



ANEXO 1

GRUPO FOCAL

El grupo focal realizado en la empresa Grúas y Asistencia Guadalupe, se llevo a cabo de la siguiente forma:

1. Introducción
 - Objetivos
 - Dinámica

2. Presentación del moderador y cada uno de los integrantes

3. Calentamiento
 - ¿Como se sienten trabajando en Grúas y Asistencia Guadalupe? ¿Por qué?

4. Inicio de discusión de acuerdo a los objetivos de la investigación; los temas abordados fueron los siguientes
 - Situación laboral dentro de la empresa
 - Comunicación
 - Competencia
 - Valor agregado (detectar situaciones que generan valor y las que no generan valor)

4. Dinámica
 - Con el objetivo de conocer más a fondo lo que los empleados de la empresa sienten que les ofrecen a sus clientes, se les pidió que realizaran un dibujo, donde plasmaran lo que ellos sentían.

5. Final de la sesión del grupo focal.

6. Reporte de la sesión del grupo focal

**PRIMER FOCUS GROUP**

NOMBRE	OCUPACIÓN	TIEMPO
Raúl Pérez Pérez	Operador	7 años
Juan Anselmo Carrasco	Operados	3 años
Joel Rodríguez	Operador	2 años
Lucio Sandoval	Operador	7 años
Juan Adolfo García J.	Operador	4 años
Delfino Tecualtl.	Operador	10 años
Martín Osorio A.	Ayudante	3 años
Juan Cruz Rodríguez.	Operador	1 año
Jazmín Carrera.	Secretaria	4 meses
Belén Machorro.	Secretaria	8 años
Perla Morales H.	Secretaria	3 meses
Margarita Cabrera.	Secretaria	1 mes y medio

SEGUNDO GRUPO FOCAL

NOMBRE	OCUPACION	TIEMPO
Laura Hernández	Secretaria	1 año y medio
Juan Carlos Sosa	Operador	3 años
Juan Adolfo Ramírez.	Operador	4 años
Rosendo Flores.	Operador	6 meses (reingreso)
Erasmó Gutiérrez	Operador	4 años
Sergio Flores.	Operador	25 años
Eligio Sánchez.	Operador	4 años
Pedro Soriano Cabrera.	Operador	1 año (reingreso)
Néstor Solís.	Operador	3 meses
Julio Merino.	Ayudante	15 años
Santiago Lope	Operador	4 años
Rodrigo López	Operador	1 año