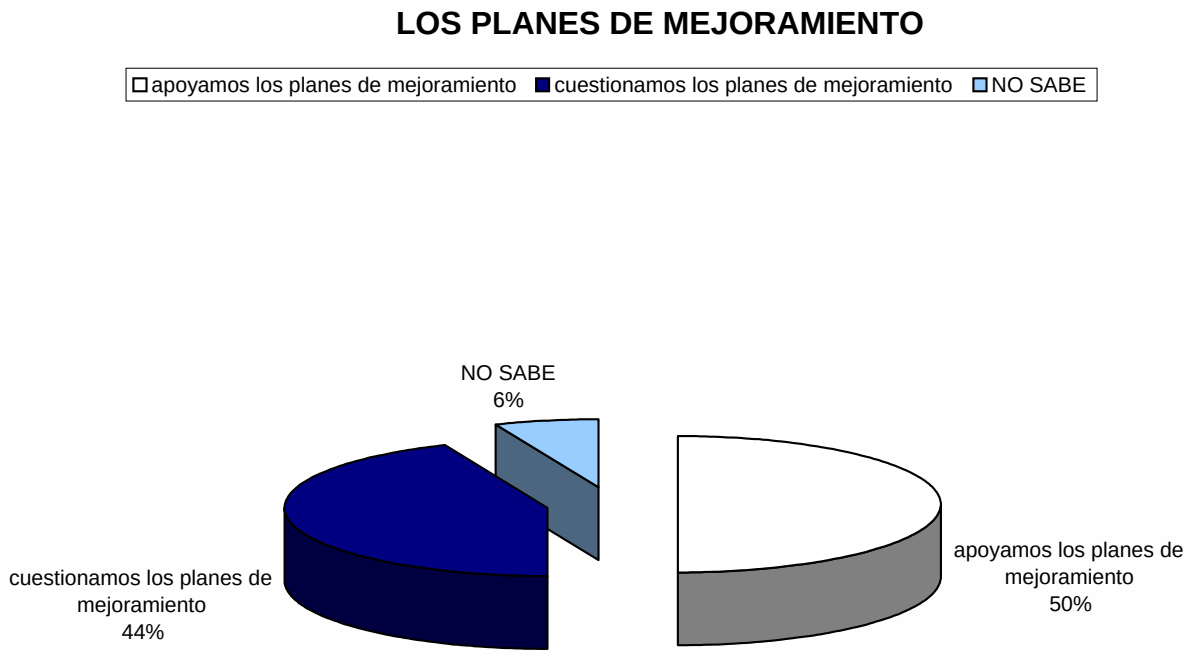


Fig. 36. Gráfica 12, adaptación al cambio

Fuente: Investigación de las autoras

Un 50% del personal que labora en Transportes Saldaña Granda apoya los planes de mejoramiento que se proponen para la empresa; un 44% cuestiona los planes que se proponen a la empresa y hubo un 6% de los encuestados que no contestó a la encuesta.

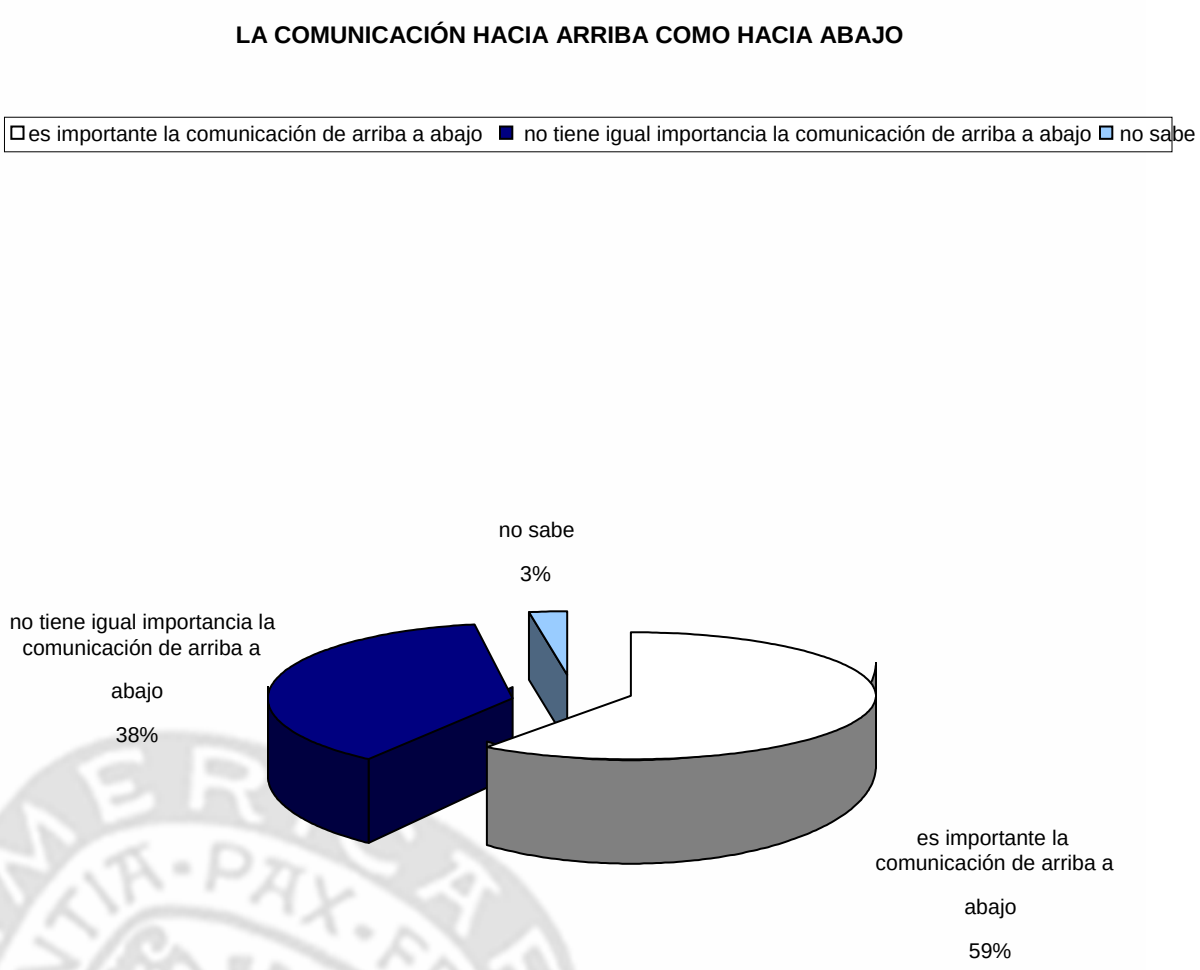


Fig. 37. Gráfica 13, comunicación

Fuente: Investigación de las autoras

Transportes Saldaña Granda considera importante la comunicación tanto ascendente como descendente y por ello el personal que labora en ella afirmó con un 59% que existe una comunicación de arriba abajo. Mientras que un 38% niega la existencia de ésta comunicación.

Fig. 38. Gráfica 14, trabajo en equipo

Fuente: Investigación de las autoras

Un 55% del personal que labora en la empresa afirma que tiene confianza con los compañeros le rodean. Sin embargo un 41% de los empleados dice desconfiar de sus compañeros

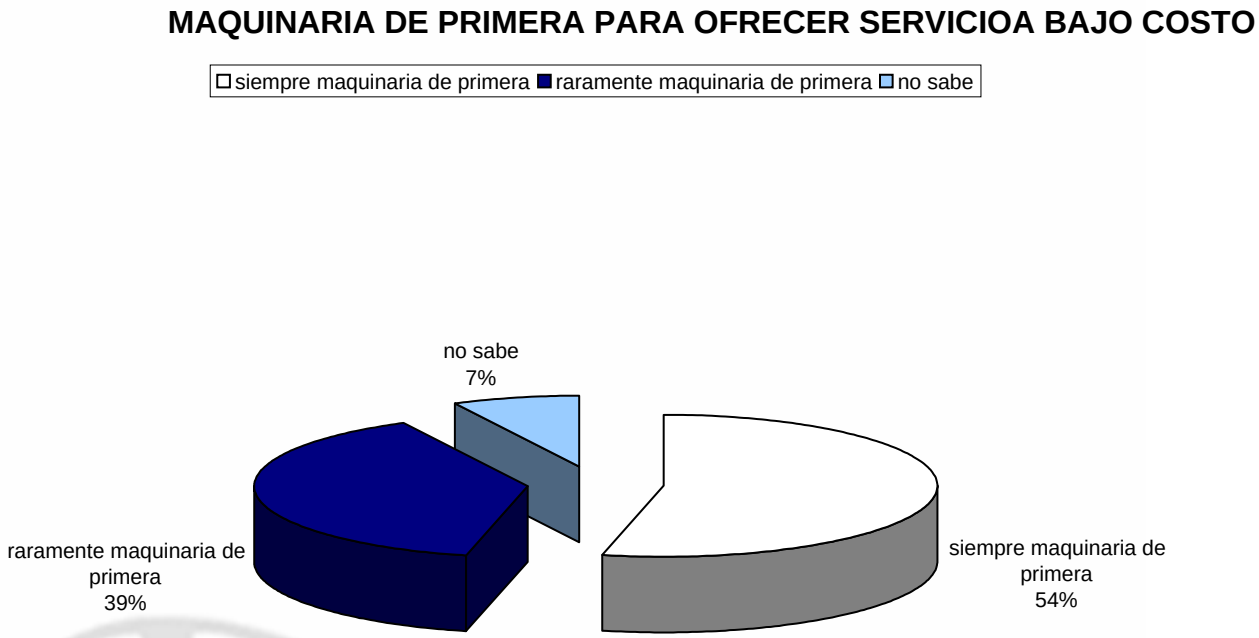


Fig. 39. Gráfica 15, la mejora en la calidad y la productividad

Fuente: Investigación de las autoras

El 54% del personal que labora en la empresa, dice que hay maquinaria de primera para ofrecerles un buen servicio a los clientes. Y un 39% de los trabajadores dice que raramente se obtiene maquinaria de primera para satisfacer al cliente.

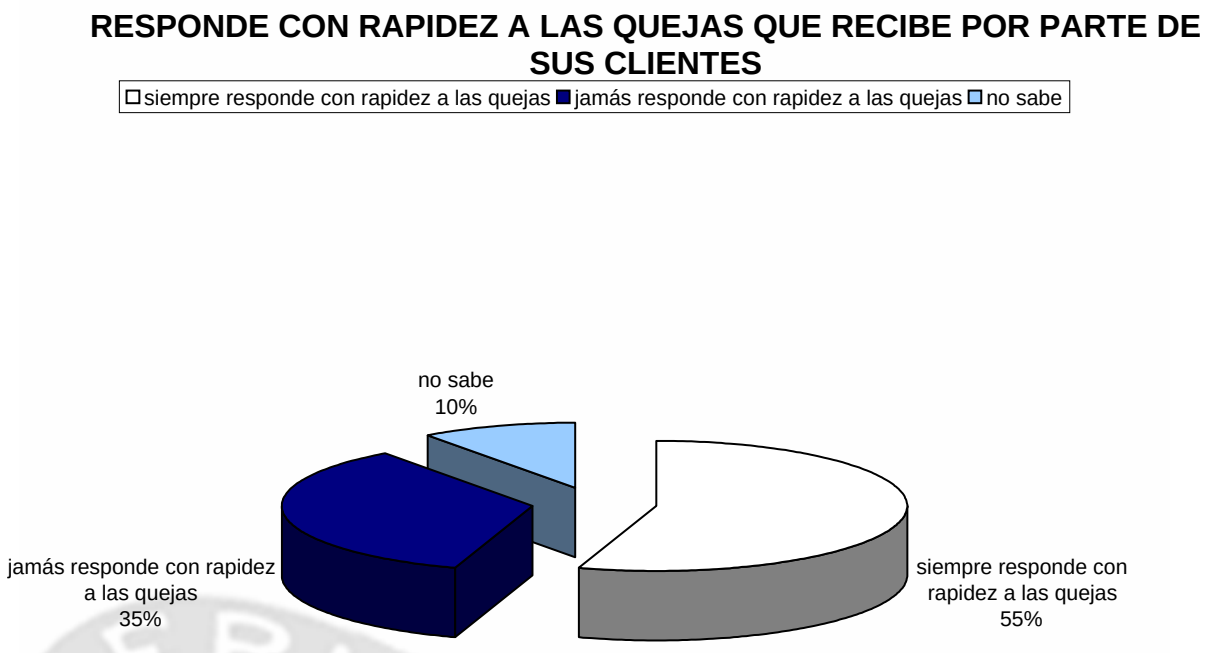


Fig. 40. Gráfica 16, mejora en la calidad y la productividad

Fuente: Investigación de las autoras

Es importante dar un buen servicio a los clientes de la empresa, por ello se preguntó acerca de la eficacia de la empresa. Un 55% de los empleados nos respondieron que siempre se responde con rapidez a las quejas que recibe de los clientes y un 35 % de los empleados comentó que nunca se responde con rapidez.

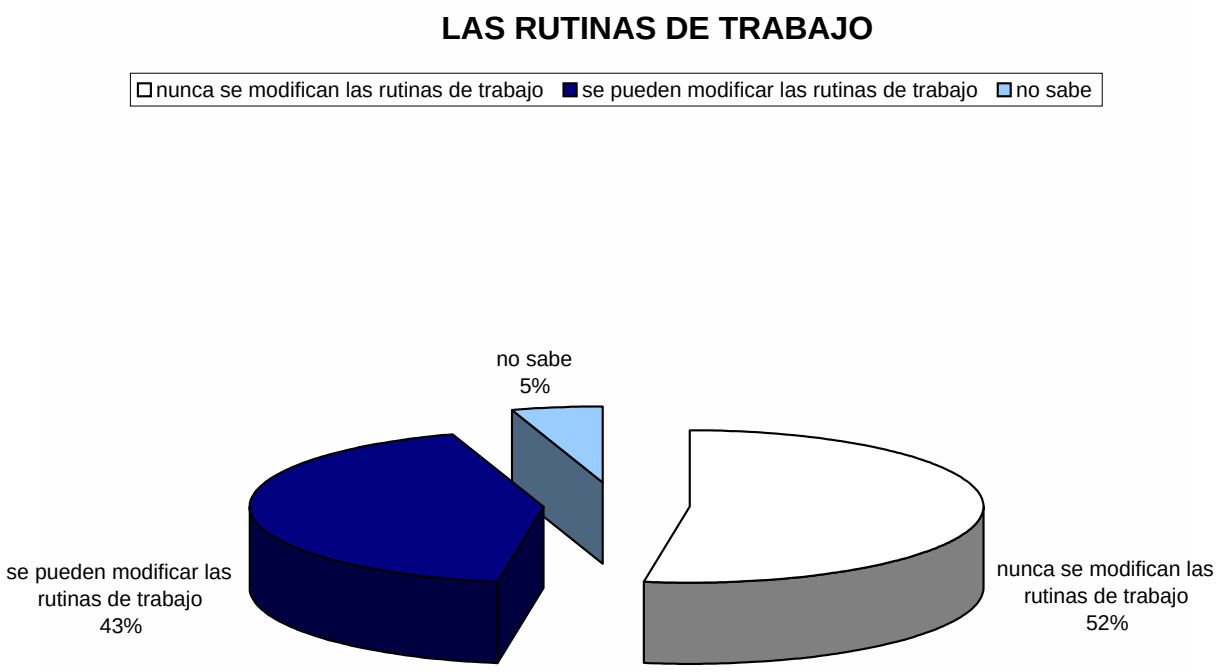


Fig. 41. Gráfica 17, adaptación al cambio

Fuente: Investigación de las autoras

El 52% de los encuestados dice que no hay modificaciones en las rutinas de trabajo, pero el 43% de los trabajadores comenta que si existe la posibilidad de modificar las rutinas de trabajo.

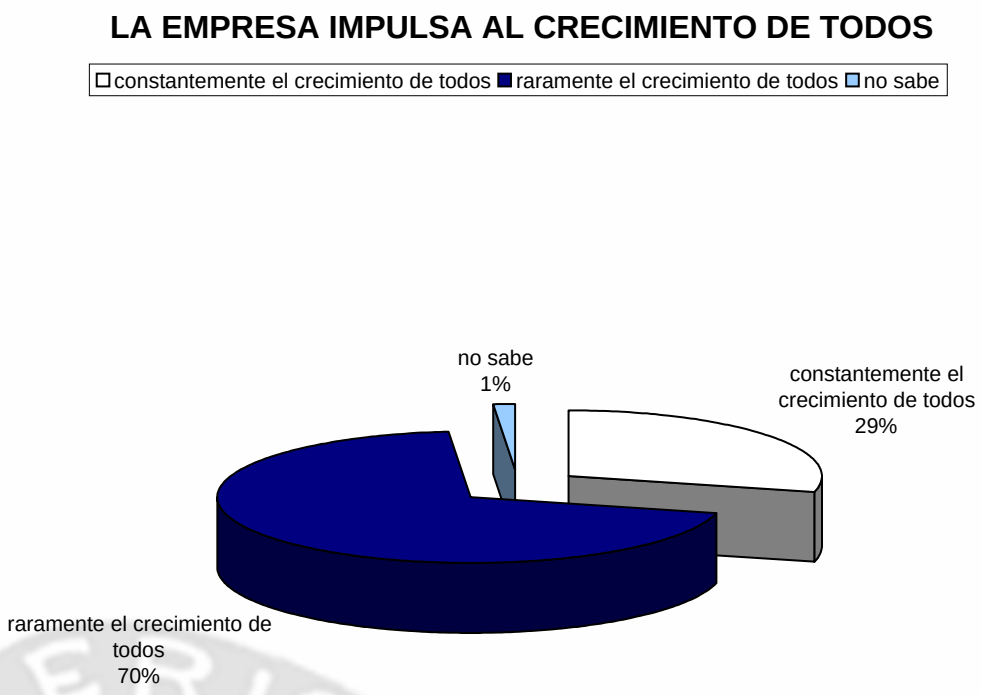


Fig. 42. Gráfica 18, adaptación al cambio

Fuente: Investigación de las autoras

La empresa raramente impulsa el crecimiento de todos, esto lo comenta 70% de los encuestados, por el contrario un 29% de ellos dice que se impulsa constantemente el crecimiento de todos.

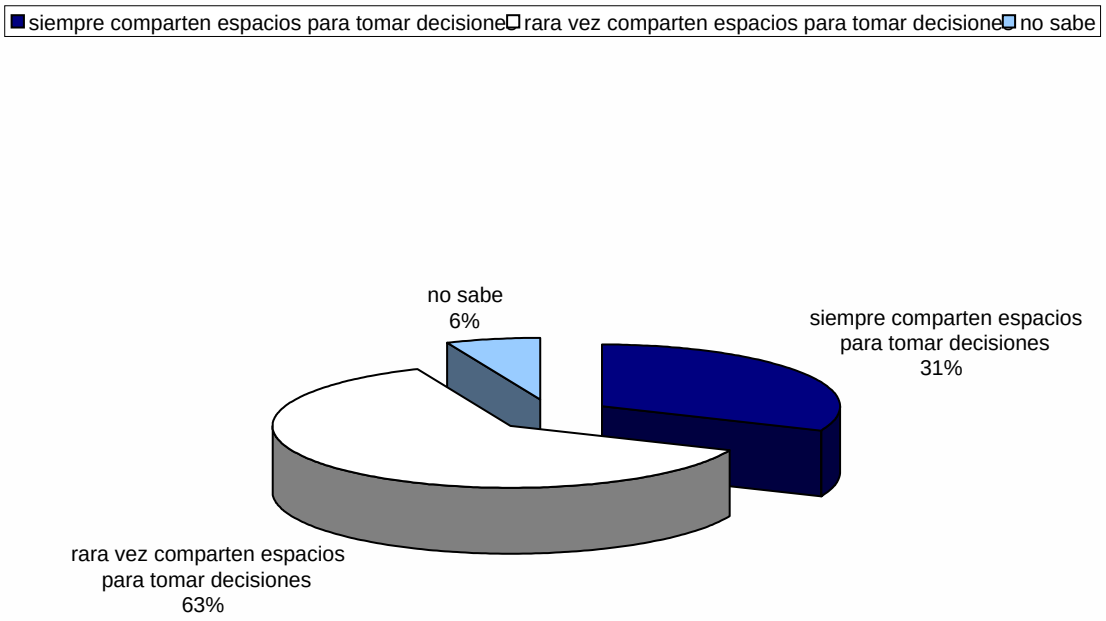


Fig. 43. Gráfica 19, comunicación

Fuente: Investigación de las autoras

Los directivos rara vez comparten espacios para tomar decisiones (63%) y por el contrario un 31% afirma que siempre comparten espacios con los trabajadores para tomar decisiones.

Fig. 44. Gráfica 20, trabajo en equipo

Fuente: Investigación de las autoras

La empresa siempre debe de recurrir a personal capacitado, para obtener mejores resultados en el momento de ofrecer sus servicios. Y los empresarios están conscientes de esto, un 62% de los encuestados afirma que sí se busca a personal capacitado, y un 36% niega que sea importante para la empresa requerir a personal capacitado.

Fig. 45. Gráfica 21, mejorar en la calidad y la productividad

Fuente: Investigación de las autoras

El 52% de los empleados esta consciente en que deberían de estar capacitados para identificar los problemas que lleguen a surgir en la empresa. Y un 48% afirma que no es tan necesaria una preparación.

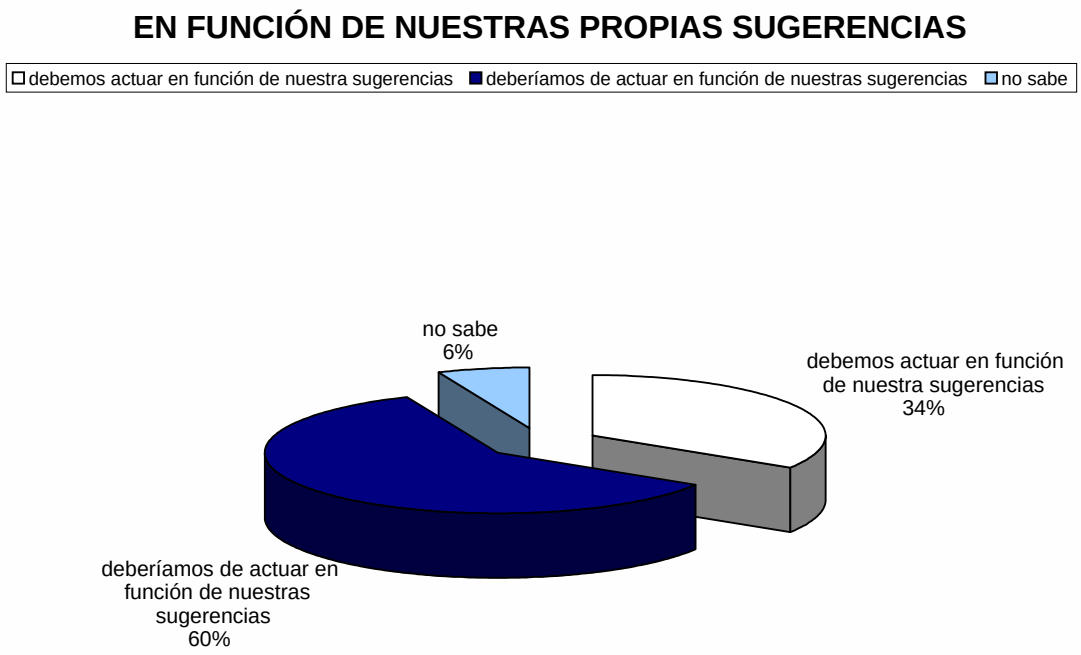


Fig. 46. Gráfica 22, mejora de la calidad y la productividad

Fuente: Investigación de las autoras

Los trabajadores creen que deberían de actuar en función de sus sugerencias (60%) y un 34% afirma que deben de actuar en función de las sugerencias que propongan, un 6% de los encuestados no contestaron a la pregunta.

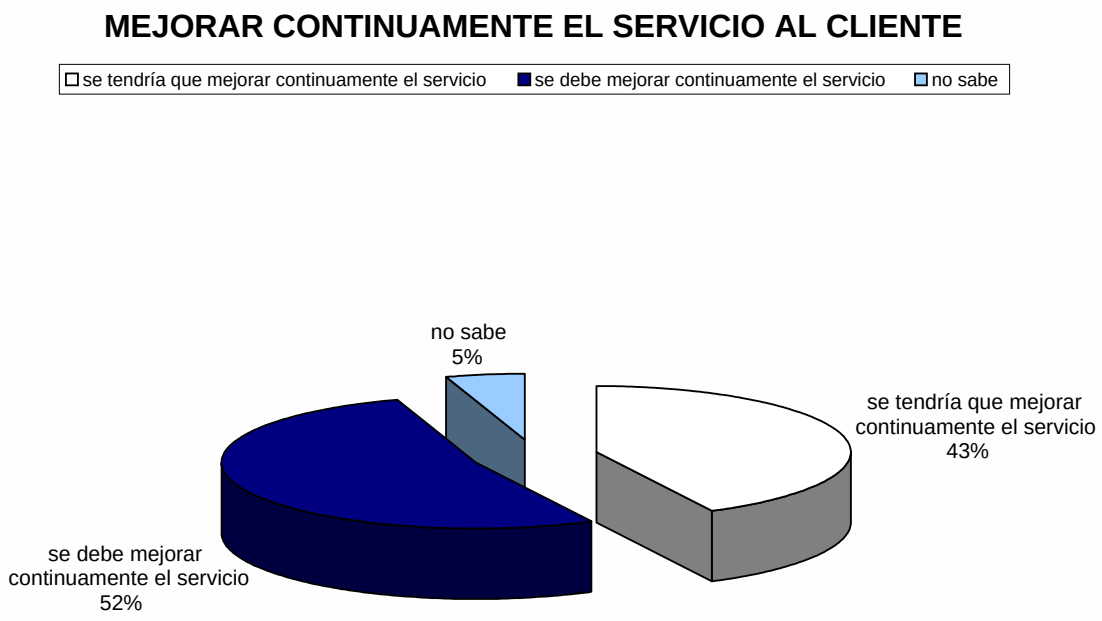


Fig. 47. Gráfica 23, mejora en la calidad y la productividad

Fuente: Investigación de las autoras

El no mantenerse innovado, puede llegar a producir problemas en cualquier empresa, por lo que es importante mantenerse al tanto en los avances que vayan surgiendo en el rango de la empresa y los trabajadores lo saben, un 52% de los empleados dice que se debe de mejorar el servicio para la satisfacción del cliente. Mientras que un 43% no cree necesaria la mejoría del servicio.

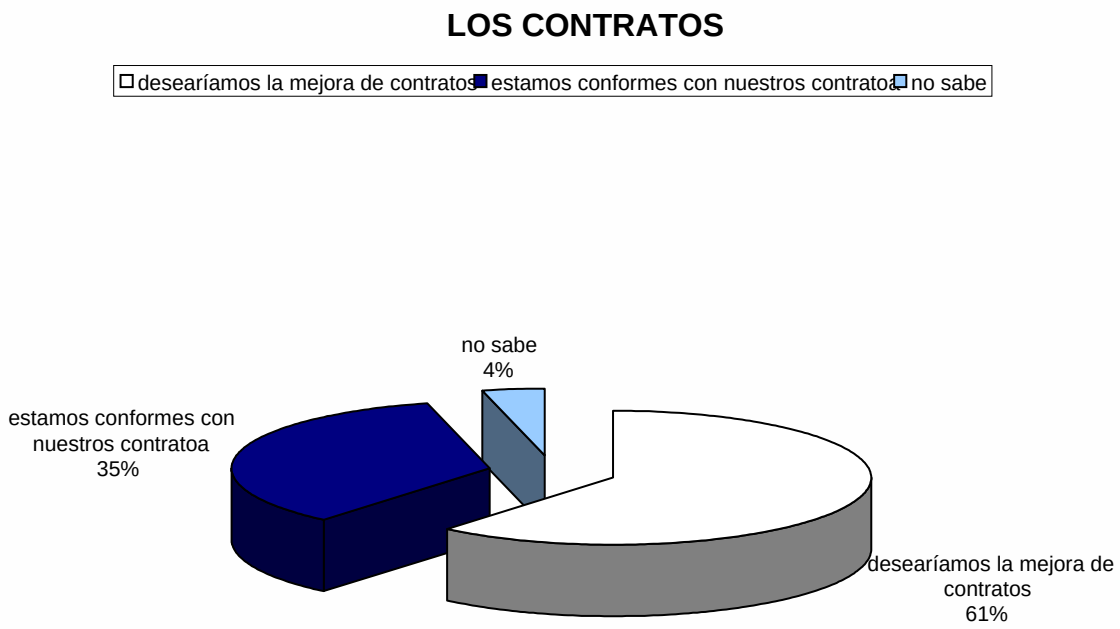


Fig. 48. Gráfica 24, desarrollo personal

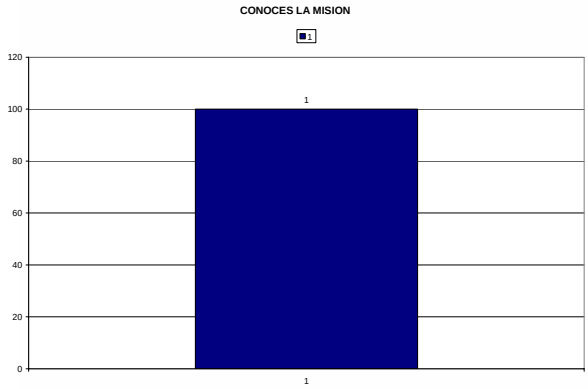
Fuente: Investigación de las autoras

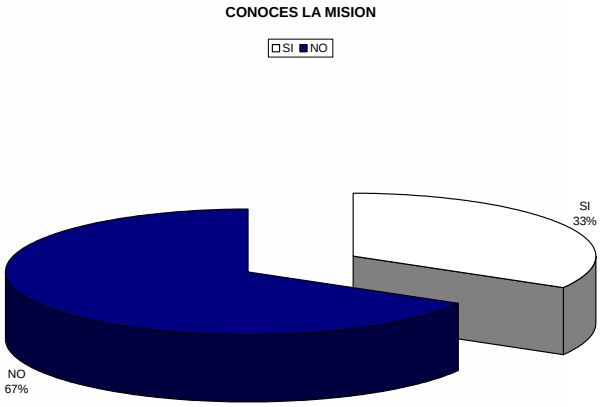
El 61% de los empleados dice que le agradaría que los contratos fueran mejorados, mientras que un 35% de ellos está conforme con sus contratos.

6.2.2 Resultados e interpretación de encuesta: Imagen e Identidad corporativa

Para el análisis de las encuestas de imagen e identidad se decidió juntar los resultados para lograr obtener una mayor precisión, porque al fin de cuentas era necesario comparar los cuatro resultados para poder evaluar mejor en forma general.

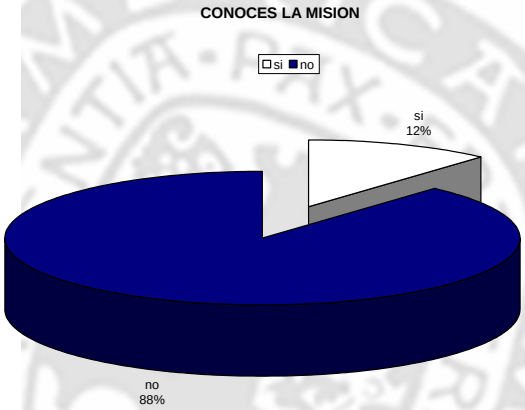
P1, CONOCES LA MISIÓN DE TU EMPRESA

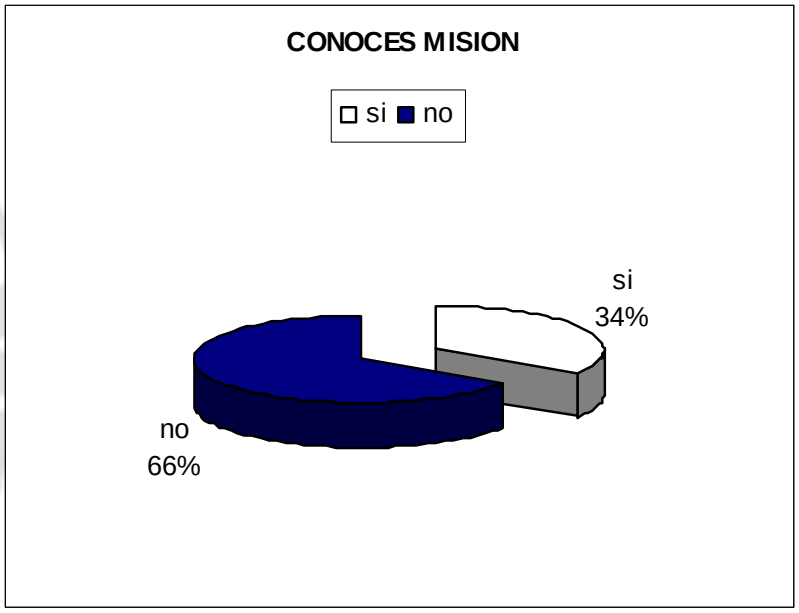




DIRECTIVOS

ADMINISTRATIVO





MANTENIMIENTO

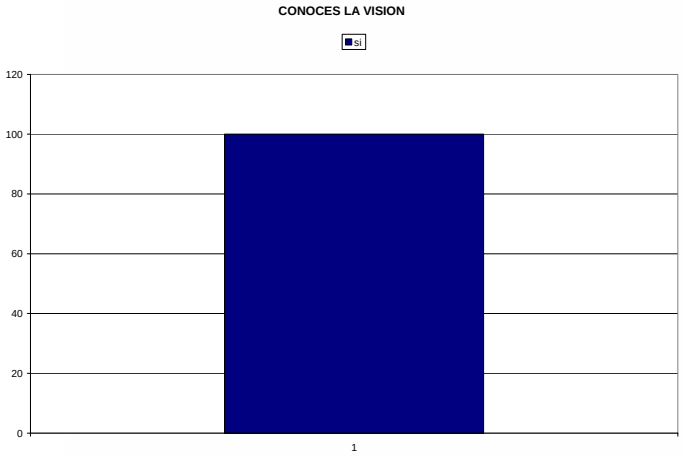
OPERADORES

Fig. 49. P1 ¿Conoces la misión de tu empresa?

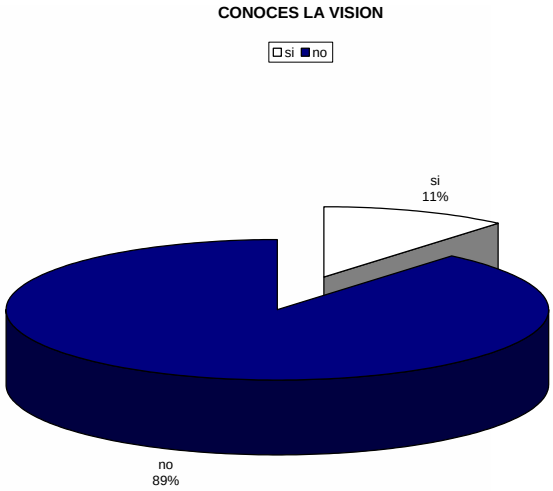
Fuente: Investigación de las autoras

Estos resultados nos arrojan el conocimiento que todo el personal tiene con respecto a la misión de la empresa. En donde por supuesto los que demostraron un mayor conocimiento fueron los directivos de la empresa y por el contrario los que no conocen la misión de la empresa son los del área de mantenimiento, obteniendo el menor porcentaje dentro de las cuatro gráficas demostradas con un 12 % de su total de encuestados. Así mismo los administradores con un 33% y los operadores con un 34%

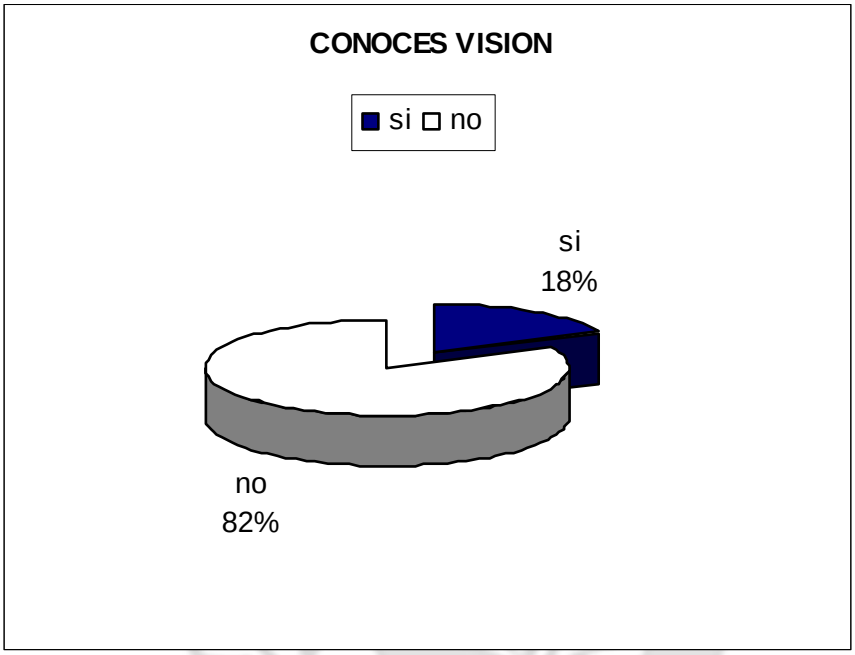
P2. CONOCES LA VISIÓN DE LA EMPRESA



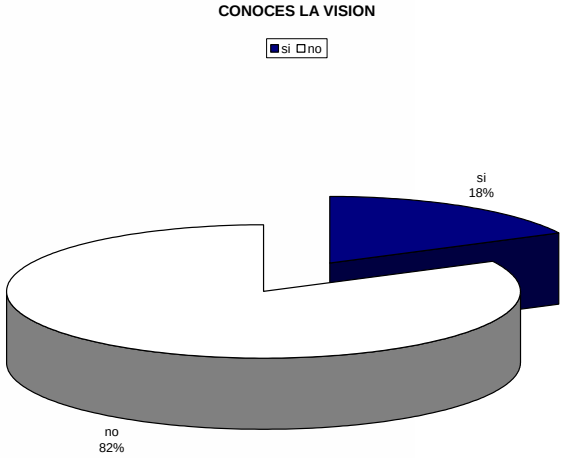
DIRECTIVOS



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



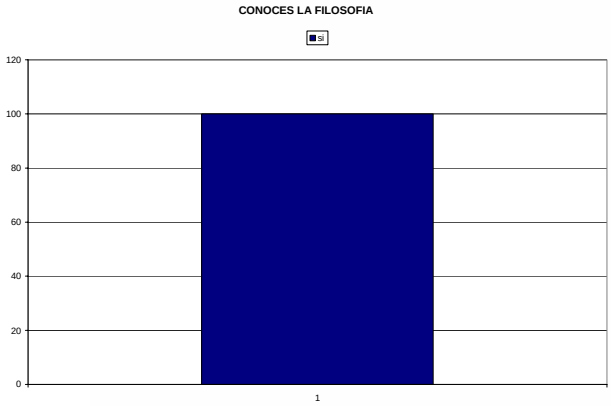
MANTENIMIENTO

Fig. 50. P2. ¿Conoces la visión de tu empresa?

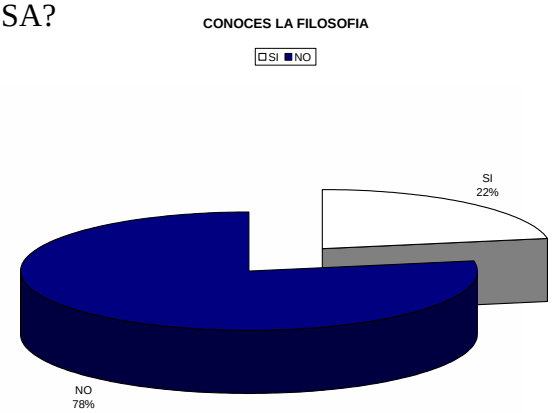
Fuente: Investigación de las autoras

Como el resultado anterior, los Directivos son los que tiene un porcentaje del 100% en el conocimiento de la visión, pero por el contrario los de menor conocimiento es el área de administradores los cuales tienen un 11% de la totalidad de trabajadores. Por su parte los operadores obtuvieron un resultado del 18% y los del área de mantenimiento un 18 % también.

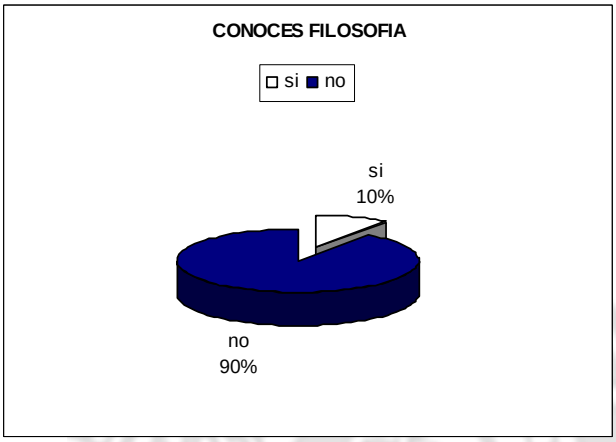
P3. ¿CONOCES LA FILOSOFIA DE LA EMPRESA?



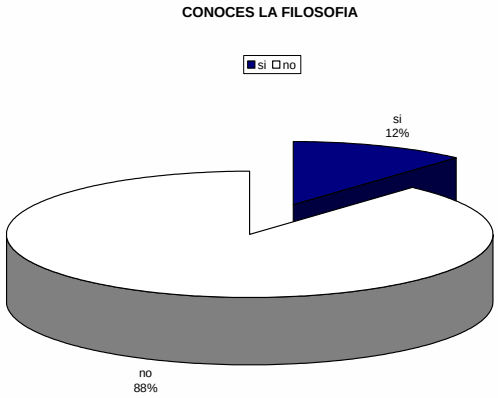
DIRECTIVOS



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



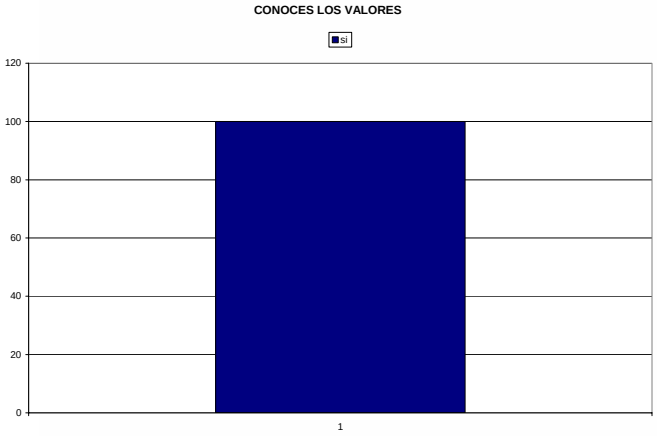
MANTENIMIENTO

Fig. 51. P3. ¿Conoces la filosofía de tu empresa

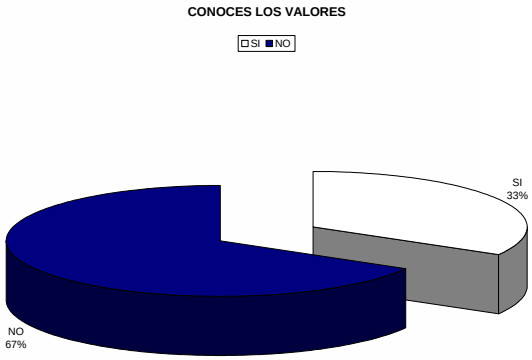
Fuente: Investigación de las autoras.

En esta ocasión los que obtuvieron un menor conocimiento sobre la filosofía de la empresa, fueron los del área operativa, obteniendo un resultado del 10% de la totalidad de ellos, el sucesor fue el área de mantenimiento con un 12%, mientras el área administrativa obtuvo un resultado del 22%; la directiva tuvo un resultado del 100%

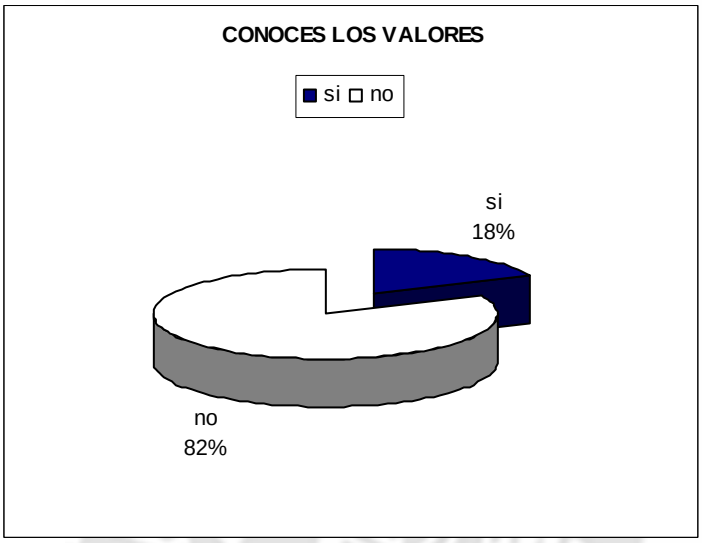
P4. ¿CONOCES LOS VALORES DE TU EMPRESA?



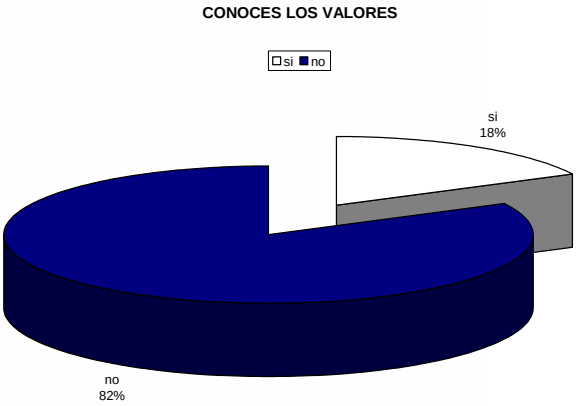
DIRECTIVOS



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



MANTENIMIENTO

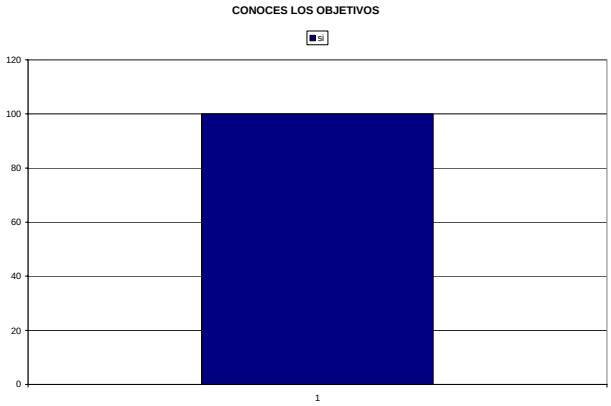
i

Fig. 52. P4 ¿Conoces los valores de tu empresa?

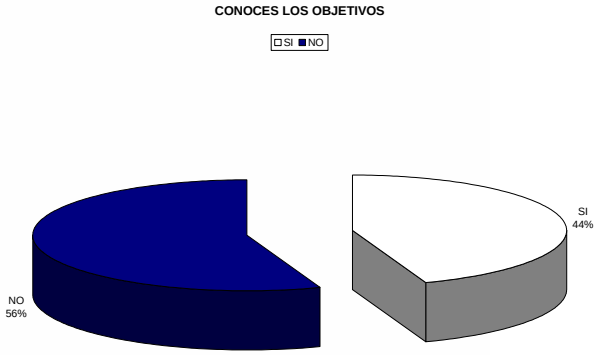
Fuente: Investigación de las autoras

Proporcionalmente las áreas que tienen el resultado más bajo sobre el conocimiento de los valores institucionales de la empresa es la de operadores con un 18% y el área de mantenimiento con un 18%. Mientras que el área administrativa obtuvo un resultado del 33%. Nuevamente los directivos demuestran tener mayor conocimiento.

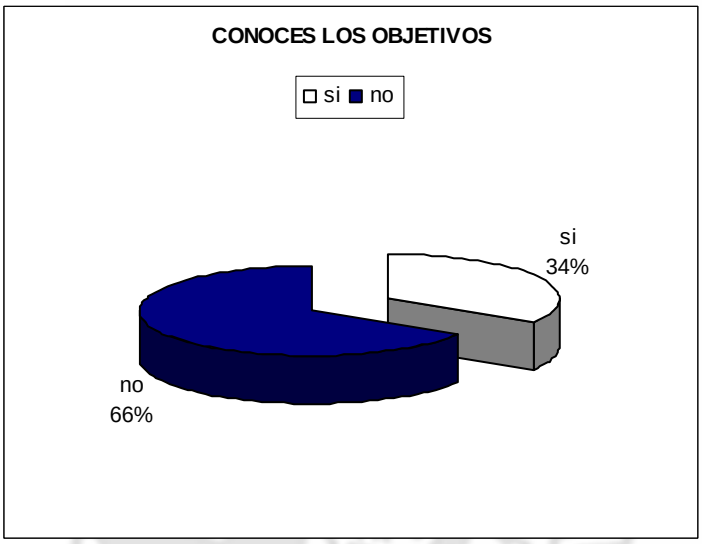
P5 ¿CONOCES LOS OBJETIVOS DE TU EMPRESA?



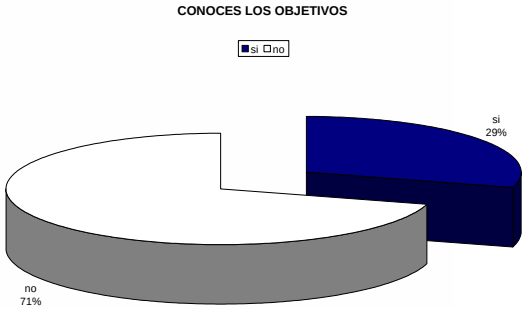
DIRECTIVOS



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



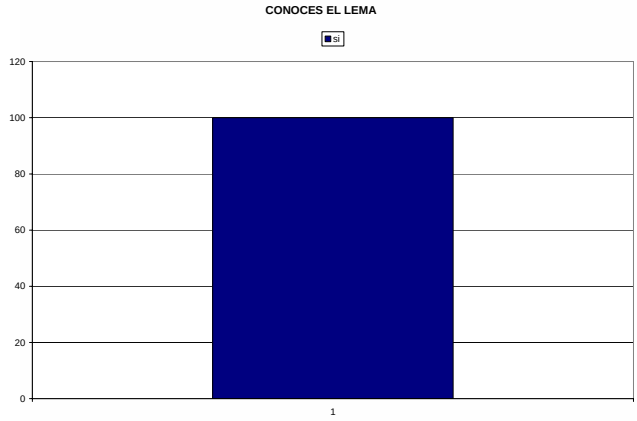
MANTENIMIENTO

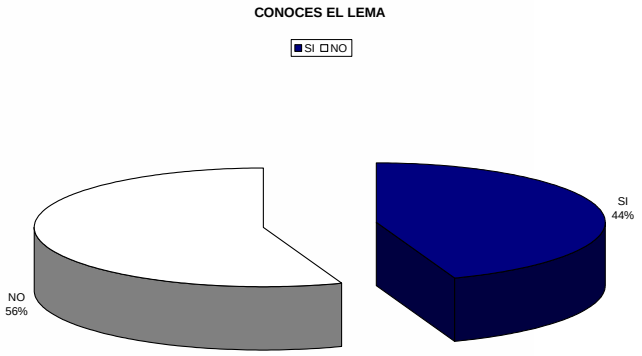
Fig. 53. P5 ¿Conoces los objetivos de tu empresa?

Fuente: Investigación de las autoras

Continuando con la medición de identidad sobre los trabajadores de la empresa, nuevamente el mayor resultado lo vuelven a obtener los directivos de la empresa. Pero sin embargo los de conocimiento son los del área de mantenimiento con un 28%, pero el área operativa también se encuentra muy bajo con un 34 %. Los administrativos obtuvieron un resultado del 44% de su totalidad.

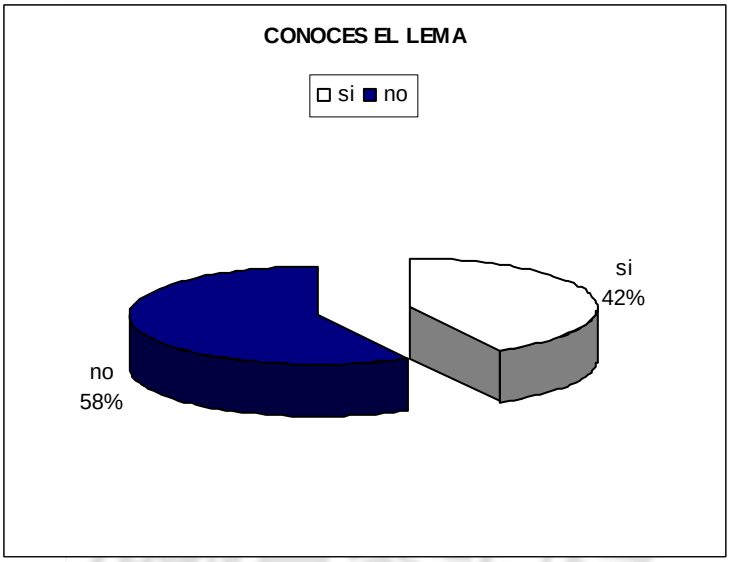
P6. ¿CONOCES EL LEMA DE TU EMRPESA?

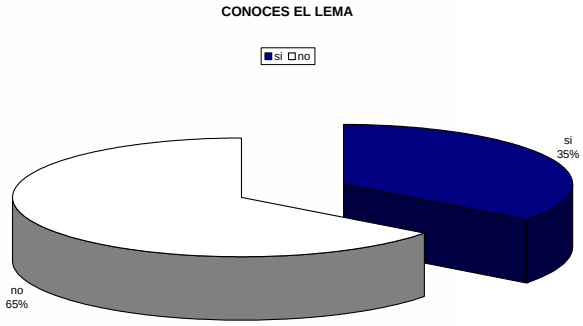




DIRECTIVO

ADMINISTRATIVO





OPERADORES

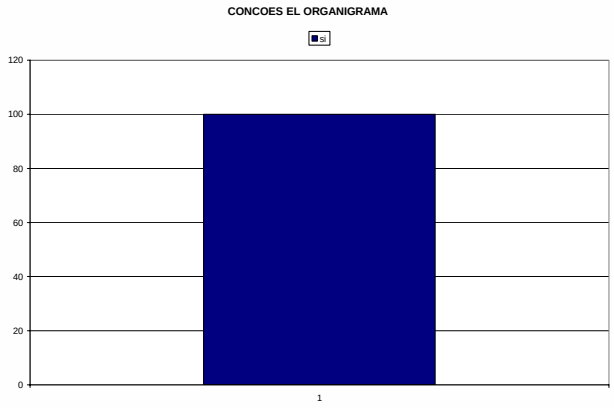
MANTENIMIENTO

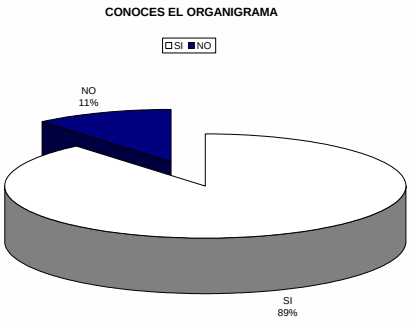
Fig. 54. P6 ¿Conoces el lema de tu empresa?

Fuente: Investigación de las autoras

Observando que el área directiva tuvo un 100% del conocimiento del lema de la empresa y realizando una comparación entre las demás áreas. La administrativa obtuvo un porcentaje mayor de 44% del total de empleados, le sigue un 42% del área operativa y por último el área de mantenimiento con un 35%. Estos resultados fueron altos, ya que el lema es repetido constantemente en varias partes de la empresa, como lo es la papelería.

P7 ¿CONOCES EL ORGANIGRAMA DE TU EMRPESA?





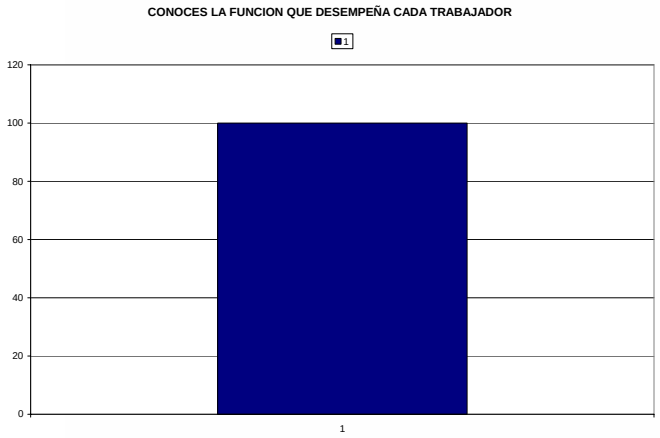
DIRECTIVOS ADMINISTRATIVO

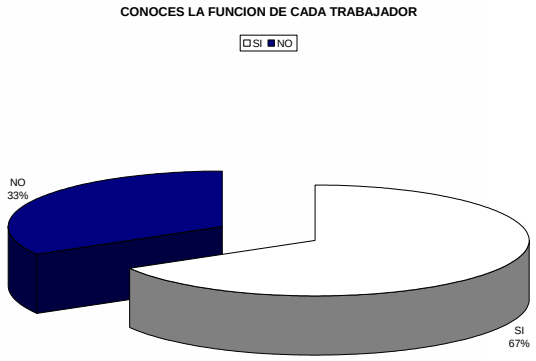
Fig. 55. P7 ¿Conoces el organigrama de tu empresa?
Fuente: Investigación de las autoras

Ya que se aplicaron diferentes cuestionarios para conocer la identidad de la empresa, está pregunta sólo se realizó en dos áreas de la empresa, en directivos y administradores, ya que están en mayor contacto con todas las áreas y por lo tanto consideramos conocerían todas las áreas de la empresa.

Como los resultados pasados, todos los directivos si conocen el organigrama de la empresa, pero sin embargo del área administrativa sólo el 11% no conoce el organigrama.

P8. ¿CONOCES LA FUNCION QUE DESEMPEÑA CADA TRABAJADOR DENTRO DE LA EMPRESA?



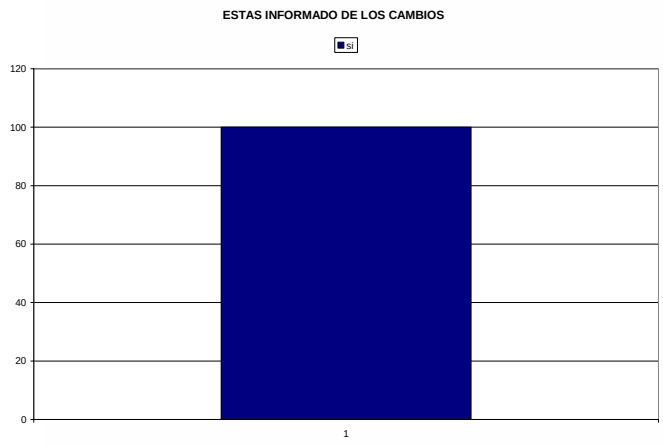


DIRECTIVO ADMINSITRATIVO

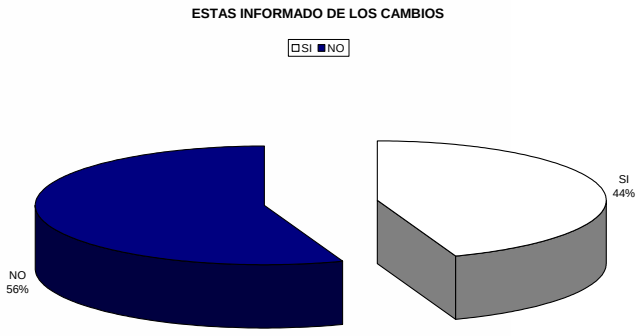
Fig. 56. P8 ¿Conoces la función que desempeña cada trabajador dentro de tu empresa?
Fuente: Investigación de las autoras

Nuevamente se muestra una pregunta clave para el área directiva y administrativa, para demostrar si conocen la función que desempeña cada trabajador en la empresa. Nuevamente los directivos, conocen a la perfección su empresa, sin embargo en el área administrativa el 37 % de los encuestados dice conocer la función de los trabajadores.

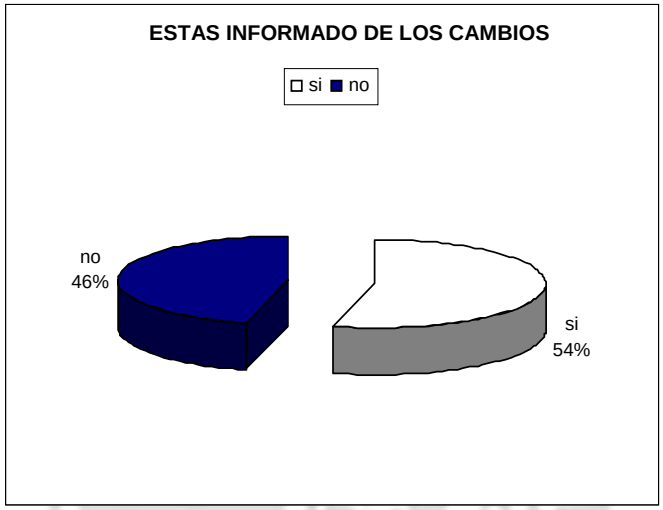
P9. (P7) ¿ESTAS INFORMADO DE LOS CAMBIOS DE TU EMPRESA?



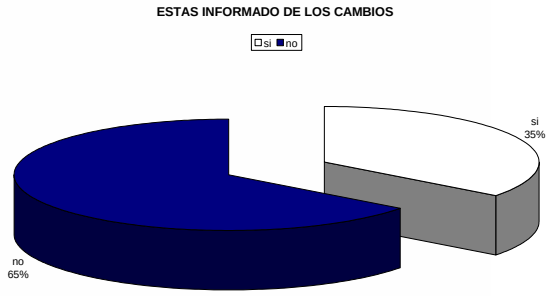
DIRECTIVO



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



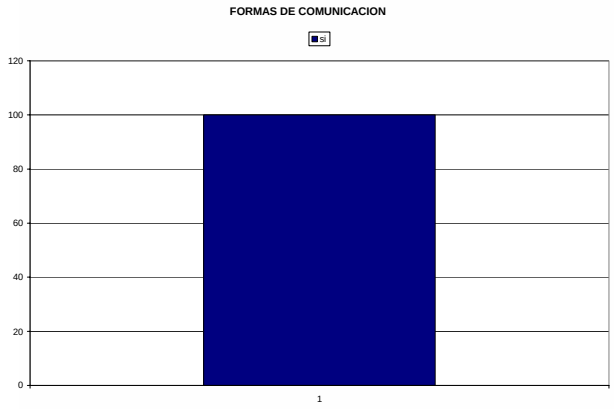
MANTENIMIENTO

Fig. 57. P9 (P7) ¿Estás informado de los cambios de tu empresa?

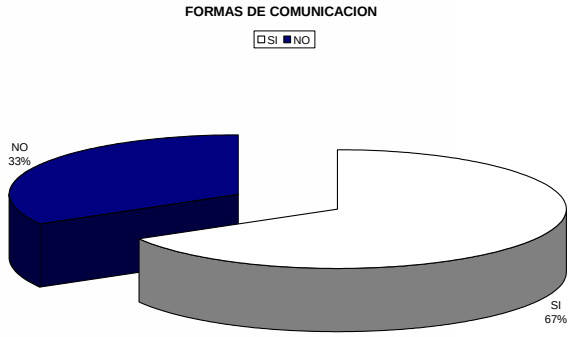
Fuente: Investigación de las autoras

Retomando a las cuatro áreas de nuestra investigación, se cuestionó sobre si reciben información de los cambios que surgen en la empresa. Por supuesto el área directiva está al tanto de todo cambio existente en su empresa. Pero sin embargo el área de mantenimiento es la que menos está informada sobre algún cambio surgido en la empresa (35%), 44% del área administrativa dice estar informado sobre los cambios de la empresa y un 54 % del área operativa se informa sobre algún cambio.

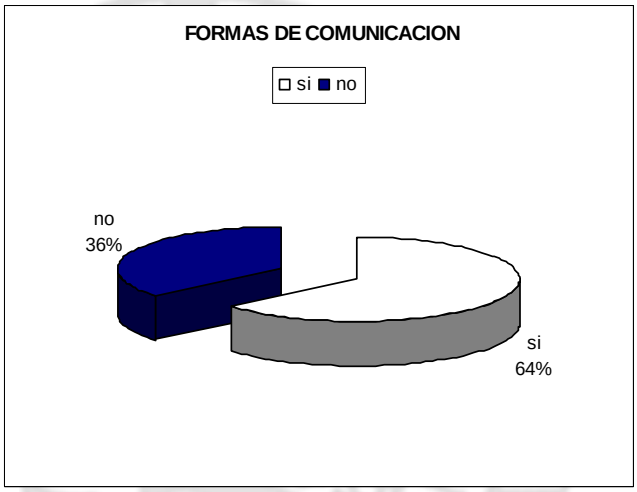
P10. (P8) ¿LA EMPRESA CUENTA CON SUFICIENTES FORMAS DE COMUNICACIÓN?



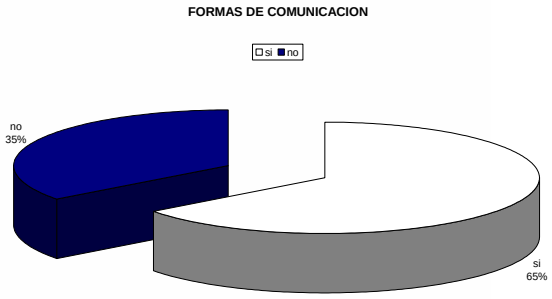
DIRECTIVO



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



MANTENIMIENTO

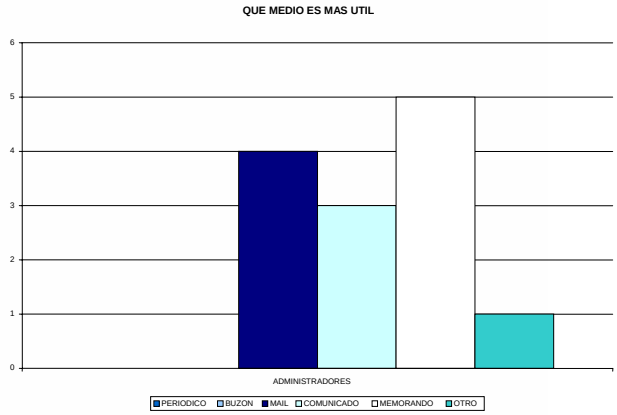
Fig. 58. P10 (P8) ¿La empresa cuenta con suficientes formas de comunicación?

Fuente. Investigación de las autoras

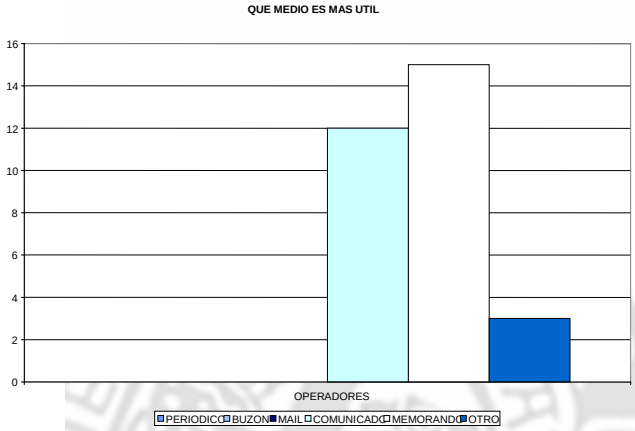
Todas las áreas deben de conocer por lo menos algún medio, para estar al tanto de las noticias de la empresa. Para ello se cuestionó si estaban conformes con la cantidad de medios que existen en la empresa. Así los resultados fueron los siguientes: el área Directiva se dijo estar conforme con los medios existentes, un 57% del área administrativa esta a gusto con la cantidad de medios, en el área operativa un 64% de los encuestados comentaron que si son suficientes medios y en mantenimiento un 65% señalo estar satisfecho.

P11. (P9) ¿QUÉ MEDIO ES MAS ÚTIL PARA RECIBIR LAS NOTICIAS DE LA EMPRESA?

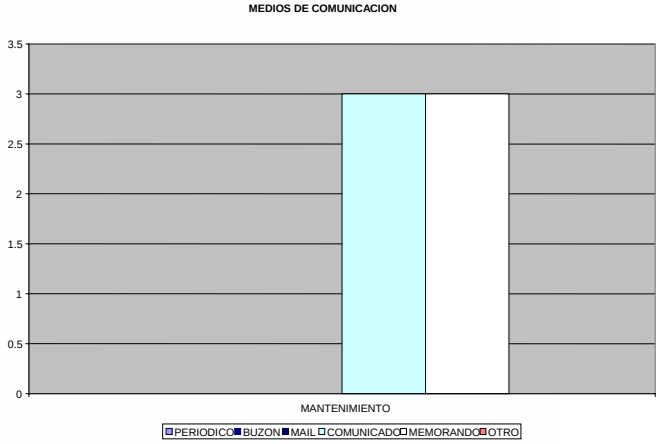
DIRECTIVO



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



MANTENIMIENTO

Fig. 59. P11 (P9) ¿Qué medio es el más útil para recibir las noticias de la empresa?
Fuente. Investigación de las autoras

Las gráficas anteriores, certifican que medios son los que consideran más útiles para poder recibir las noticias de la empresa.

El área directiva, considera que los medios más útiles son: los comunicados y el memorando, descartando totalmente los demás medios.

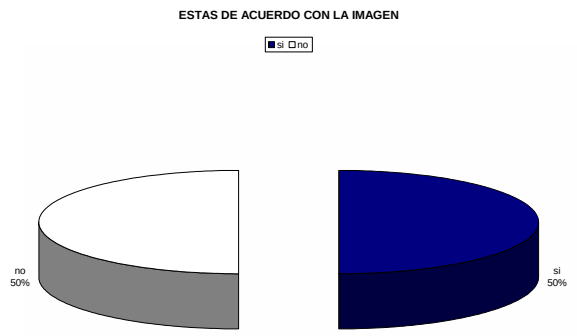
El área administrativa colocó los memorandos como el medio más útil, en un menor grado se encuentra el mail, enseguida los comunicados y finalmente por otro, que es la comunicación de boca en boca.

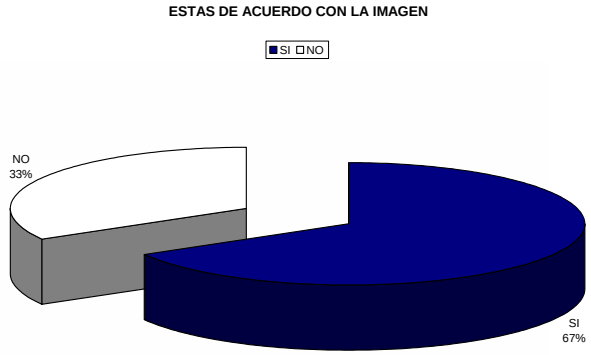
Los operadores mencionaron que los medios más útiles son los memorandos, le continúan los comunicado y también la comunicación de boca en boca, que la marcaron como otro medio.

Mantenimiento dijo que los medios más útiles son: los comunicados y memorandos.

Analizando los resultados de las cuatro áreas, los medios más útiles son: los comunicados y memorandos pero es importante tomar en cuenta que otro medio de comunicación es el de boca en boca, es decir la información la conocen a través de la secretaria, o de un directivo a un administrativo.

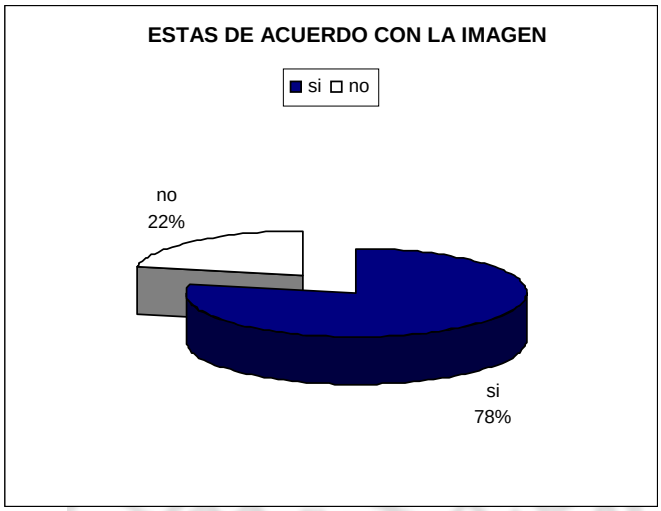
P12 (P10) ¿ESTAS DE ACUERDO CON LA IMAGEN DE TU EMPRESA?

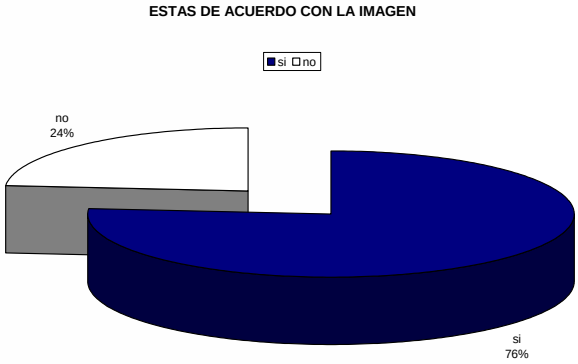




DIRECTIVOS

ADMINISTRATIVO





OPERADORES

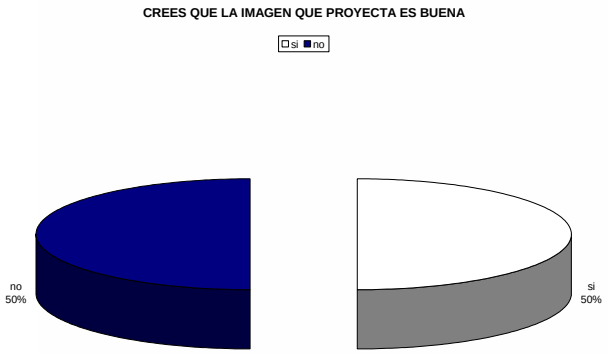
MANTENIMIENTO

Fig. 60. P12 (P10) ¿Estás de acuerdo con la imagen de tu empresa?

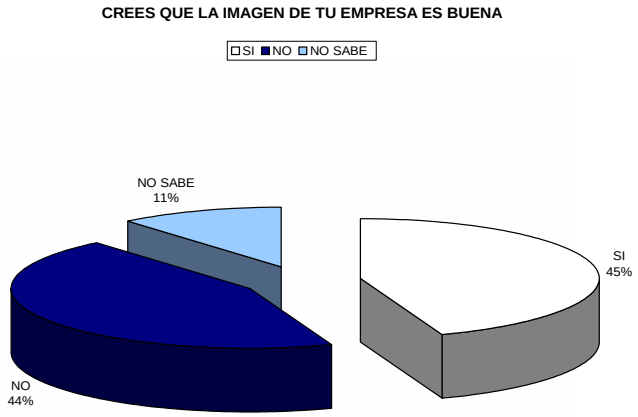
Fuente: Investigación de las autoras.

Como se observó, esta pregunta se elabora en las cuatro áreas, la cual tuvo resultados positivos para nuestra investigación, ya que todas las áreas no se encuentran conformes con su imagen. Por parte de los directivos, la mitad se encuentra de acuerdo con la imagen de su empresa, en el área administrativa un 57% se esta de acuerdo con la imagen, un 75% de los operadores esta de acuerdo y por último un 76% está conforme.

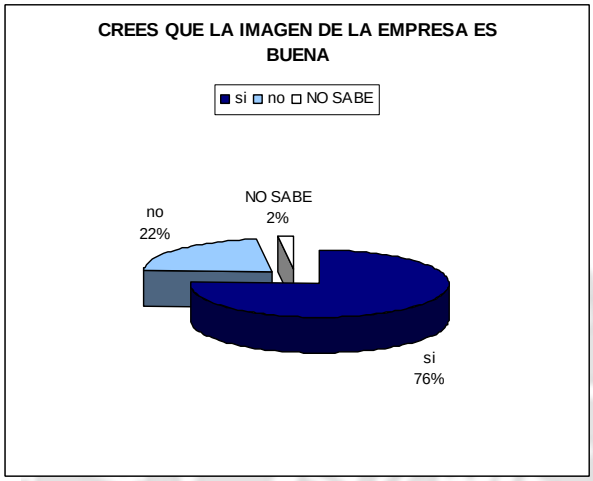
P13 (P11) ¿ESTAS DE ACUERDO EN QUE LA IMAGEN DE TU EMPRESA ES BUENA?



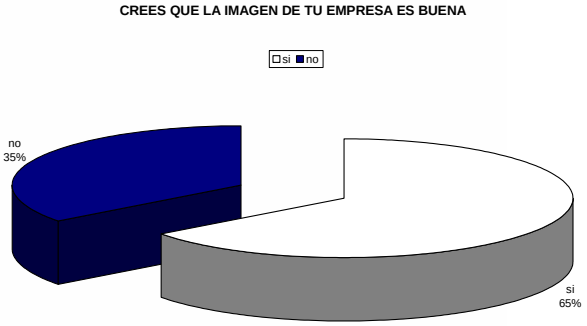
DIRECTIVOS



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



MANTENIMIENTO

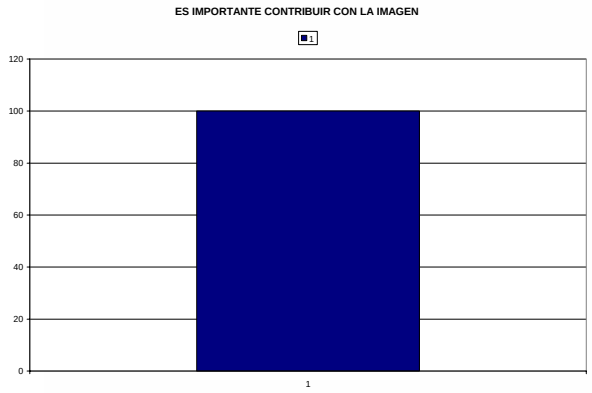
Fig. 61. P13 (P11) ¿Estás de acuerdo en qué con la imagen de tu empresa es buena?

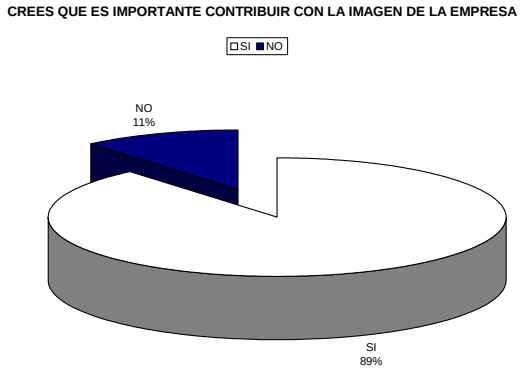
Fuente: Investigación de las autoras.

El personal en general tiene algo que opinar con respecto a la imagen pública de la empresa, es decir no todos se encuentran conformes a como se ve la empresa.

La mitad de los directivos no se encuentra conformes con la imagen que da la empresa, el área administrativa un 44% no está de acuerdo con la imagen que tiene la empresa, mientras que un 22% de los operadores no está a gusto con la imagen de la empresa y así mismo los del área de mantenimiento tampoco están de acuerdo con la imagen (35%)

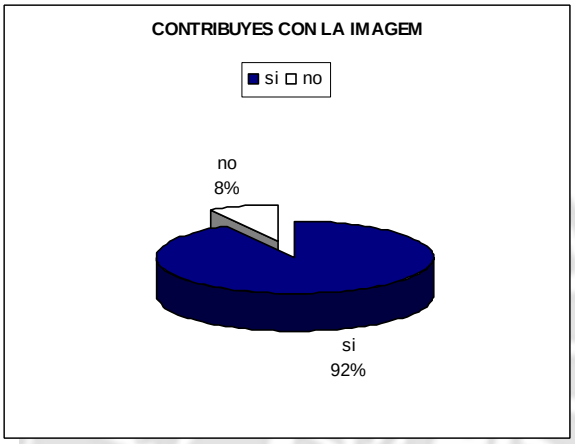
P14. (P12) ¿ESTAS DE ACUERDO EN QUE ES IMPORTANTE QUE CONTRIBUYAS CON LA IMAGEN DE TU EMPRESA?

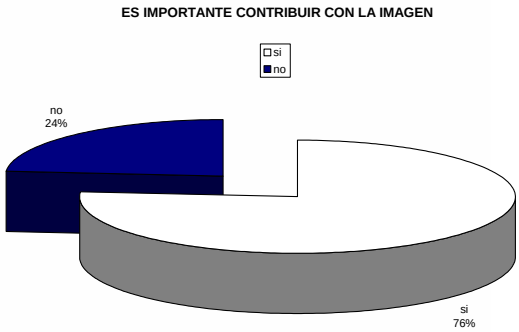




DIRECTIVOS

ADMINISTRATIVO





OPERADORES

MANTENIMIENTO

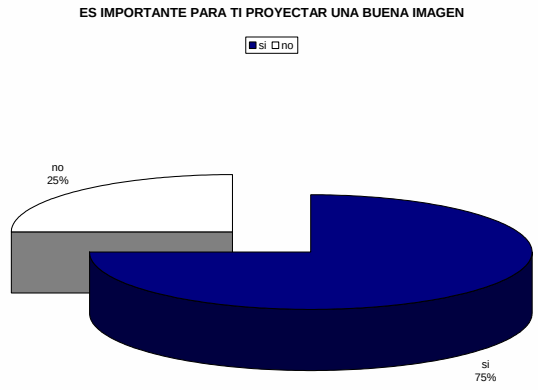
Fig. 62. P14 (P12) ¿Estás de acuerdo en que es importante que contribuyas con la imagen de tu empresa?

Fuente: Investigación de las autoras

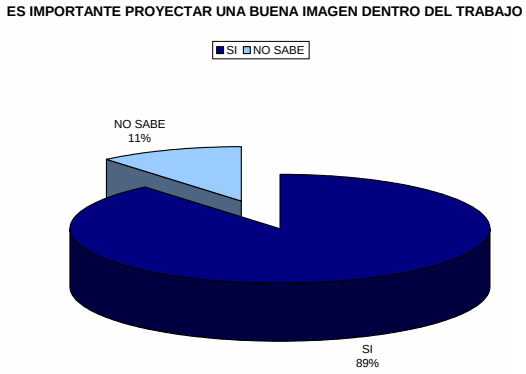
Esta pregunta nos demuestra qué tan preocupados se encuentran las áreas por su empresa y qué tan dispuestos están a apoyarlo..

Por lo tanto los operativos están 100% de acuerdo en que contribuir es importante para la empresa; un 89% de los administrativos están concientes en que ayudar a la empresa la mejorará como tal; un 92% de los operativos considera importante contribuir con la empresa, mientras que el personal de mantenimiento un 75% piensa en los benéficos de la contribución.

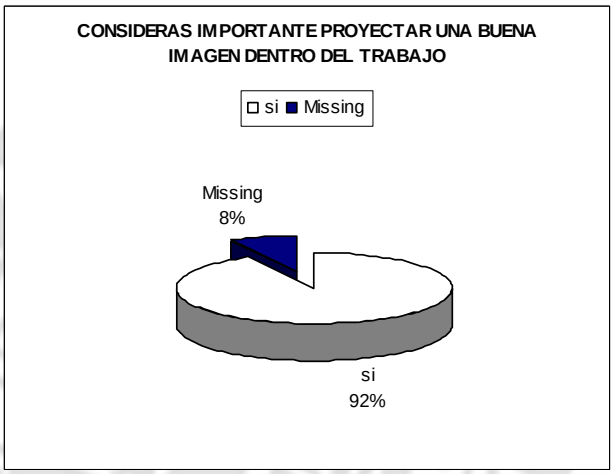
P15 (P13) ¿ESTAS DE ACUERDO EN QUE ES IMPORTANTE PARA TI PROYECTAR UNA BUENA IMAGEN DENTRO DEL TRABAJO?



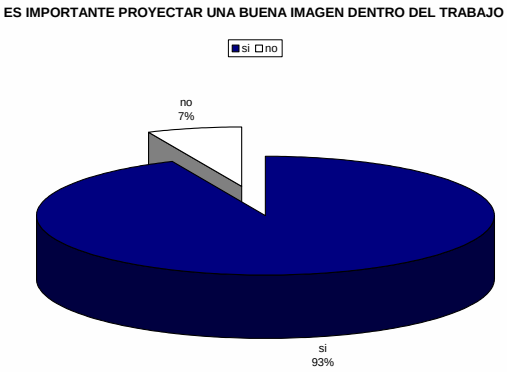
DIRECTIVO



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



MANTENIMEINTO

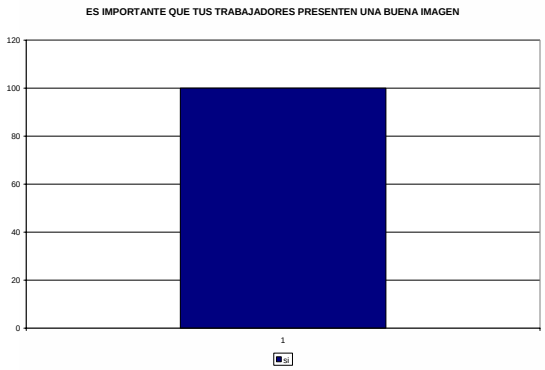
Fig. 63. P15 (P13) ¿Estás de acuerdo en que es importante para ti proyecta una buena imagen dentro del trabajo?

Fuente: Investigación de las autoras.

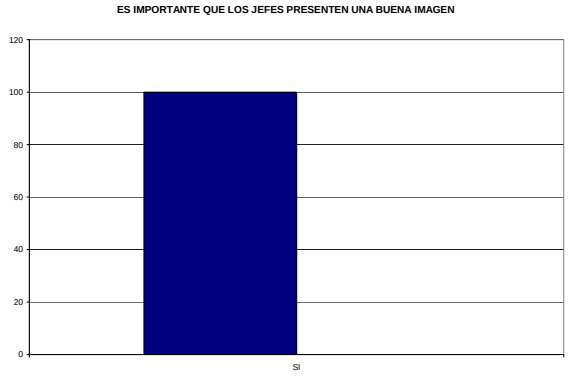
Todos están conscientes en que la imagen es importante para la empresa, por lo tanto repercute en la oferta de trabajo y la opinión que se tiene de la misma.

Uno de los directivos no estuvo de acuerdo, ya que considera que no es importante proyectar una buena imagen. Mientras que el área administrativa tuvo una respuesta positiva. Considerando que los que la respondieron son un 100%.
Un 92 % del área operativa está de acuerdo en cuidar su imagen para proyectarla en el trabajo. Lo mismo opina el área de mantenimiento con respecto a la imagen a proyectar en el trabajo.

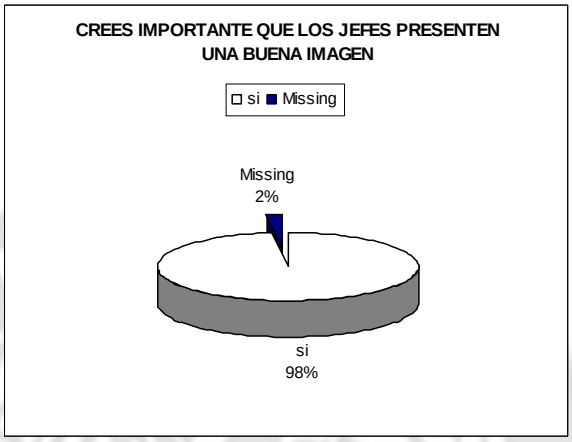
P16 (P14) ¿ESTAS DE ACUERDO EN QUE SEA IMPORTANTE QUE TUS JEFES (TRABAJADORES) PRESENTEN UNA BUENA IMAGEN?



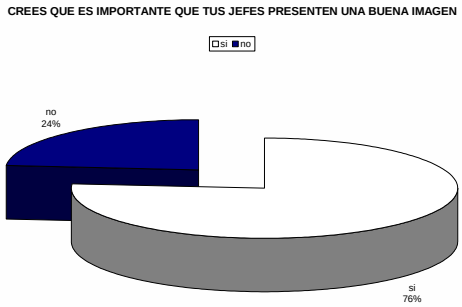
DIRECTIVO



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



MANTENIMIENTO

Fig. 64. P16 (P14) ¿Estás de acuerdo en que es importante que tus jefes (trabajadores) presenten una buena imagen?

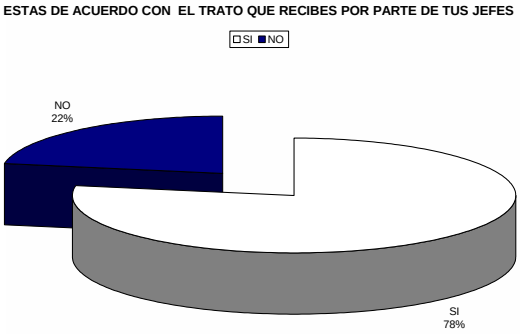
Fuente: Investigación de las autoras

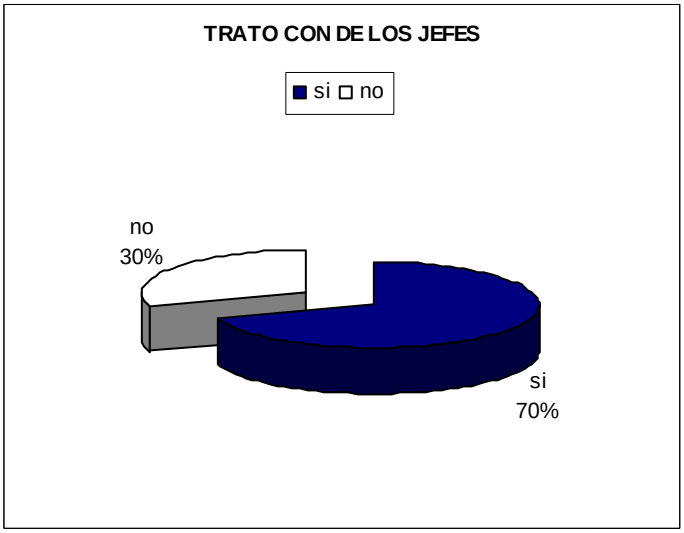
Esta pregunta se estructuró conforme a áreas, a los directivos se les preguntó si están de acuerdo en que sus trabajadores presenten una buena imagen, y a las áreas restantes sí están de acuerdo en que sus jefes presenten una buena imagen. Los resultados fueron los siguientes:

Los jefes están 100% de acuerdo en que sus trabajadores presenten una buena imagen a sus clientes. El personal administrativo también esta 100% de acuerdo, en que los jefes presenten una buena imagen.

Un 98 % de los operadores está de acuerdo en que es importante que sus jefes presenten una buena imagen, así mismo el área de mantenimiento confirmó que es importante la imagen con 79%.

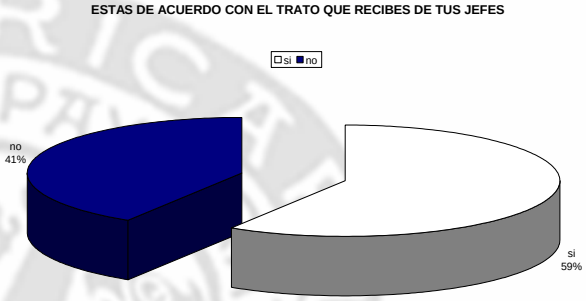
P17 (P15) ¿ESTAS DE ACUERDO EN EL TRATO QUE RECIBES POR PARTE DE TUS JEFES?





ADMINISTRATIVO

OPERADORES



MANTENIMIENTO

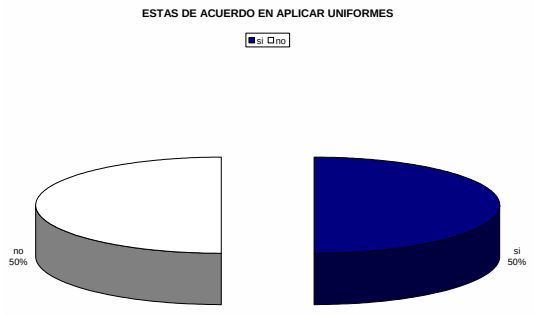
Fig. 65. P17 (P15) ¿Estás de acuerdo en el trato que recibes por parte de tus jefes?

Fuente: investigación de las autoras.

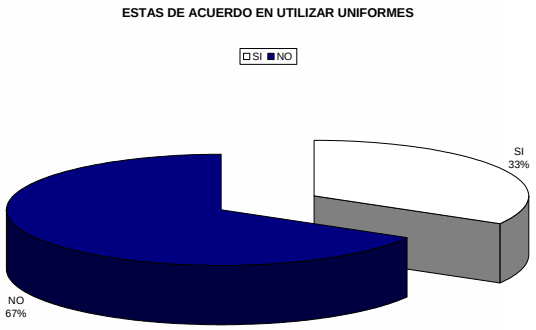
Esta pregunta no se realizó a los directivos de la empresa ya que no se consideró prudente preguntar como es que ellos tratan a los trabajadores. Pero sin embargo obtuvimos información importante por parte de las demás áreas.

Un 78% de área administrativa está conforme al trato que recibe de sus jefes, pero hay que destacar que existe un 22% que no se encuentra conforme. Mientras que el área de operadores, y un 70% se encuentra conforme con el trato que ha recibido por parte de sus jefes y por último en el área de mantenimiento un 59% está conforme con el trato que ha recibido.

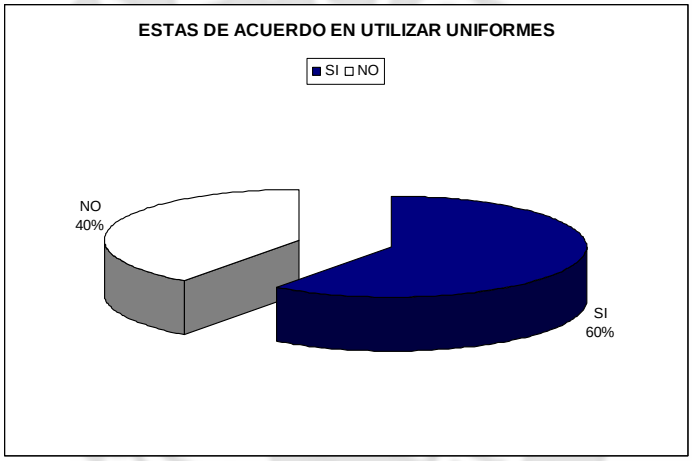
P18 (P16) ¿ESTAS DE ACUERDO EN UTILIZAR UNIFORME EN TU EMPRESA? (¿ESTÁS DE ACUERDO EN APLICAR UN UNIFORME EN TU EMPRESA?



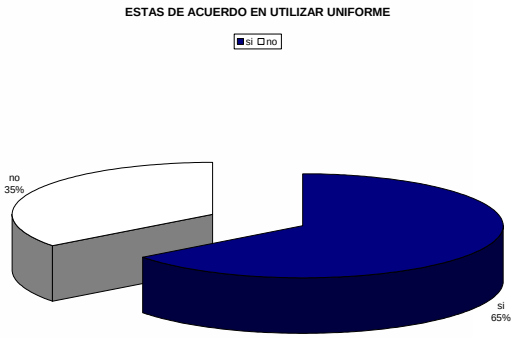
DIRECTIVO



ADMINISTRADORES



OPERADORES



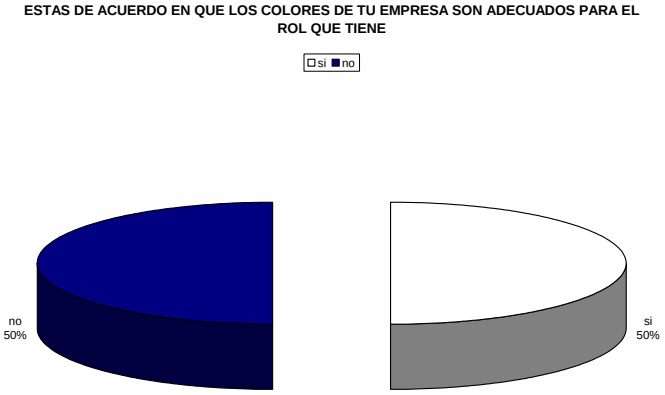
MANTENIMIENTO

Fig. 66. P18 (P16) ¿Estás de acuerdo en aplicar uniforme en tu empresa?

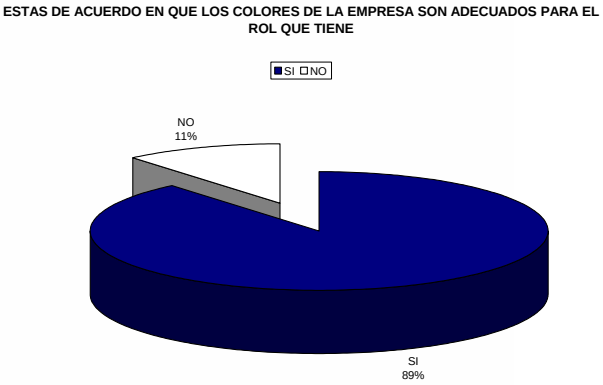
Fuente: Investigación de las autoras.

La mitad de los directivos, están dispuestos a realizar un gasto en la compra de uniformes para la empresa. Más de la mitad del área administrativa no están dispuestos a utilizar uniformes (67%) contra un 33% que si están dispuestos; los operadores sí están dispuestos usar uniforme un 60% esta de acuerdo y un 65% del área de mantenimiento le agradaría utilizar uniformes.

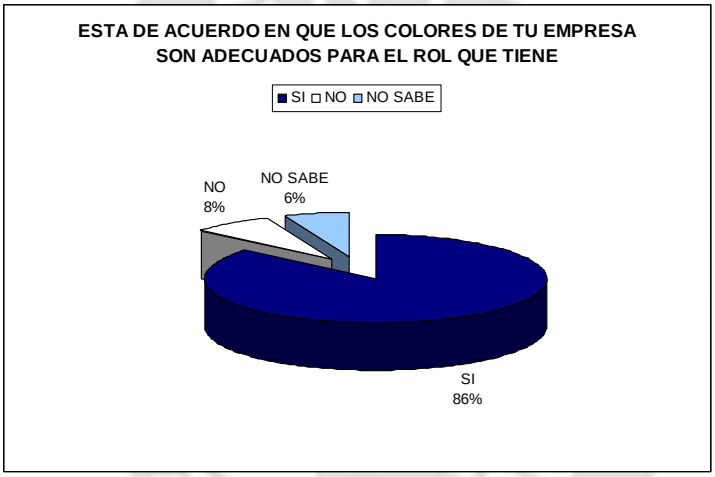
P18 (P16) ¿ESTAS DE ACUERDO EN QUE LOS COLORES DE LA EMPRESA SON ADECUADOS PARA EL ROL QUE TIENE?



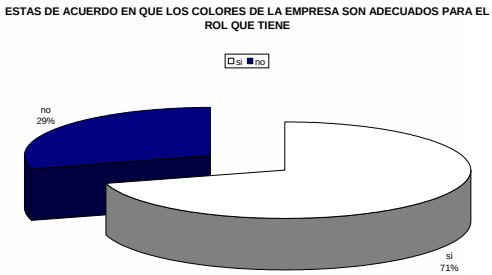
DIRECTIVO



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



MANTENIMIENTO

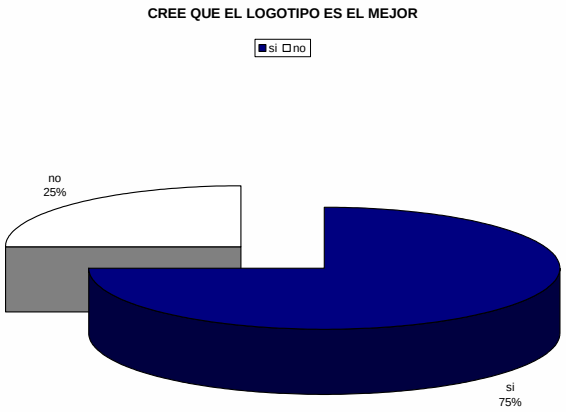
Fig. 67 P18 (P16) ¿Estás de acuerdo en que los colores de la empresa son adecuados para el rol que tiene?

Fuente: Investigación de las autoras

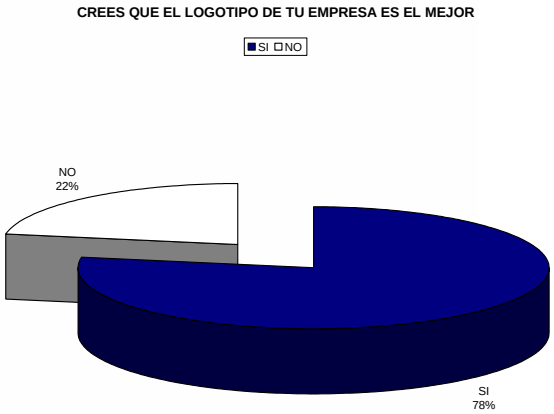
Los datos que arrojan las graficas, nos afirman que casi todo el personal está de acuerdo con los colores que se manejan y que van acorde al rol de la empresa. Así el 50% de los directivos está de acuerdo con los colores institucionales. Mientras que un 89% del área administrativa le agradan los colores que se manejan actualmente.

Hay un 86% de los operadores que está a favor de los colores que se manejan; así mismo un 77% de mantenimiento si le gustan los colores que se manejan.

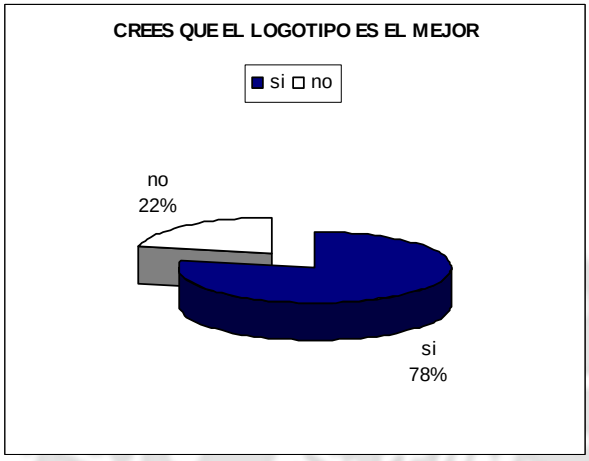
P19 (P17) ¿ESTAS DE ACUERDO EN QUE EL LOGOTIPO DE TU EMPRESA ES EL MEJOR?



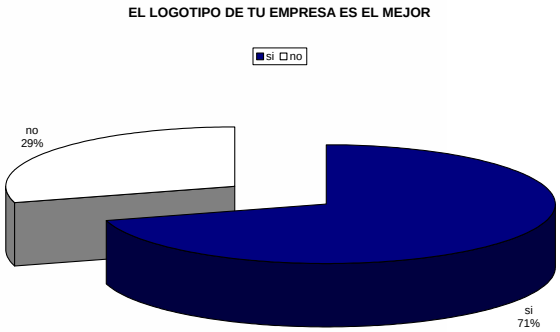
DIRECTIVOS



ADMINISTRATIVO



OPERADORES



MANTENIMIENTO

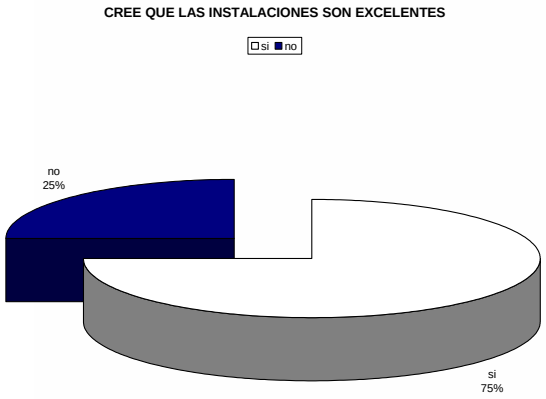
Fig. 68. P 19 (P17) ¿Estás de acuerdo en que el logotipo de tu empresa es el mejor?

Fuente. Investigación de las autoras.

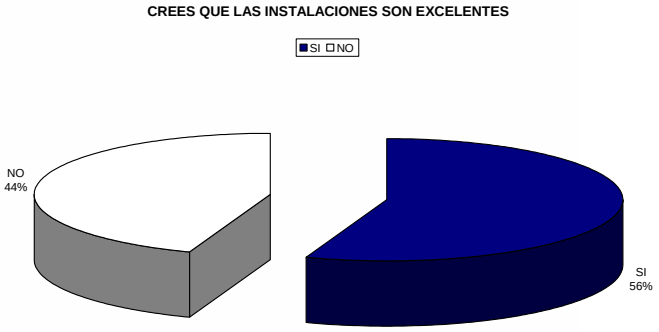
En este caso, los directivos están de acuerdo en que el logotipo, es el más adecuado para la empresa, un 75% voto a favor. Un 78 % del área administrativa está de acuerdo con el logotipo.

Un 78% de los operadores está conforme con el logotipo de la empresa y un 71% de los trabajadores de mantenimiento le agrada el logotipo.

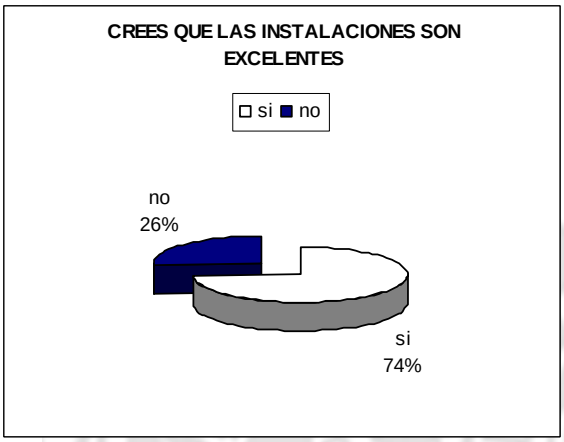
P20 (P18) ¿ESTAS DE ACUERDO EN QUE LAS INSTALACIONES DE TU EMPRESA SON EXCELENTES?



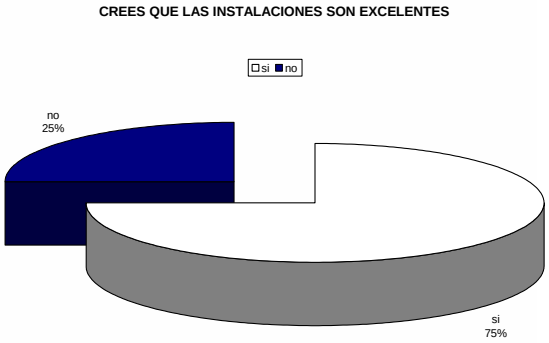
DIRECTIVOS



ADMINISTRATIVO



OPERATIVOS



MANTENIMIENTO

Fig. 69. P20 (P18) ¿Estás de acuerdo en que las instalaciones de tu empresa son excelentes?

Fuente. Investigación de las autoras.

En cuanto a las instalaciones los directivos dicen no estar 100% de acuerdo, el 25% dice estar inconforme con la infraestructura. En el área administrativa un 56% comentó estar de acuerdo con las instalaciones. Un 74% de los operadores comentó que le agradan las instalaciones de la empresa y en el área de mantenimiento un 75% si considera que las instalaciones son pertinentes para la empresa.

P21 Como parte de la empresa, ¿propones algún tipo de cambio o tienes alguna sugerencia o comentario?,

Esta fue la última pregunta aplicada en los cuestionarios de las áreas administrativas, operadores y mantenimiento podemos concluir que el personal sugiere la mejora de contratos, un mejor trato a los trabajadores por parte de los directivos, la mejora de las instalaciones para ofrecer un buen servicio, sugieren la apertura de nuevas sucursales.

6.2.1Conclusiones de Cultura Organizacional

Para la mejora en la calidad y la productividad podemos concluir que se cuenta con la maquinaria necesaria para ofrecer el mejor servicio a bajo costo para los clientes, así como darle una prioridad a las quejas de los clientes, tanto interiores (Puebla) como exteriores (resto de la república), es aquí donde los trabajadores quisieran proponer y actuar para resolver las necesidades o problemas que puedan surgir en cualquier momento y están dispuestos a recibir una capacitación para identificar y resolver problemas, ya que mencionan que no a todos los empleados se les toman en cuenta sus opiniones.

Para la adaptación al cambio concluimos que la empresa tiene establecida una rutina de trabajo y apoya cualquier plan de mejoramiento así como a la crítica constructiva, a pesar de todo este tipo de apoyo o impulso nunca se aplican estas ideas para la mejora, es decir rara vez la empresa apoya al crecimiento de los mismos.

Con la variable comunicación se concluye que los directivos son los que tienen el poder y que cada área ejerce sus funciones y que ellos como dueños de la empresa son los únicos en tomar y aplicar decisiones que han sido tomadas en mutuo acuerdo, no tomando en

cuenta al resto del personal, hay que considerar que sí hay comunicación ascendente y descendente pero si se recibe una mala noticia por parte de los trabajadores a los directivos, éstos obtendrán una sanción.

En cuanto al trabajo en equipo concluimos que gracias a que la empresa recurre a personal con experiencia técnica los trabajadores se encuentran en un ambiente de confianza para desarrollar su trabajo, esta misma confianza se refleja en que ellos están acostumbrados a escuchar y a colaborar pero la directiva los limita a generar alternativas para la construcción de problemas.

Para el desarrollo a nivel personal podemos concluir que los trabajadores no sienten que sean tratados como personas, es decir no pueden faltar a trabajar, están en contra de los salarios que reciben y aceptan que nunca se les mejora su contrato, y que finalmente no tienen un buen ambiente físico donde trabajar.

Por el apartado anterior decidimos hacer un mayor número de recomendaciones en este punto ya que el personal es de vital importancia dentro de la organización. Al no tomarse en cuenta al personal, el resultado de ello será un declive en la organización.

El problema más grave de la empresa es el trato a los empleados, a quienes no se les reconoce su desempeño, y no se les valora como personas. Esto trae como consecuencia una insatisfacción en el trabajo.

A partir de los resultados de las encuestas, el trabajador intenta formar parte de la empresa, pero el rechazo de los directivos es tajante, se les permite opinar, pero llega a ser obsoleta, porque los directivos no la toman en cuenta.

Todo esto desencadena una desmotivación laboral, trayendo como consecuencia que el trabajador no se siente identificado y es aun mas grave el que no realice correctamente sus actividades, de acuerdo al puesto en que labora.

6.2.2.1 Recomendaciones para la cultura organizacional

Si el trabajador siente que no es tratado como persona, se requiere demostrar que tan efectivo ha sido su colaboración en la empresa y que gracias al buen desempeño que realizó durante supongamos un mes, la empresa ha recuperado cierta cantidad de dinero. Esto lo motivara a sentirse productivo e importante. Y se sentirá mas comprometido con su trabajo.

Para mejorar la cultura organizacional proponemos que:

- Sean tomadas en cuenta las opiniones de los trabajadores, siempre hay que oír algo nuevo, ya que son ideas frescas y que no están maleadas y que algunas veces pueden acertar con algún beneficio tanto para la empresa como a los trabajadores.
- Recomendamos llevar un seguimiento después de aplicados los manuales corporativos, para verificar que tan aceptados fueron.
- Que los empleados sean capacitados para resolver problemas sin importar el área en que se encuentren.
- Que los empleados reciban otro tipo de capacitación ajeno a su trabajo, ya sea en el área de operadores y mantenimiento, la alfabetización o clases de algo que les llame la atención.
- Si es pertinente que el empleado falte que no se le pueda restringir faltar, siempre y cuando sea justificable.
- Crear un programa llamado “el trabajador del mes”, esto contribuirá a un mejor desempeño en el trabajo, recibiendo una gratificación monetaria por serlo. recompensar con una gratificación monetaria el hecho de no haber faltado en un mes, que sea el 3% de su salario mensual.
- Los medios útiles para la transmisión de información son el mail, los comunicados y memorando, y estos serán utilizados para la transmisión de la identidad de la empresa (misión, visión, valores, lema, objetivos, filosofía).

Se propone también que se lleve un registro del desempeño del trabajador o un registro de la puntualidad. Y motivarlo en forma económica. Por ejemplo, registrar puntualidad

de uno de los operadores, y si se certifica su puntualidad durante un mes, se le gratificara económicamente con un 3% de sus salario.

Considerando el hecho de que el personal no se siente tratado como persona, para el área administrativa proponemos lo siguiente:

PREMIO AL EMPLEADO DEL MES

El reconocimiento al empleado del mes se hará en el área administrativa, de operadores y mantenimiento, es decir habrá tres empleados que reciban dicho reconocimiento con base a la votación de todos los trabajadores. Esta votación se llevará a cabo cada mes cuando el empleado cobre su quincena. Con el objetivo de sentirse valorado entre los empleados de toda la organización. Su foto estará a la vista en donde haya una mayor circulación de personas, en este caso es la oficina.

INCENTIVO MONETARIO (administrativo y mantenimiento)

Se le dará el 2% sobre su sueldo, a todo aquel trabajador que sea puntual en su hora de entrada. Dicho premio se le dará a toda aquella persona que registre su entrada o llegada al trabajo a las 8 horas en punto (hora de entrada).

Operadores.

CREACIÓN DE EQUIPO DE FUTBOL

Esto se aplica para el área de operadores y mantenimiento. Consiste en lanzar una convocatoria para la formar una equipo de Futbol de la empresa y serán inscritos a los torneos que se realicen en la ciudad. Obviamente tomando en cuenta su horario de salida, esto puede ser un martes en la noche o un domingo en la mañana. Se les entregará un uniforme patrocinado por la empresa.

REUNIONES PERIODICAS

Con la finalidad de lograr una integración entre todos los miembros sin importar el área en que laboren.

DESCANSO TEMPORAL

A todo aquel operador que haya cumplido satisfactoriamente con su labor, es decir que no haya sufrido quejas, que no haya sufrido daños la unidad, etc. Se le premiará con dos días de descanso con goce de sueldo, cada tres meses.

6.2.2.2 Conclusiones de la imagen e identidad corporativa

Partiendo de la cultura organizacional que se entiende por la misión, visión, filosofía, valores, objetivos y lema, el conocimiento por parte de los directivos es de un cien por ciento pero se presenta un grave problema porque el área de mantenimiento y de operadores son los que menos conocen la cultura de la empresa, pero es importante mencionar que el área de administrativo no conoce del todo, pero tiene un mayor conocimiento a las áreas anteriores.

En cuanto al conocimiento del organigrama se descartaron las áreas de operadores y mantenimiento, ya que se consideró que el área administrativa y directiva tiene como obligación conocer la función de cada puesto, ya que ellos son los que están al mando de la empresa. Sólo el 11% del área administrativa no conoce el organigrama. Y un 33% no conoce la función que desempeña cada trabajador, nuevamente los directivos saben la función de cada trabajador.

Otro grave problema encontrado es en las áreas administrativo, de operadores y de mantenimiento, no están informados de los cambios que suceden dentro de la organización. Dentro de la empresa se cuenta con canales de comunicación, pero en las áreas administrativo, de operadores y de mantenimiento la media fue del 30%, pero es necesario aclarar que se pueden contar con demasiadas formas de comunicar pero que no les presten la atención debida, o que no las lean, no significa que haya un buen o por lo menos un regular flujo de comunicación.

Los medios más utilizados para recibir noticias de la empresa son dos, los memorandos y comunicados, pero en las opciones aparecía la palabra otro, y en ésta la mayoría de las

respuestas fue la de boca en boca, que algunos de ellos se enteran de noticias por alguien más, ya sea un trabajador o directivo.

En cuanto a la imagen de la empresa dos directivos no están de acuerdo, y esto también es un grave problema. Las tres áreas restantes marcan una media de 20 y 30% en decir que no están de acuerdo con la imagen. Pero retomemos a los dos directivos que dijeron que no están de acuerdo, marca una total diferencia, ya que como dueños de la empresa, es imposible que no te guste.

La siguiente, estás de acuerdo en qué es importante contribuir con la imagen de la empresa, como trabajador es importante que ellos estén dispuestos al cambio, y los resultados arrojan que la mayoría está de acuerdo, o sea las cuatro áreas.

En las cuatro áreas están de acuerdo en que es importante proyectar una buena imagen dentro de su trabajo, esto es una buena respuesta ya que están dispuestos a trabajar dentro de un agradable clima laboral.

La siguiente pregunta fue aplicada al área administrativo, operadores y de mantenimiento, y se les preguntó que si están de acuerdo en que sus jefes presenten una buena imagen, los resultados arrojados fueron que la mayoría de los trabajadores piensan que es importante la imagen de sus jefes, y a los directivos se les preguntó que si es importante que los trabajadores presenten una buena imagen, los resultados arrojados fueron un cien por ciento cerrado. Es una buena respuesta, ya que a partir de ésta podemos hacer una recomendación que ayudará a la imagen e identidad de la empresa.

La siguiente preguntas sólo fue aplicada a las áreas administrativo, operadores y de mantenimiento, donde el área de mantenimiento fue el de mayor porcentaje, o sea que no están de acuerdo en la forma en que son tratados, le sigue el área de operadores, un 30% no está de acuerdo, y el área de administrativo con un 22%, esto nos dice mucho y nos sirve para proponer una recomendación, ya que es alarmante porque si como trabajador te tratan mal pues el desempeño no tendrá buenos resultados.

A la respuesta anterior acerca de proyectar una buena imagen por parte de directivos y trabajadores en general, el resultado fue que la mayoría está de acuerdo, y tomando esto, los directivos están de acuerdo en la aplicación de un uniforme institucional, los operadores y de mantenimiento la mayoría está de acuerdo en utilizar un uniforme, en cuanto al área administrativa sólo un 33% acepta esta idea.

Los colores de la empresa son aceptados por la mayoría de los trabajadores, pero de directivos dos de ellos no lo están, pero en base a esto, no se tomará tanta importancia, ya que se propondrá un logotipo sin alterar los colores institucionales actuales (azul y blanco).

La mayoría de los trabajadores está de acuerdo con el logotipo de la empresa, pero como se mencionó anteriormente que el uso de los dos logotipos confunde y por lo tanto se propondrá un rediseño de logotipo tomando características de ambos.

En cuanto a las instalaciones tres áreas están de acuerdo ya que sobrepasan el 75%, sólo el administrativo un poco de la mitad no está de acuerdo con las instalaciones, 56%.

6.2.2.2.1Recomendaciones para la imagen e identidad corporativa

- Rotular la misión a la entrada de la empresa, permitirá retener y ya después inconscientemente la sabrán.
- Cambiar la fachada de la entrada de la empresa por los colores institucionales
- Rotular el logotipo que será de uso exclusivo para la aplicación en forma general
- Uniformar al personal del área administrativa tanto hombres como a mujeres, para los hombres proponemos dos tipo de playeras, uno en color azul y otra en color blanco; para las mujeres (secretarias), unos conjuntos de pantalón en color azul, con el logotipo bordado del lado izquierdo, con una mascada en color amarillo.
- Para los operadores proponemos una gorra, un chaleco y una chamarra con el logotipo bordado del lado izquierdo y del lado derecho bordado su nombre y en la parte de atrás el nombre de la empresa

- Para los de mantenimiento, overoles en color azul con rayas en color blanco, con el logotipo bordado del lado izquierdo y del lado derecho bordado su nombre y en la parte de atrás el nombre de la empresa
- Se proponen elementos de promoción para posicionarla en la mente del público
- Para ayudar a clientes externos en la ubicación dentro de la empresa se propone la señalización en áreas específicas de la empresa.
- Engomar las plataformas, planas, cajas cerradas de las unidades