



## ANEXO 14

### OBSERVACIONES

#### *Observaciones Internas*

##### Área administrativa

- Existe competencia y rivalidad entre los integrantes de este nivel, logrando un trabajo desinteresado e incompleto
- Hay procesos repetitivos que causan confusión y malos trabajos
- Falta de coordinación entre las actividades
- Falta de conocimientos en los integrantes para resolver problemas
- Falta de apoyo
- No hay trabajo en equipo
- Trato amable hacia los clientes
- Trato personalizado hacia los clientes
- Información incompleta en los formatos requeridos en esta área
- Existen favoritismos de algunos integrantes de esta área hacia los del área operativa
- Algunos integrantes de esta área son prepotentes son el área operativa
- Falta de integración entre esta área y la operativa
- No hay comunicación efectiva entre los integrantes
- Falta de equipo tecnológico
- Falta de sistemas para la captura de datos
- No existe una base de datos que facilite la información rápida
- Entre esta área y la gerencia existe mayor trato



### Área operativa

- Poca convivencia entre el personal
- En los tiempos libres no realizan actividades productivas
- Falta de cuidado con el equipo de grúa
- Poca responsabilidad con los materiales de apoyo
- Poco sistema de comunicación con los demás niveles de la empresa
- No dan sugerencias ni opinan para mejorar la empresa, toda la comunicación es entre ellos
- No hay trabajo en equipo
- No hay apoyo ente los compañeros
- En algunas ocasiones existe un trato “irrespetuoso” con el área administrativa
- Perciben indiferencias en los tratos del área administrativa
- Perciben favoritismo con al algunos compañeros
- Perciben injusticias con los regaños o los reportes
- No les reconocen su trabajo
- Necesitan instalaciones agradables, ya que pasan la mayor parte del día en la empresa
- Empleados desmotivados
- Les gustaría que les dieran vacaciones
- Les gustaría que se les tomara mas en cuenta en las decisiones de la empresa
- No conocen bien sus funciones entre esta área
- No hay capacitación formal
- No se preocupan por su imagen personal

### Área gerencial

- Sus decisiones son tomadas entre este nivel y la dirección
- Poca integración con el área operativa
- Poca coordinación de actividades
- Poco trabajo en equipo
- Buen trato a los clientes
- Muy enfocados en sus trabajos



- Supervisan mas el área administrativa que la operativa
- Necesitan apoyo tecnológico para llevar un mejor control
- No siempre están en la empresa

#### Área Directiva

- El director tiene es que tiene mayor tipo de conocimientos dentro de su empresa
- Solo el da soluciones
- Poca convivencia entre sus empleados
- Trato individualizado y personalizado hacia sus clientes
- Mantiene el control de la empresa
- Realiza funciones de área operativa en algunas ocasiones
- Comparte pocas responsabilidades con sus empleados, causando una carga de trabajo
- No existe comunicación bidireccional con los miembros de la organización
- Supervisa, coordina y controla a todo el personal
- Cambia de procesos de actividades constantemente
- No se encuentra diariamente en la empresa
- Existe confianza hacia los demás empleados de la organización
- Brinda apoyo personal a los miembros de la organización
- Muy basado en las opiniones o información de la gerencia

#### *Observaciones externas*

#### Aseguradoras - Asistencia – Particulares

- En ocasiones no comentan sus opiniones ni sus quejas