

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

Datos Generales

En el análisis de la mayoría de las tablas subsiguientes se utilizarán los siguientes símbolos para uniformizar las respuestas:

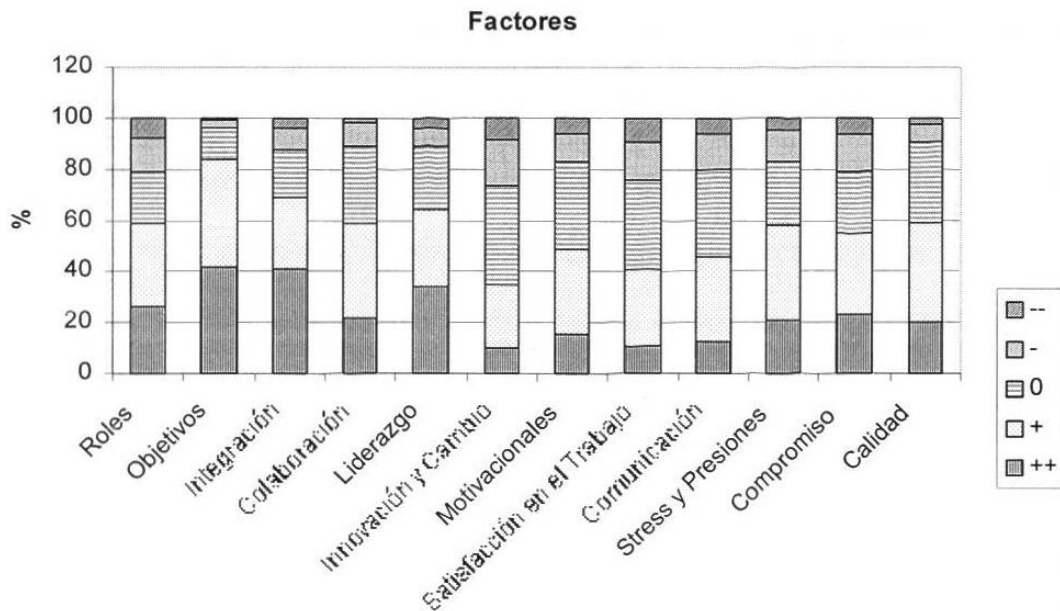
Muy negativo	--	(Totalmente en desacuerdo, muy baja, nunca)
Negativo	-	(En desacuerdo, baja, casi nunca)
Neutro	0	(Más o menos, regular, algunas veces)
Positivo	+	(De acuerdo, alta, frecuentemente)
Muy positivo	++	(Totalmente de acuerdo, muy alta, muy frecuentemente)

Tamaño de la Muestra

Segmento	N° de personas encuestadas	Porcentaje de la población
Empleados	54	60.0 %
Jefes / ejecutivos	11	12.2 %
Almacenistas	25	27.8 %
Total	90	100.0 %

Tabla N° 3 Tamaño de la muestra

Al comparar, en el total de la muestra, el comportamiento de los 12 factores analizados cada uno con respecto a los demás, puede apreciarse que el factor Objetivos tiene respuestas muy positivas en un 42.01% y si se suman las respuestas positivas llega a un 83.27% como se aprecia en la gráfica N° 1



Gráfica N°1 Comparativo de los factores

La percepción que tienen los empleados es que conocen y tienen bien definidos sus objetivos. Los otros dos factores que presentan resultados muy positivos es la Integración con 40.77%, si se agregan los resultados positivos se llega a un porcentaje de 69.18% en total, con lo anterior significa que los empleados sienten que su realización se da junto con la empresa. Posteriormente le sigue el factor Liderazgo con un 34.29% y sumándole 29.81% de resultados positivos se llega a un total de 64.10% por lo que existe un alto reconocimiento a la labor de los jefes y a la delegación.

En la misma gráfica se aprecia que el factor que recibió menos respuestas positivas es el de Innovación y Cambio con solo un 10.43%, recibiendo por otro lado un 26.26% de respuestas negativas; lo anterior señala que los empleados no están muy de acuerdo con los cambios establecidos en la empresa, desarrollo de nuevas ideas y formas de resolver problemas. El otro factor menos favorecido es la Satisfacción en el trabajo que recibió solo un 41.30% entre respuestas muy positivas y positivas y un 24.5% de respuestas negativas y muy negativas. Mencionaremos que el porcentaje de respuestas neutrales de 34.20% es muy alto ya que puede inclinarse hacia el lado positivo o negativo. El comportamiento de todos los factores puede apreciarse en la tabla N° 3, en donde los resultados están en porcentajes.

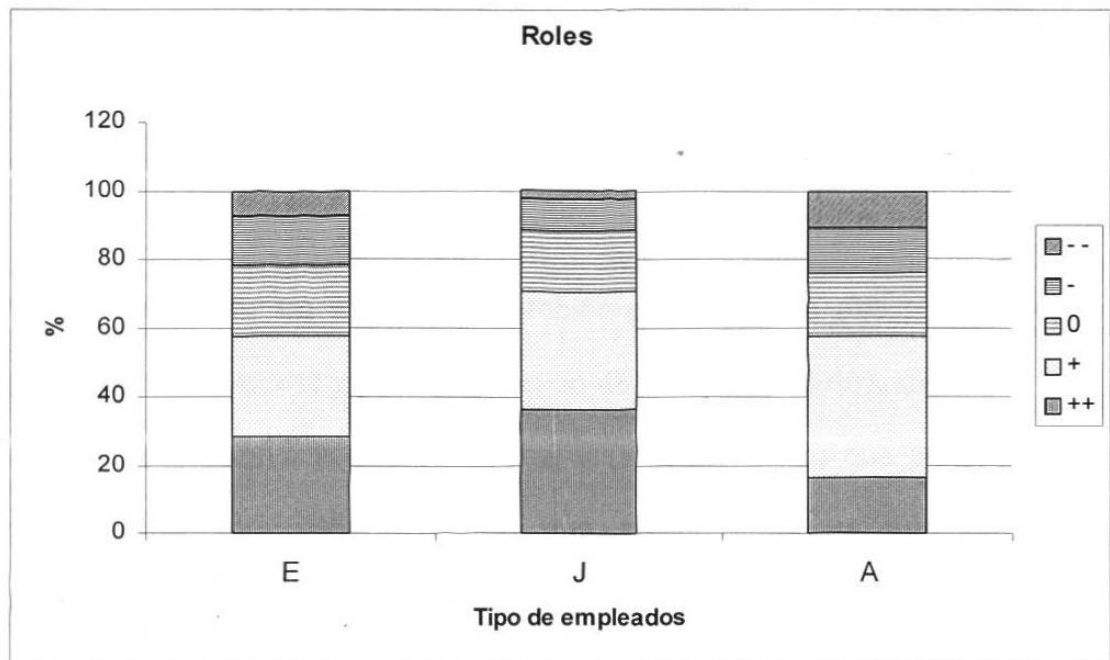
Factores	++	+	0	-	—
Roles	26.65	32.34	20.06	13.47	7.49
Objetivos	42.01	41.26	12.64	2.97	1.12
Integración	40.77	28.41	18.46	8.19	4.17
Colaboración	21.85	36.69	30.25	9.24	1.96
Liderazgo	34.29	29.81	24.84	7.37	3.69
Innovación y Cambio	10.43	24.77	38.55	17.69	8.57
Motivacionales	15.25	33.41	34.30	10.54	6.50
Satisfacción en el Trabajo	10.70	30.60	34.20	14.80	9.70
Comunicación	12.55	33.33	33.53	14.12	6.47
Stress y Presiones	20.56	37.65	24.54	12.27	4.98
Compromiso	23.25	31.65	24.09	14.57	6.44
Calidad	20.27	38.31	31.63	7.57	2.23

Tabla N° 4 Resultados en porcentajes de los factores

Se aprecian claramente los factores con resultados positivos los cuáles hay que tratar de mantener o incrementar. Por otro lado están los factores negativos en los que la empresa tiene que trabajar para fortalecerlos.

Enseguida se analizará cada factor en forma individual pero con la observación del comportamiento de los tres segmentos de la población establecidos. En las gráficas aparecerán los empleados representados con una E, los ejecutivos o jefes de departamento con una J, y los almacenistas con una A.

En la gráfica N° 2 correspondiente al factor Roles, se aprecia que los ejecutivos/jefes presentan los datos muy positivos 36.36% y positivos con 34.09%, siendo los resultados más altos con un total de 70.45%, así mismo este sector muestra el menor porcentaje de respuestas negativas con sólo un 2.27%. Enseguida se encuentra el sector empleados con un total de 28.37% más 28.84% dando un total de respuestas muy positivas y positivas de 57.21%.

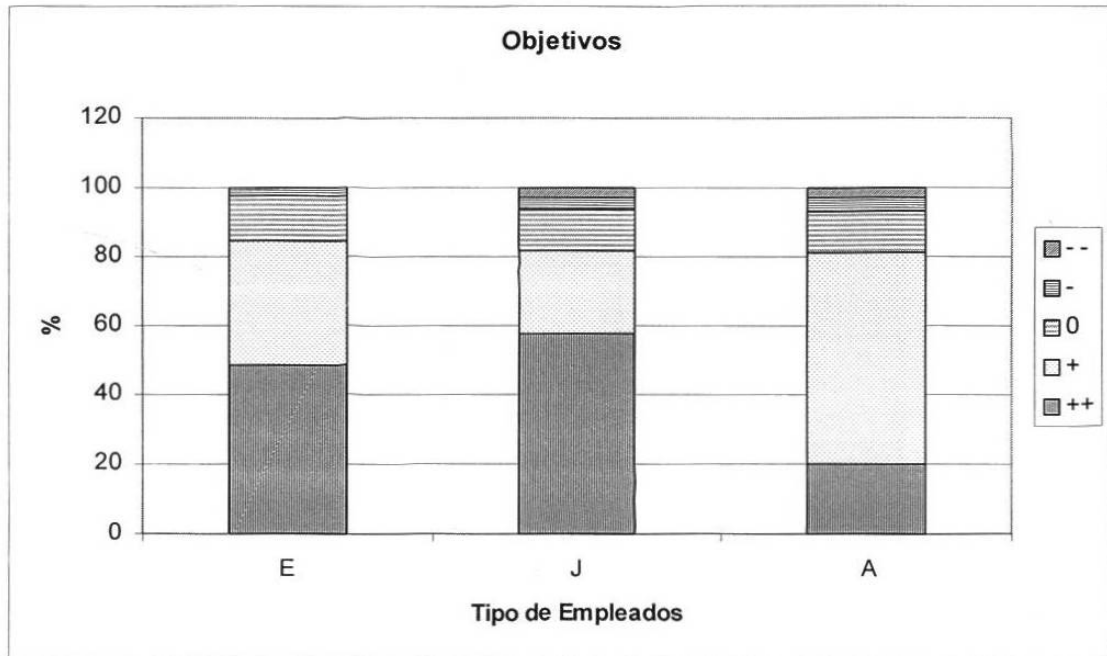


Gráfica N° 2 Factor Roles

Por último se encuentran los almacenistas con respuestas muy positivas de 16.0% y positivas de 41.33% sumando en total 57.33%. Como se aprecia este último porcentaje supera en forma mínima el segmento empleados, por lo que ambos quedan casi iguales solo con diferentes combinaciones. También se confirma que el sector empleados presenta menos respuestas negativas con un 7.44% y en el caso de los almacenistas un 10.67%. Se observa en estos resultados que el sector ejecutivos/jefes es el que tiene mejores resultados en cuanto a su percepción en la claridad de sus roles y por el contrario los almacenistas presentan los resultados más negativos.

Al observar el factor Objetivos en la gráfica N° 3 se aprecia un alto porcentaje de respuesta muy positiva y positiva entre los ejecutivos/jefes con un 57.58%, más un 24.24% dando un total de 81.82%, lo que representa un porcentaje sumamente elevado del conocimiento de sus objetivos y de contribución a los de la empresa, con solo un 3.03% en respuestas negativas.

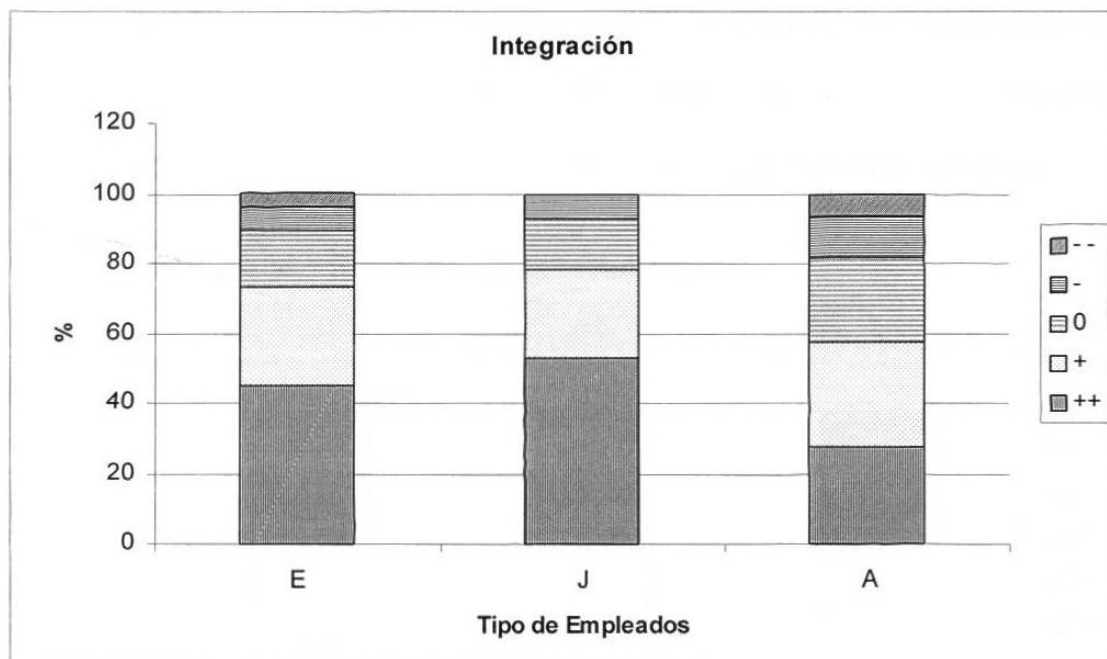
En el caso de los empleados también presentan un alto porcentaje de respuestas muy positivas y positivas con un 48.77% más 35.80% dando un total de 84.57%, se observa que la suma final supera al número que presentan los ejecutivos/jefes, otro dato relevante que se presenta es que hubo "o" respuestas muy negativas en este segmento y un 2.47% negativas.



Gráfica N° 3 Factor Objetivos

En el caso de los almacenistas los resultados son de solo un 20.27% de muy positivos, pero si se suman al 60.81% de positivos se llega a un 81.08% lo cual también es sumamente alto; muestra solo un 2.70% como respuesta muy negativa.

En el análisis del factor Integración los resultados muestran que las respuestas muy positivas y positivas se presentan en el segmento ejecutivos/jefes con un 52.86% y 25.71% que dan en total 78.57% lo que es un resultado muy favorable, lo anterior se aprecia en la gráfica N° 4; asimismo presenta "0" respuestas negativas, confirmando en este sector, un alto grado de realización junto con la empresa. El siguiente segmento es el de empleados con un 42.92% más 28.07% lo que da un total de 72.99% con solo 3.74% de respuestas negativas.

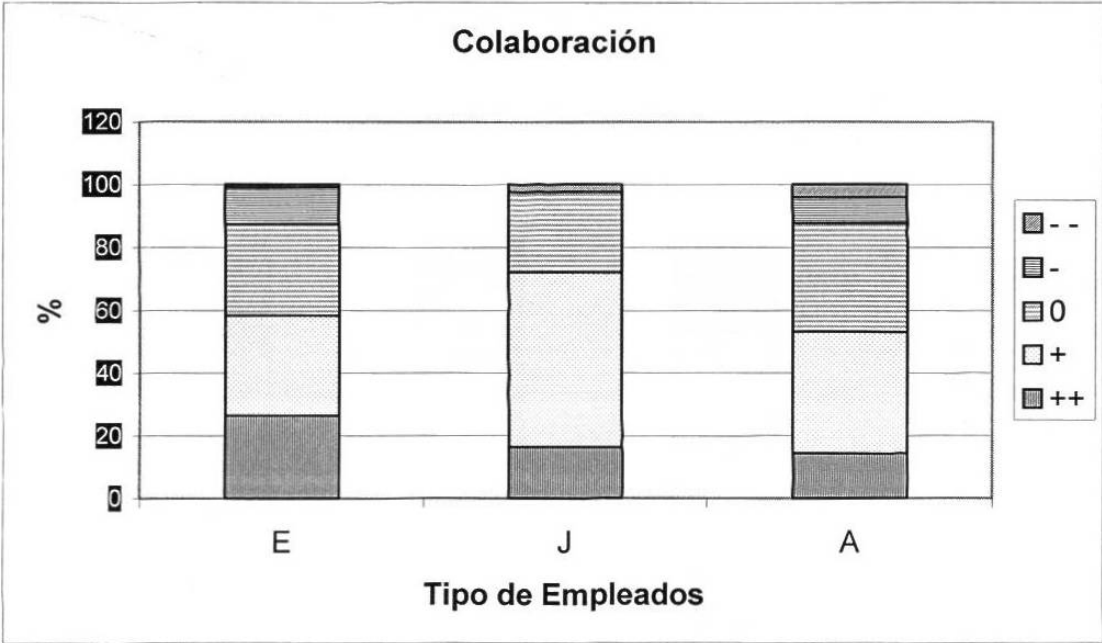


Gráfica N° 4 Factor Integración

El segmento de los almacenistas presenta solo un 27.37% de respuestas muy positivas que junto con un 30.17% de positivas suman en total un 57.54%, que aunque no es malo, nos indica la necesidad de mejorar en ese sector de la población, solo presentan un 6.70% de respuestas muy negativas y un 24.02% en indefinición, justamente en ese sector debe trabajarse para convertirlo ese porcentaje en positivo.

En el factor Colaboración el segmento de los empleados aparece con el mayor número de respuestas muy positivas 26.39% pero al agregar las positivas en un 31.94% se llega a un 58.33% lo que es susceptible de mejoría, sin embargo presenta solo 0.93% de respuestas muy negativas y un 29.17% de indefinición, lo que es un número alto para respuestas neutras, lo anterior se aprecia en la gráfica N°5. El siguiente segmento de la muestra que aparece es

el de los ejecutivos/jefes que muestran 16.28% y 55.81% en resultados muy positivos y positivos dando un total de 72.09%, este resultado de respuestas es bastante satisfactorio superando por mucho el resultado de los empleados.

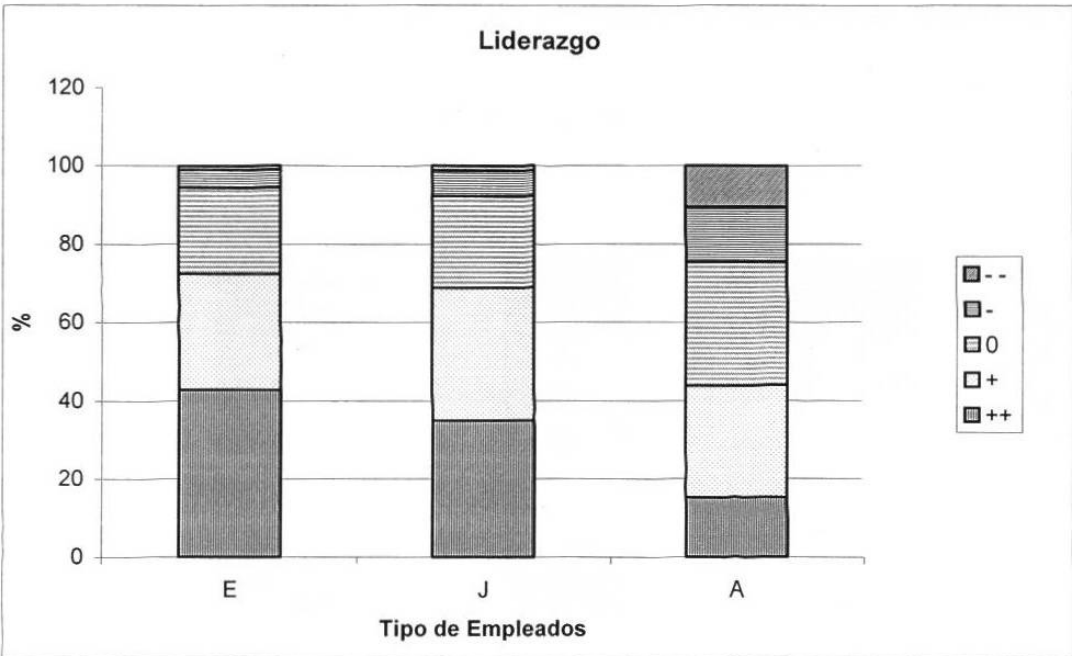


Gráfica N° 5 Factor Colaboración

Al final aparecen los almacenistas con solo 14.29% de respuestas muy positivas y 38.78% de positivas, sumando ambos da 53.07%. En este sector se aprecia un alto porcentaje de respuestas neutras en un 34.69%, por lo que hay que poner atención en este grupo de respuestas para incrementar en ese grupo de personal la colaboración.

El siguiente factor a analizar es el de liderazgo que es el reconocimiento del papel del jefe y la oportunidad de delegar, el segmento de los empleados muestra un 42.82% de respuestas muy positivas más 29.52% que suma en total 72.34% con solo un 1.06% de respuestas negativas. Es importante que en este

sector se presente esta respuesta positiva ya que aquí se encuentra la mayor parte de los empleados administrativos. El siguiente segmento es el de ejecutivos/jefes con un 35.06% de respuestas muy positivas y 33.77% de respuestas positivas que sumadas da 68.83%.

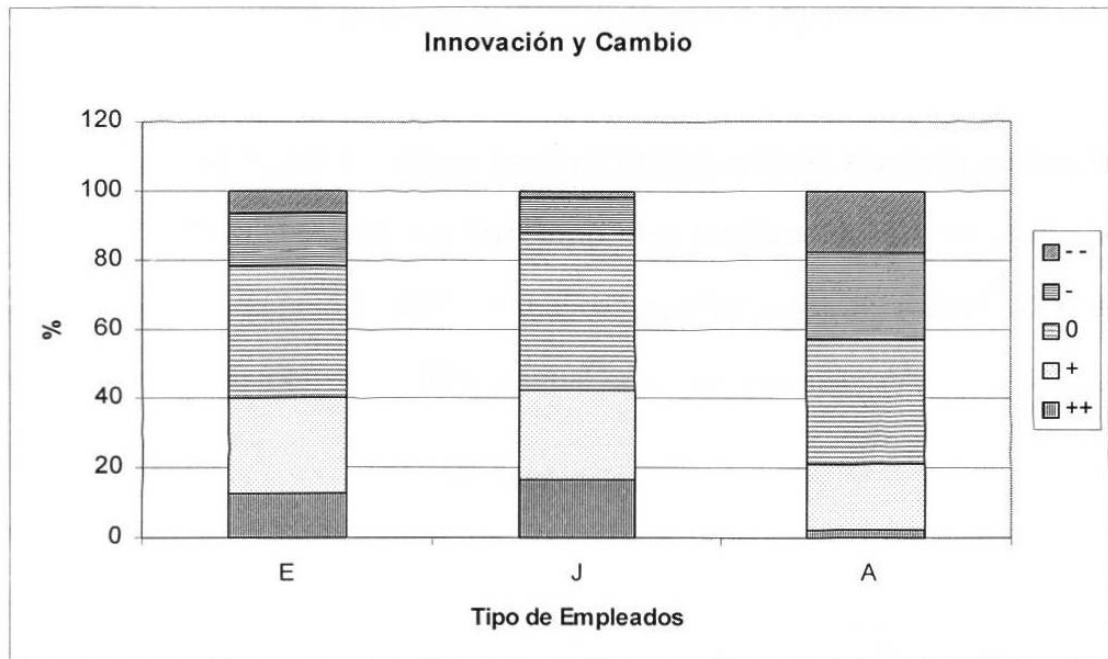


Gráfica N° 6 Factor Liderazgo

El segmento de los almacenistas vuelve a presentar el menor de los resultados muy positivos de solo 15.20% y positivos de 28.65% que sumandos llega a 43.85%, porcentaje que puede interpretarse como crítico y en el que hay que trabajar observando quién representa ese liderazgo, quizás con capacitación para mejorar en ese renglón. También se aprecia un resultado de 31.58% de indefinido que es muy alto y un 10.53% de muy negativo.

Al analizar el factor Innovación y Cambio se aprecia claramente que es el que presenta los resultados más bajos en comparación con el resto de los

factores, el sector con mayor número de respuestas muy positivas es el de ejecutivos/jefes con un 16.67% que sumados a los positivos de 25.76% da un total de 42.43%; sin embargo aunque presentan solo 1.52% de resultados negativos, hay 45.45% de resultados indefinidos lo que muestra falta de apoyo a los cambios y mucha indecisión, esto se observa claramente en la gráfica N°7

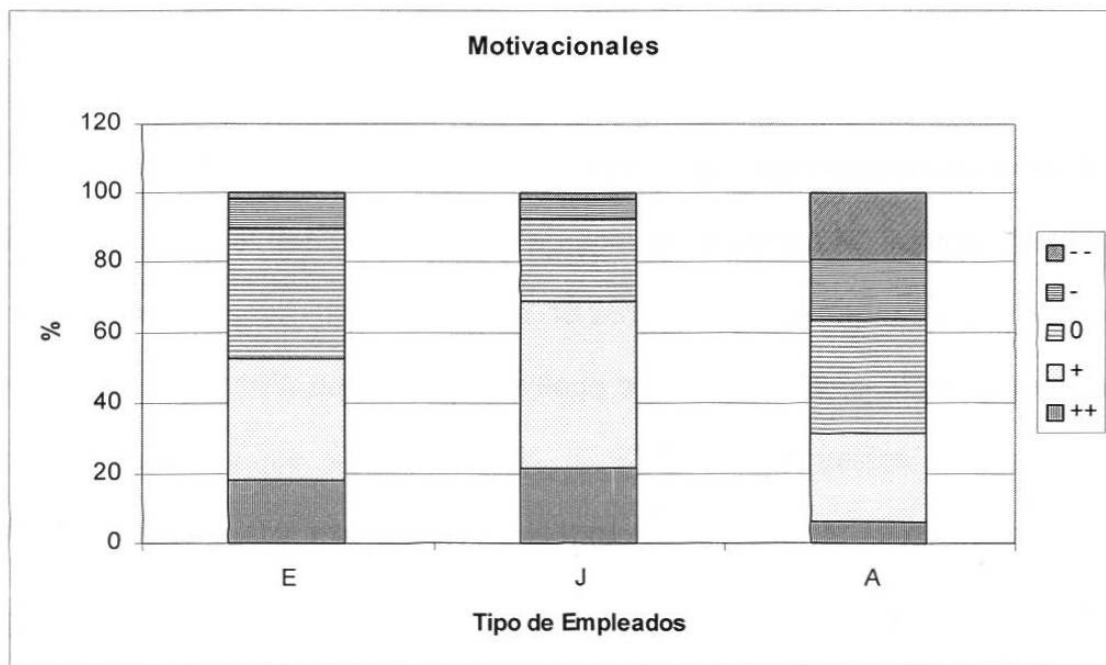


Gráfica N° 7 Factor Innovación y Cambio

El siguiente sector con respuestas muy positivas es el de los empleados con solo un 12.77% más 27.05% de positivos que da 39.82 % en total, que es muy bajo, este sector también presenta respuestas muy negativas en solo 6.08%, pero el 38.30% son respuestas neutras, repitiendo el patrón observado en el segmento de ejecutivos/jefes, con muy poco reconocimiento hacia los cambios emprendidos por la empresa. El último segmento es el de los almacenistas que presentan un 2.11% de respuestas muy positivas más un

19.01% de positivas con un total de 21.12%, lo cual es sumamente crítico ya que para la empresa este factor es determinante para avanzar hacia el incremento de productividad que requiere, y eso se hace a través de la implementación de una manera distinta de hacer las cosas. Los resultados de respuestas muy negativas son de 17.61% y 35.92% de respuestas neutras, repitiendo el patrón que se presenta con los otros dos segmentos.

El siguiente factor a analizar es el de Motivacionales según la gráfica N° 8, la cual también presenta resultados no muy positivos ya que el grupo de Ejecutivos/jefes presenta 21.82% de respuestas muy positivas, más 47.27% de positivas dando un total de 69.09%, lo cual se considera mejorable.



Gráfica N° 8 Factor Motivacionales

Al observar el segmento empleados aparece un 17.98% de respuestas muy positivas más un 34.46% da un total de 52.44%, resultados no muy

buenos y aunque solo presenta un 1.50% de respuestas muy negativas, en respuestas neutras se obtuvo un 37.45% lo cual no es muy bueno en este sector.

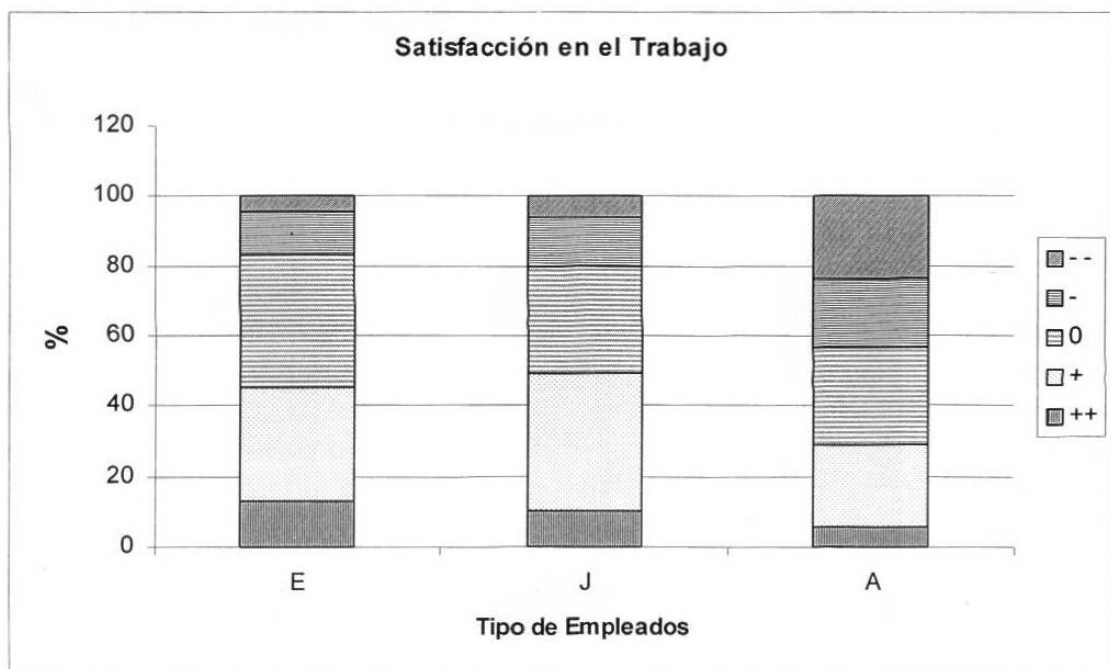
Por último El sector de los almacenistas presenta solo un 6.45% de respuestas muy positivas más un 25.0% de positivas con un total de 31.45%, resultado sumamente bajo. Asimismo se obtuvo un 32.26% de resultados indefinidos y un 19.35% de resultados muy negativos. Los resultados anteriores muestran baja motivación general pero especialmente en el sector de los almacenistas, por lo que la empresa tiene que trabajar mucho en este factor, ya que la motivación del personal es esencial para conseguir los resultados que desea alcanzar.

Otro de los factores que presenta resultados nada favorables es del factor Satisfacción en el trabajo, según se aprecia en la gráfica N° 9, dicho factor en el sector empleados, obtuvo solo un 13.28% de respuestas muy positivas y si se suman el 32.16% de positivas se llega a un 45.44% lo cual es un resultado muy pobre, aunque se obtuvo un 37.97% de respuestas indefinidas, lo importante es quitar ese grupo de respuestas y convertirlas de indefinidas a positivas. Presenta además un 4.15% de respuestas muy negativas lo cual no es alarmante, pero en general el balance del factor es negativo.

Le sigue el sector de los ejecutivos/jefes con sólo un 10.10% de respuestas muy positivas y 39.39% de positivas sumando en total un 49.49%,

porcentaje a considerarse como mejorable. En este segmento de la población vuelve a presentarse un resultado alto 30.30% de respuestas indefinidas y un 6.06% de respuestas muy negativas, que aunque no es muy malo, también el balance del factor es negativo. Se aprecia homogeneidad en las respuestas de los dos sectores de la población analizados.

Por último vuelve a quedar en último lugar el sector de los almacenistas con solo un 5.38% de respuestas muy positivas, lo cual es preocupante por ser un resultado muy bajo tal como se aprecia en la gráfica N° 9.

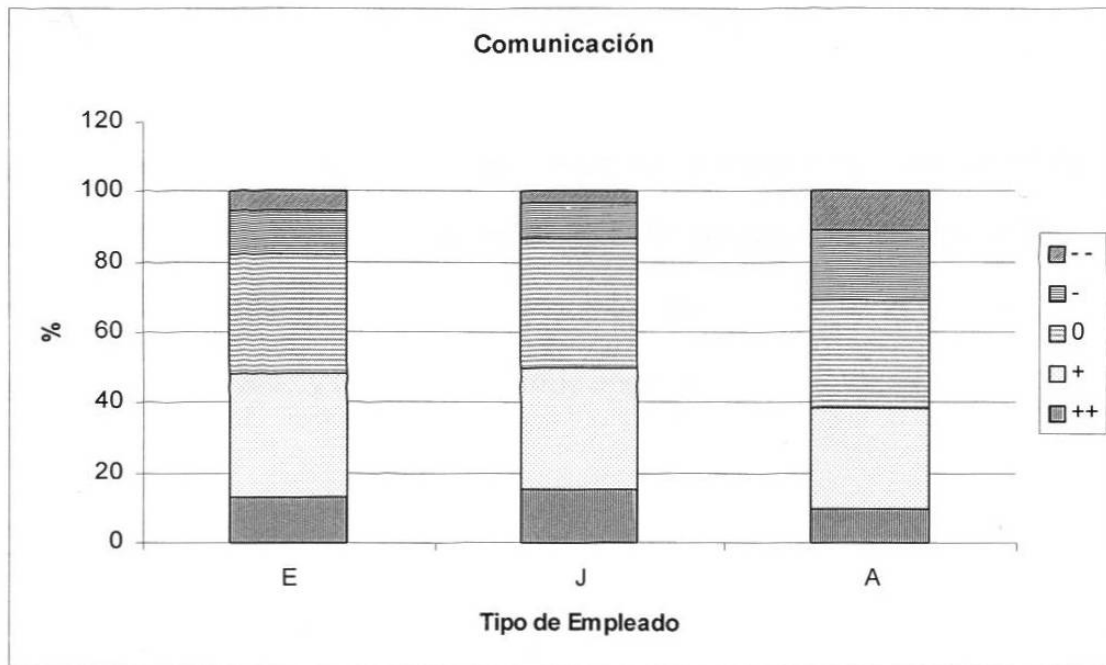


Gráfica N° 9 Factor Satisfacción en el Trabajo

Si al resultado anterior se le agrega el 23.32% de respuestas positivas se llega a un total de 28.70% lo cual representa un resultado crítico, sigue

habiendo respuestas indefinidas en un 27.80%, pero lo más alarmante se encuentra en el 23.32% de respuesta muy negativas y el 20.18% de respuestas negativas. Se deduce claramente que este sector es el más afectado en el factor analizado.

Enseguida se analiza el factor Comunicación el cual muestra un comportamiento similar al factor anterior. Se observa como primer segmento con resultados muy positivos a los ejecutivos / jefe con 15.15% que sumados al 34.85% de respuestas positivas se llega al 50%, con un 36.36% de respuestas indefinidas y solo un 3.03% de respuestas muy negativas, lo anterior se aprecia claramente en la gráfica N° 10.



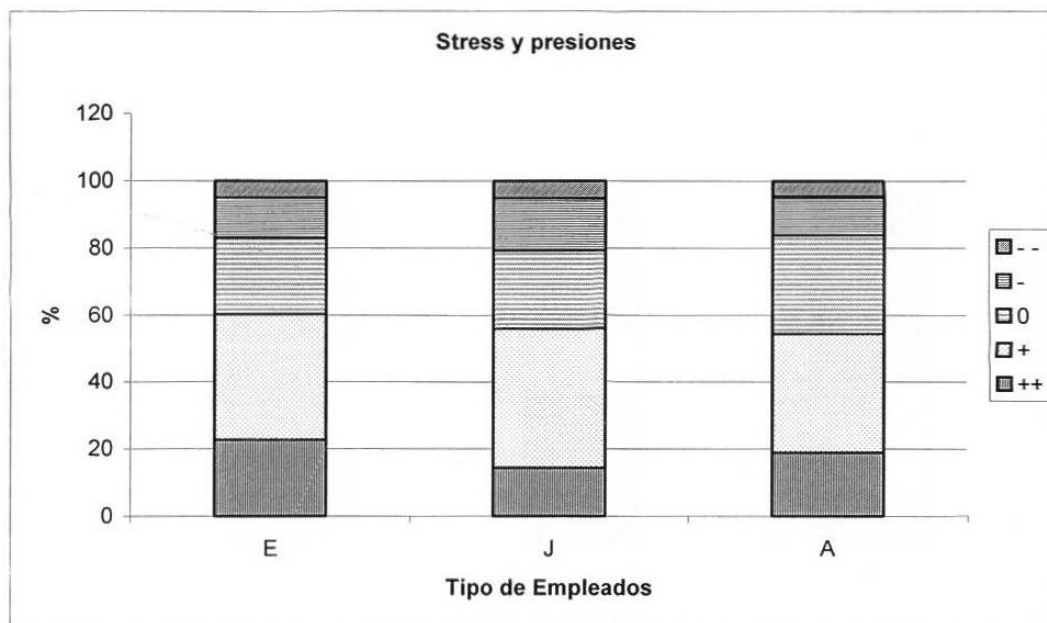
Gráfica N° 10 Factor Comunicación

En segundo lugar aparece el sector empleados con 13.08% de respuestas muy positivas más un 34.89% de positivas suman 47.97% resultado

que puede considerarse mejorable; también presenta un resultado alto en respuestas indefinidas en un 33.96% y 5.30% de respuestas muy negativas. Al final aparece el segmento de los almacenistas con respuestas muy positivas en 9.76% y un 28.46% de positivas que suman 38.22%, resultados que son muy pobres. Presenta también un resultado alto 30.89% de respuestas indefinidas.

El siguiente factor a analizar es el de Stress y Presiones, el grupo que muestra más respuestas muy positivas es el de los empleados con 22.55%, que sumados al 37.67% de respuestas positivas se llega a un 60.22%. Lo anterior aparece en la gráfica N° 11. Este mismo sector tiene un 22.81% de respuestas indefinidas y solo un 5.04% de respuestas muy negativas, se puede interpretar como el sector menos afectado por el stress y presiones.

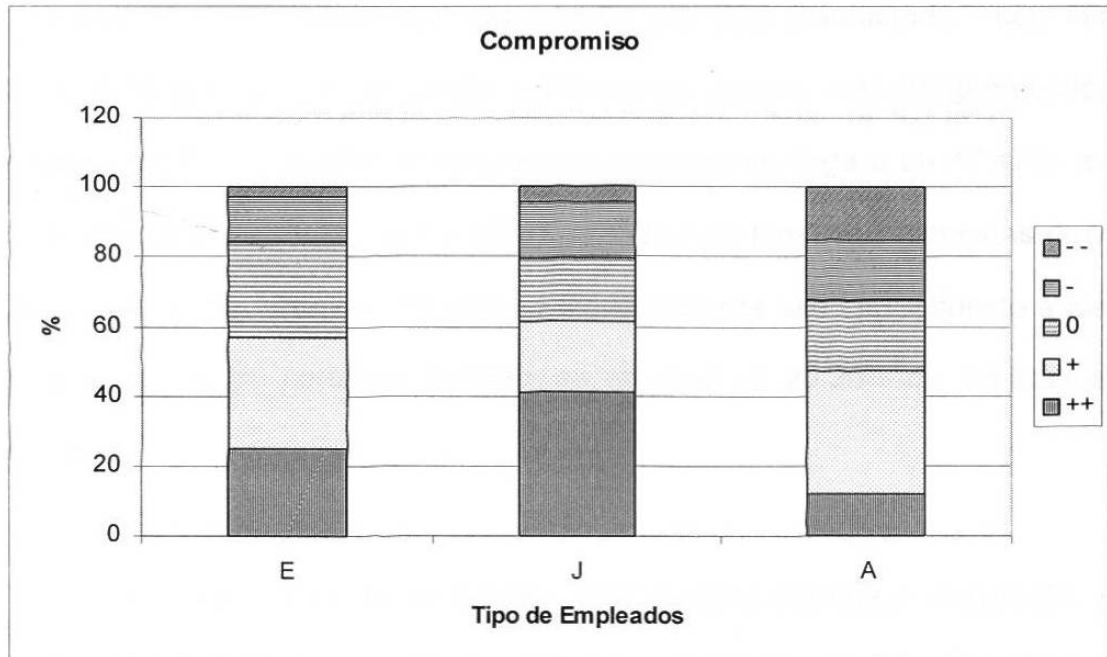
Posteriormente aparece el grupo de los almacenistas con un 18.79 de respuestas muy positivas sumadas al 35.57% de positivas da un 55.85% en total, lo que puede considerarse mejorable. Este grupo tiene un 29.53% de respuesta indefinidas y un 4.70% de muy negativos.



Gráfica N° 11 Factor Stress y Presiones

Al final aparece el segmento de los ejecutivos /jefes con solo un 14.29% de resultados muy positivos, lo cual resulta hasta cierto punto "normal" en este segmento de la población, si se agrega el 41.56% de resultados positivos se llega a un 55.85% que no es malo pero si mejorable, también presenta un 4.70% de resultados muy negativos.

Enseguida se analiza el factor Compromiso en el cual los resultados se presentan de acuerdo a la lógica, es decir más compromiso en los niveles altos y decaen conforme baja el nivel en la organización, esto se aprecia claramente en la gráfica N° 12.



Gráfica N° 12 Factor Compromiso

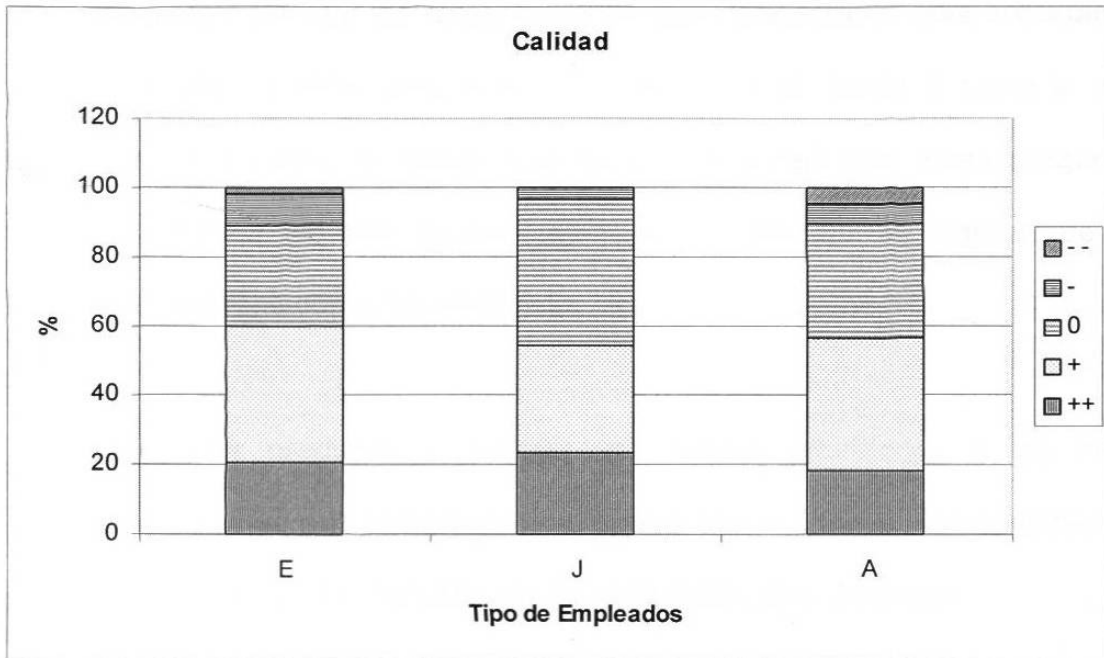
El segmento con mayor número de respuestas muy positivas el de ejecutivos/jefes con 40.91%, más las respuestas positivas de un 20.45% da una suma total de 61.36%, con solo 4.55% de respuestas muy negativas y 18.18% de respuestas indefinidas, por lo que se aprecia en este sector de la población un compromiso aceptable hacia la organización. En segundo lugar aparece el segmento de los empleados con 24.77% de respuestas muy positivas y 32.24% de respuestas positivas, dando una suma total de 57.01%, también se observa solo un 2.80% de respuestas muy negativas lo cual es bueno y 27.10% de respuestas indefinidas.

Al final aparece el sector de los almacenistas con solo un 12.12% de respuestas muy positivas lo cual es muy pobre, demasiado bajo para las expectativas que la Dirección General tiene respecto al logro de los objetivos,

se observa en forma clara que este sector no está involucrado con las decisiones de la empresa, ya que de otra forma aparecería más comprometido. Aunque presenta un 35.35% de respuestas positivas se llega a un 47.47% el cual apenas sobrepasa un punto crítico; se aprecian también respuestas muy negativas en un 15.15%, siendo este porcentaje el más alto con respecto a los otros dos grupos de personal, también se observa un 20.20% de resultados indefinidos.

Creo que este factor se encuentra muy cercano del factor Innovación y Cambio y si uno está bajo el otro también lo estará, ya que los cambios se dan cuando existe el compromiso del personal.

El último factor que se presenta de los 12 analizados es el de Calidad, en esta revisión se observa al segmento de los ejecutivos/jefes con un 23.64% de respuestas muy positivas, las cuales al sumarse al 30.91% de respuestas positivas da un total de 54.55%, resultados que deben ser mejorables. Dos situaciones a destacar en este sector es que presenta un 41.82% de respuestas indefinidas, porcentaje demasiado alto que muestra una gran inseguridad en las respuestas; el otro punto destacable es que hay "0" respuestas muy negativas y un 3.64% de negativas, lo cual es bueno en general, tal como se observa en la gráfica N° 13.



Gráfica N° 13 Factor Calidad

Enseguida aparece el sector de los empleados con un 20.45% de respuestas muy positiva las cuales se suman al 39.78% de respuestas positivas lo cual da en total 60.23%, en este resultado se puede observar que este porcentaje supera al 54.55% del total de los ejecutivos/jefes, presenta además un 29% de respuestas indefinidas y solo 1.49% de respuestas muy negativas. Al final se observa el segmento de los almacenistas con 18.40% de respuestas muy positivas, más 38.40% de positivas, para sumar en total 56.80% resultado no muy malo pero definitivamente mejorable. Se presenta también 32.80 % de respuestas indefinidas, el cual es muy alto y un 4.80% de respuestas muy negativas.

Junto con los doce factores analizados, la encuesta incluyó tres preguntas con una serie de posibles respuestas cada una; se pidió a los empleados en

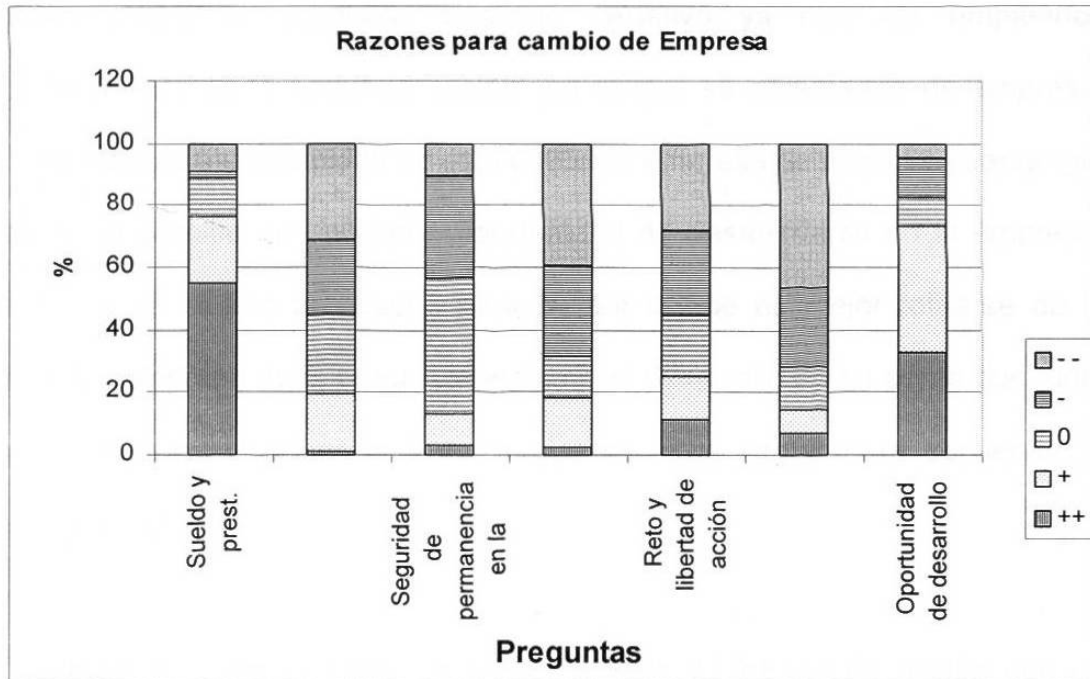
cada pregunta contestar las cinco opciones que consideraran más importantes para cada uno de ellos, asignándole un valor que va desde 5 como la más importante a 1 como la menos importante. Se pensó que estas preguntas pueden confirmar algunos de los resultados encontrados en algunos de los factores analizados con anterioridad.

La primer pregunta a analizar es "Asigne prioridades a las cinco principales razones que lo harían cambiarse a otra empresa", las opciones de respuestas, junto con los porcentajes de respuestas obtenidos son:

Respuestas	++	+	0	-	--
Sueldo y prestaciones	55.06	21.35	12.36	2.25	8.99
Trato al personal	1.49	17.91	25.37	23.88	31.34
Seguridad de permanencia en la empresa	2.99	10.45	43.28	32.84	10.45
Imagen de mi empresa	2.63	15.79	13.16	28.95	39.47
Reto y libertad de acción	11.27	14.08	19.72	26.76	28.17
Excesiva carga de trabajo	7.14	7.14	14.29	25.00	46.43
Oportunidad de desarrollo	32.93	40.24	9.76	12.20	4.88

Tabla N° 5 Datos sobre razones para cambiar de empresa

Para observar mejor los resultados se presenta la gráfica N° 14 en donde se incluyen las respuestas del total de la población, esto es, la suma completa de empleados, ejecutivos/jefes y almacenistas, más adelante se hará un análisis particular por cada uno de los grupos mencionados.



Gráfica N° 14 Razones para cambiar de empresa, muestra total

Se observa que el renglón Sueldo y Prestaciones es el que tiene un porcentaje más elevado con 55.06% de respuestas muy positivas, más 21.35% de positivas lo que da un 76.41% en total, obviamente la interpretación de este de este renglón nos indica que la empresa tiene muy mal sus compensaciones, por lo que por ese concepto se puede perder fácilmente a la gente sobre todo la que le interesa conservar, se debe poner atención en este punto y mejorarlo ya que realmente es muy preocupante.

El siguiente punto que también muestra respuestas muy altas es de Oportunidad de Desarrollo encontrándose en segundo lugar de respuestas talmente desfavorables, esta pregunta obtuvo 32.93% de respuestas muy positivas y 40.24% de respuestas positivas, sumando en total 73.17% lo que

también ofrece un resultado bastante negativo ya que los empleados consideran que es la segunda opción por la que se cambiarían de empresa. Con las respuestas obtenidas en este punto, la empresa debe darse cuenta que el personal percibe que no tiene oportunidad de desarrollarse en la empresa, que no ve un futuro promisorio para él, por lo que es mejor retirarse de la misma. La empresa debe crear planes para el desarrollo de su gente que junto con sueldo adecuados es la fórmula que se debe seguir para conservar al personal valioso.

En tercer lugar aparece la pregunta Reto y Libertad de acción con un 11.27% de respuestas muy positivas y 14.08% de respuestas positivas, que sumadas nos da un 25.35% lo que no es extremadamente alarmante, pero obviamente hay que observar, este punto puede fácilmente relacionarse con el anterior, esto es, con el de Oportunidad de Desarrollo, por lo que deben apoyarse ambos y mejorarse ambos.

Otro punto a revisarse es el de Seguridad de Permanecer en la Empresa, solo que esta pregunta tuvo más respuestas indefinidas en un 43.28%, se presentó indecisión por parte del personal, por lo que también se aprecia algo de esa inseguridad por conservar sus empleos, producto de la situación actual en la que se encuentra la empresa con resultados no muy favorables.

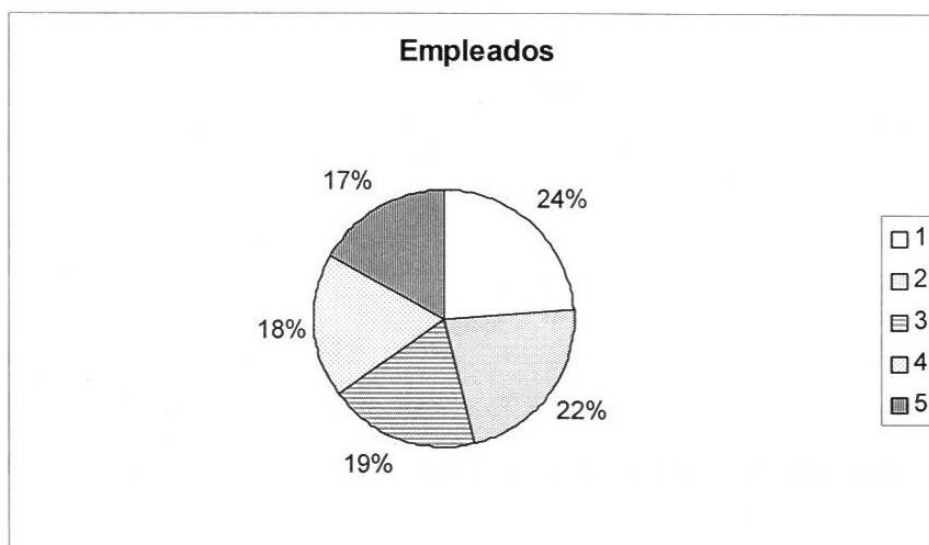
Por otro lado la pregunta que menos fue contestada fue la de Excesiva carga de trabajo, el porcentaje de muy negativos es de 46.43%, situación que

observamos no le afecta al personal. Posteriormente aparece la pregunta Imagen de mi Empresa con 39.47% de muy negativos, es la otra pregunta que aparece como menos importante para la gente.

Continuando sobre la misma pregunta, presento a continuación el análisis del segmento de los empleados en donde las cinco preguntas con mas resultados se concentraron en las siguientes respuestas:

	% de respuestas	N° de pregunta
Sueldo y prestaciones	24%	1
Oportunidad de desarrollo	22%	7
Reto y Libertad de acción	19%	5
Seguridad y permanencia en la empresa	18%	3
Trato al personal	17%	2

Tabla N° 6 Seguridad de permanencia en la empresa

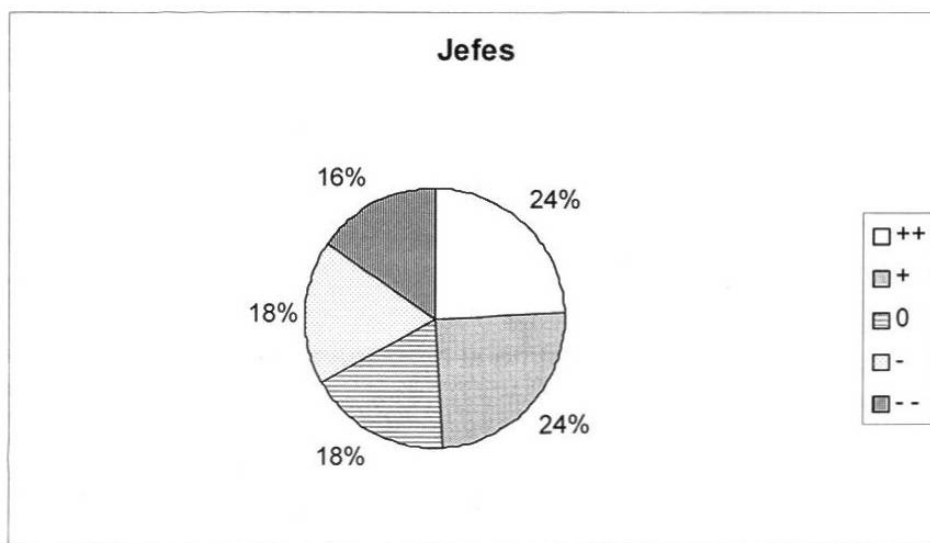


Gráfica N° 15 Razones para cambiar de empresa, empleados

En el caso de los empleados se observa un comportamiento de preguntas respondidas bastante homogéneo desde un 24% hasta un 17%, donde no hay diferencias muy significativas de una respuesta a otra.

Posteriormente se analiza el sector de los ejecutivos/jefes en donde el comportamiento se concentra en las siguientes respuestas:

- Sueldos y prestaciones
- Oportunidad de desarrollo
- Reto y libertad de acción
- Seguridad de permanencia en la empresa
- Trato al personal

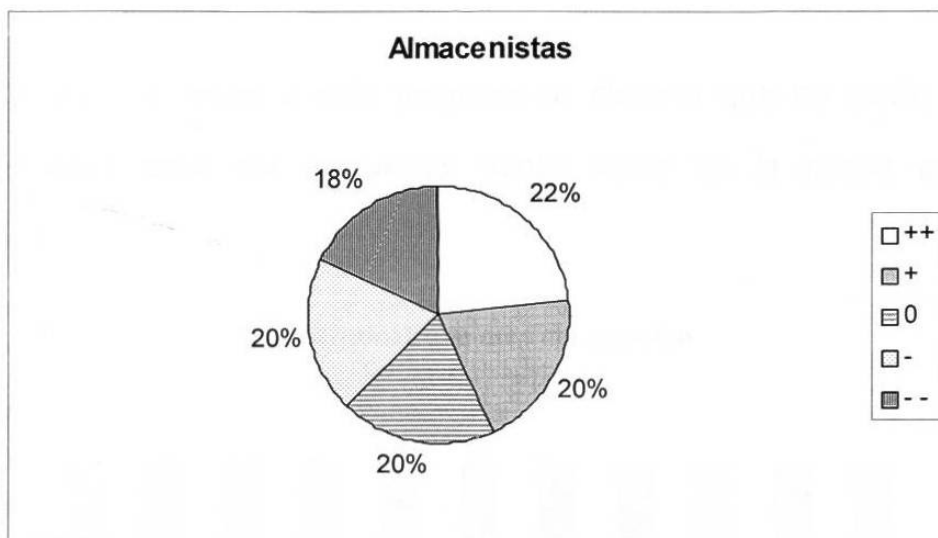


Gráfica N° 16 Razones para cambiar de empresa, ejecutivos/jefes

Se observa que este grupo presenta respuesta en forma muy similar que el grupo anterior analizado, el de los empleados. Respondieron a las mismas preguntas, en el mismo orden, obviamente con algunas diferencias mínimas en los porcentajes de respuestas. Por ejemplo el segmento de los empleados respondió en segundo lugar a la pregunta N° 7 con un 24%, mientras que el segmento de los ejecutivos jefes, respondió también a la pregunta N° 7 pero con un 24%. Se puede observar la homogeneidad de la que se habló anteriormente.

Por último, pero no menos importante están los resultados del segmento de los almacenistas, quienes respondieron en forma muy similar a los otros dos grupos ya que las respuestas presentadas aparecen como sigue:

- Sueldo y prestaciones
- Oportunidad de desarrollo
- Reto y libertad de acción
- Trato al personal
- Seguridad de permanencia en la empresa



Gráfica N°17 Razones para cambiar de empresa, Almacenistas

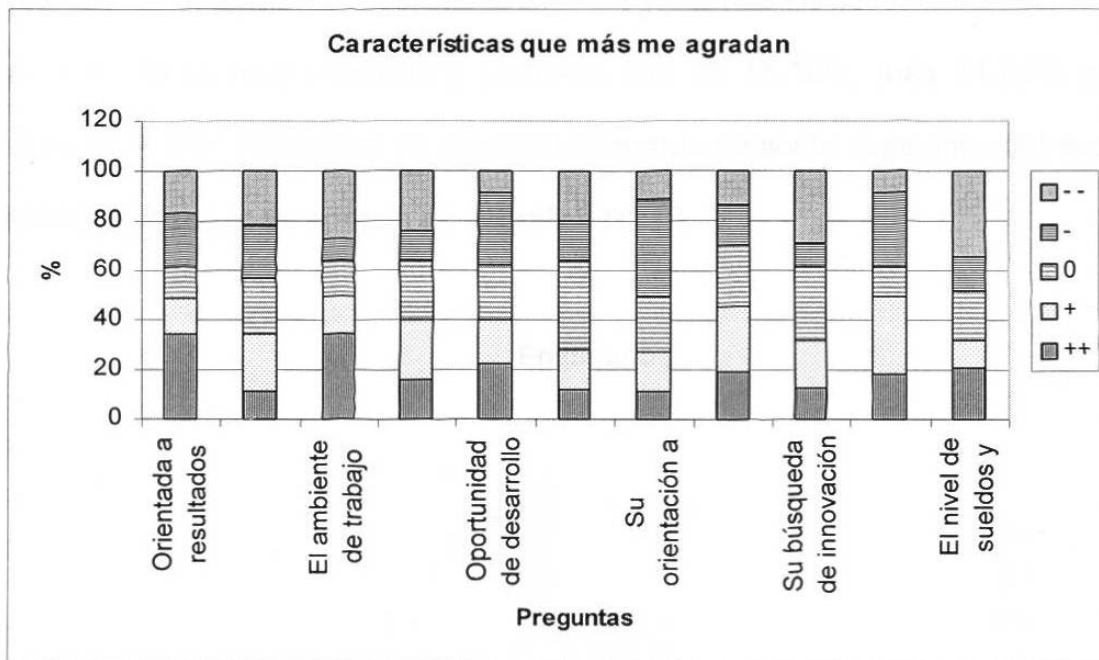
Se vuelve a presentar la misma tendencia en las respuestas con porcentajes que solo varían de un 22% a un 18%. Este grupo respondió a las mismas cinco preguntas que el resto de los empleados con pequeñas variantes. Lo anterior nos indica que los tres grupos persiguen las mismas opciones.

La siguiente pregunta lanzada en la encuesta es "Características de esta empresa que más me agradan y los resultados para la muestra general se mostraron de la siguiente forma:

%	++	+	0	-	--
Orientada a resultados	34.04	14.89	12.77	21.28	17.02
Respeto al ser humano	10.87	23.91	21.74	21.74	21.74
El ambiente de trabajo	34.09	15.91	13.64	9.09	27.27
Nuestra imagen ante la comunidad	16.00	24.00	24.00	12.00	24.00
Oportunidad de desarrollo	22.22	17.78	22.22	28.89	8.89
la calidad de la gente que ahí labora	12.00	16.00	36.00	16.00	20.00
Su orientación a la calidad	11.54	15.38	23.08	38.46	11.54
El reto constante	18.92	27.03	24.32	16.22	13.51
Su búsqueda de innovación	12.90	19.35	29.03	9.68	29.03
El trabajo en equipo	18.18	31.82	11.36	29.55	9.09
El nivel de sueldos y prestaciones	20.45	11.36	20.45	13.64	34.09

Tabla N° 7 Características de la Empresa que más me agradan

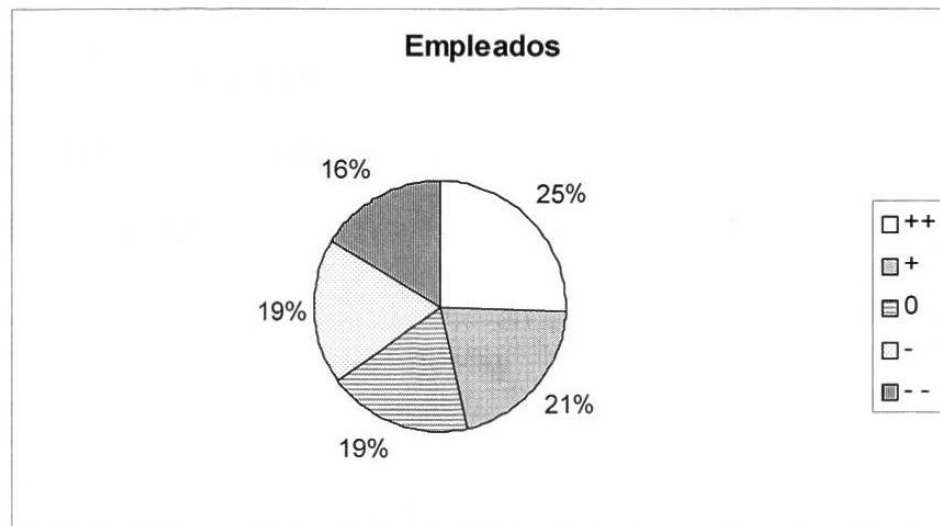
En las respuestas a esta pregunta se observa que no existe mucha homogeneidad entre las respuestas dadas como en la primer pregunta analizada.



Gráfica N° 18 Características que más me agradan, muestra total

La opción con más respuestas fue "El ambiente de trabajo" con un 34.09% de resultados muy positivos y 15.91% de positivos que sumados totalizan 50%, sin embargo las respuestas están muy diseminadas ya que a la vez presenta un 27.27% de respuestas muy negativas. El siguiente punto que recibió más respuestas muy positivas es el correspondiente a "Orientada a resultados" con un 34.04%, más 14.89% de respuestas positivas lo que suma 48.93%. En tercer lugar se encuentra "Oportunidad de desarrollo" con 22.22% de respuestas muy positivas que se suman al 17.78% de respuestas positivas dando un total de 40%.

Esta última respuesta es inconsistente con respecto a la primera pregunta analizada ya que precisamente aparecía este factor como algo importante para buscar irse a otra empresa. La respuesta a la pregunta "Trabajo en equipo" aparece en el siguiente lugar, pero siempre y cuando se considere la suma de las respuestas muy positivas y positivas con un 18.18%, más 31.82% para totalizar 50.0%. Enseguida se presenta el comportamiento específico del sector empleados según se aprecia en la gráfica N° 19.



Gráfica N° 19 Características que más me agradan, empleados

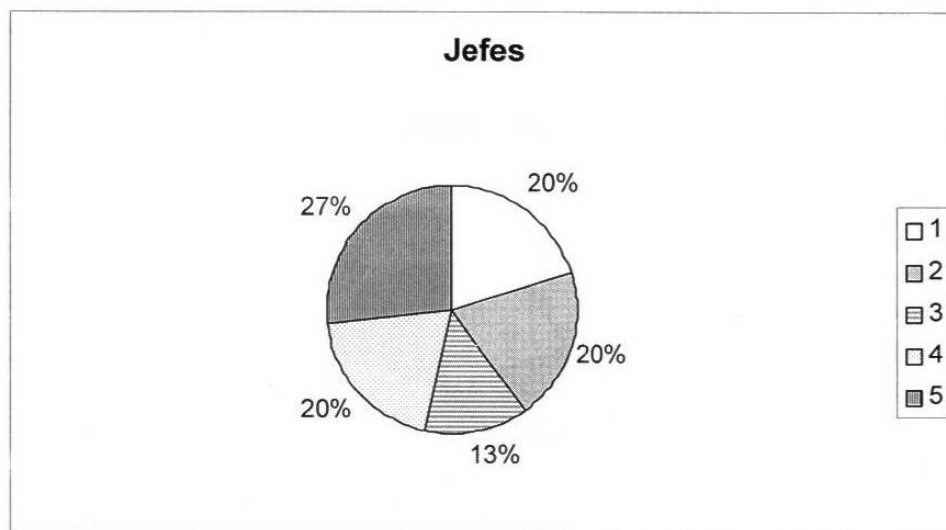
Este grupo en particular respondió a las siguientes preguntas en orden descendente:

- Orientada a resultados
- El trabajo en equipo
- Oportunidad de desarrollo
- Orientación a la calidad
- Búsqueda de innovación

Lo anterior con los porcentajes que se aprecian en la gráfica. Aquí se aprecia la inconsistencia ya que la pregunta tres, Oportunidad de desarrollo no debería aparecer.

En los resultados del sector ejecutivos/jefes aparecen como las opciones con más respuestas las siguientes:

- El nivel de sueldos y prestaciones
- Orientada a resultados
- El ambiente de trabajo
- Respeto al ser humano
- El reto constante



Gráfica N° 20 Características que más me agradan, ejecutivos/jefes

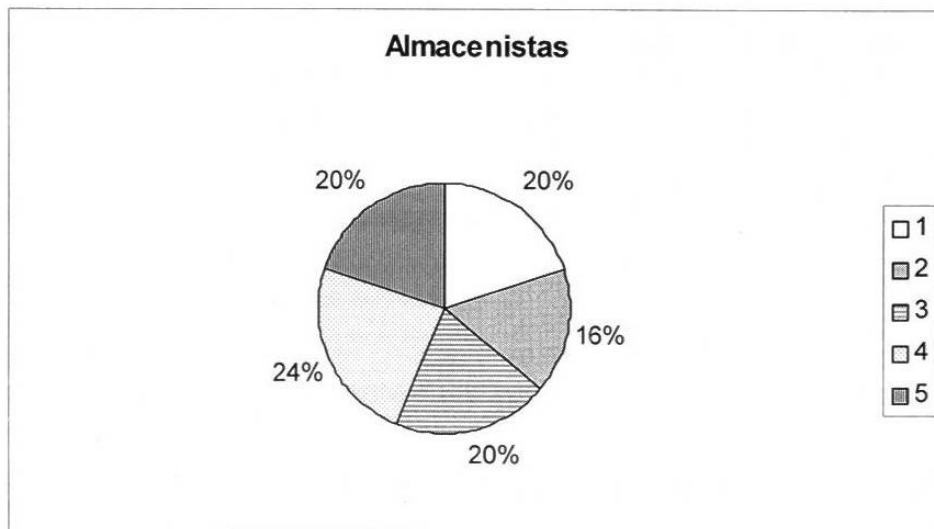
Al observar la gráfica se vuelven a ver inconsistencias ya que se contestaron "el nivel de sueldos y salarios" con un 27.0%, en tanto que las tres

siguientes opciones recibió cada una un 20.0%. Sorprende en este sector de la población, se presente en primer lugar esta pregunta, aunque por ser este sector con poca población, se consideran pocas frecuencias contestadas.

Al final se presenta el análisis del grupo de los almacenistas, ellos respondieron a las primeras cinco opciones de la siguiente manera:

- Oportunidad de desarrollo
- Respeto al ser humano
- El ambiente de trabajo
- El reto constante
- El trabajo en equipo

Los resultados en porcentajes se aprecian en la gráfica N° 21 que a continuación se presenta:



Gráfica N° 21 Características que más me agradan, almacenistas

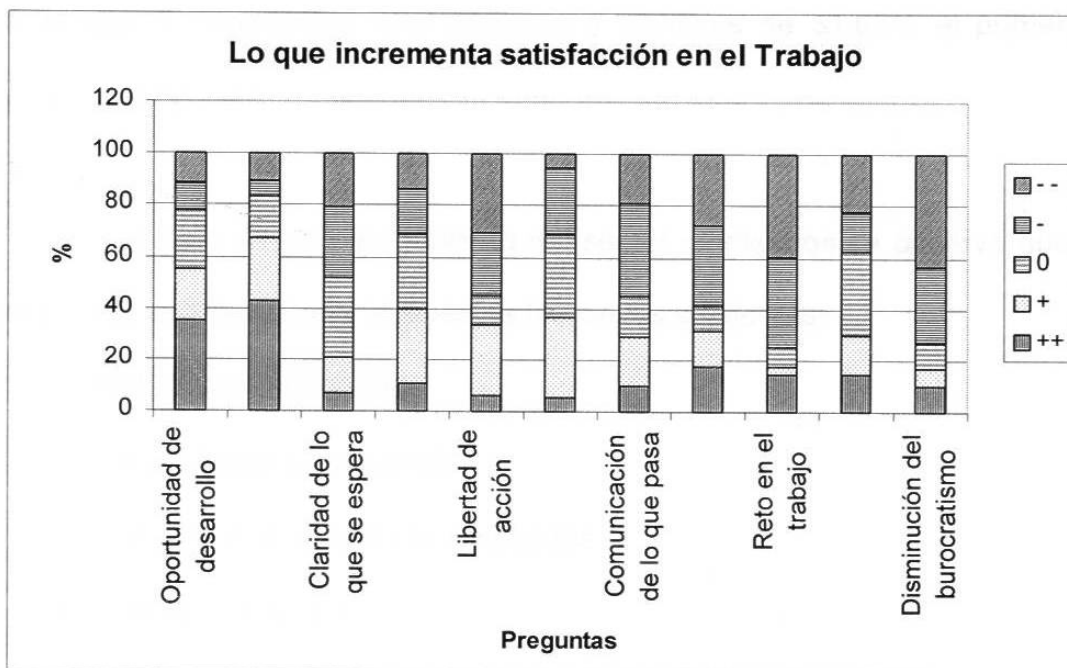
Como se observa nuevamente aparece "Oportunidad de desarrollo" en primer lugar con un 24.0, situación que se vuelve a presentar de manera inconsistente como aparece en el sector de los empleados. Los resultados en este sector y en los anteriores ejecutivos/jefes y almacenistas, muestran las respuestas repartidas en cinco opciones de forma muy consistente, realmente no existe una sola respuesta que se observe con contestada en forma muy marcada.

La última pregunta que se presentó en la encuesta a los empleados es "Lo que podría incrementar mi satisfacción en el trabajo", inicialmente se presenta la tabla N° 8 con los porcentajes de respuestas de cada una de las opciones presentadas, tomando en consideración al total de la muestra, esto es, la suma de los empleados, ejecutivos/jefes y almacenistas.

	++	+	0	-	--
Oportunidad de desarrollo	34.78	20.29	23.19	10.14	11.59
Retribución económica	42.86	24.68	15.58	6.49	10.39
Claridad de lo que se espera de mi trabajo	6.90	13.79	31.03	27.59	20.69
Reconocimiento por mis resultados	10.34	29.31	29.31	17.24	13.79
Libertad de acción	6.06	27.27	12.12	24.24	30.30
Adecuada carga de trabajo	5.26	31.58	31.58	26.32	5.26
Comunicación de lo que pasa en la organización	9.68	19.35	16.13	35.48	19.35
Hacer más innovador mi trabajo	17.24	13.79	10.34	31.03	27.59
Reto en el trabajo	14.29	3.57	7.14	35.71	39.29
Seguridad de conservar el puesto	14.81	14.81	33.33	14.81	22.22
Disminución del burocratismo	10.00	6.67	10.00	30.00	43.33

Tabla N° 8 Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, muestra total

Enseguida se presenta la gráfica N° 22 donde se aprecia más claramente las respuestas.



Gráfica N° 22 Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, muestra total

En esta gráfica se aprecia que el punto con más respuestas es el referente a retribución económica con 42.86% de respuestas muy positivas y 20.29% que sumadas nos da 67.54%, confirmando una vez más que el aspecto del sueldo es el mas importante para el personal. Enseguida aparece con más respuestas "Oportunidad de desarrollo" con 34.78% más 20.29%, totalizando 55.07% de respuestas positivas, en este caso también se confirma lo que ya habíamos advertido anteriormente. En tercer lugar aparece "Reconocimiento por mis resultados" ya que tiene un 10.34%, más 29.31% que suma un 39.65%.

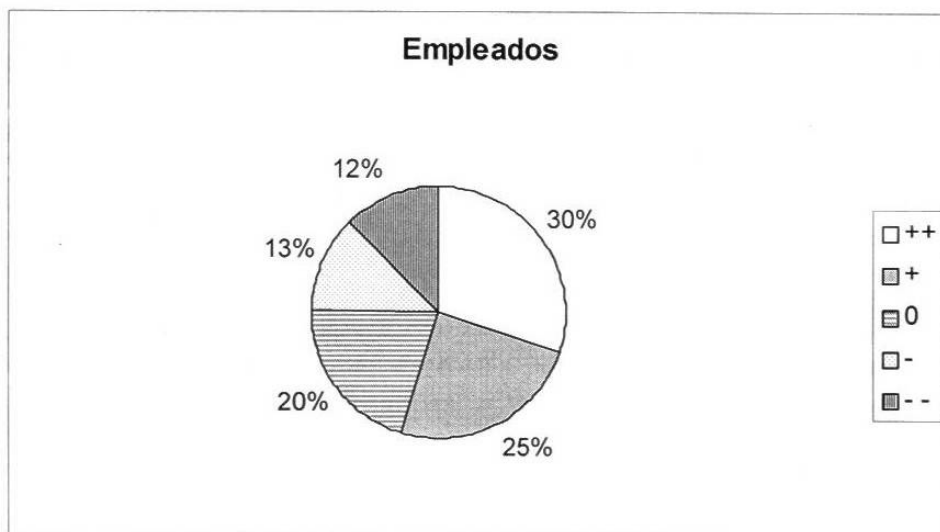
Asimismo los otros dos aspectos que también recibieron respuestas positivas es "Hacer más innovador mi trabajo" y "Libertad de acción" con un

porcentaje de respuestas muy positivas y positivas de 31.03% el primero, y 33.33% el segundo.

En el caso de comportamiento del sector empleados se observa que los temas que recibieron más respuestas fueron los siguientes:

- Retribución económica
- Oportunidad de desarrollo
- Reconocimiento por mis resultados
- Libertad de acción
- Seguridad de conservar el puesto

Confirmándose en los dos primeros lo que observamos en la encuesta general, para apreciar mas detalladamente lo anterior se incluye la gráfica N°23, donde se aprecia el comportamiento de los cinco factores con más respuestas:



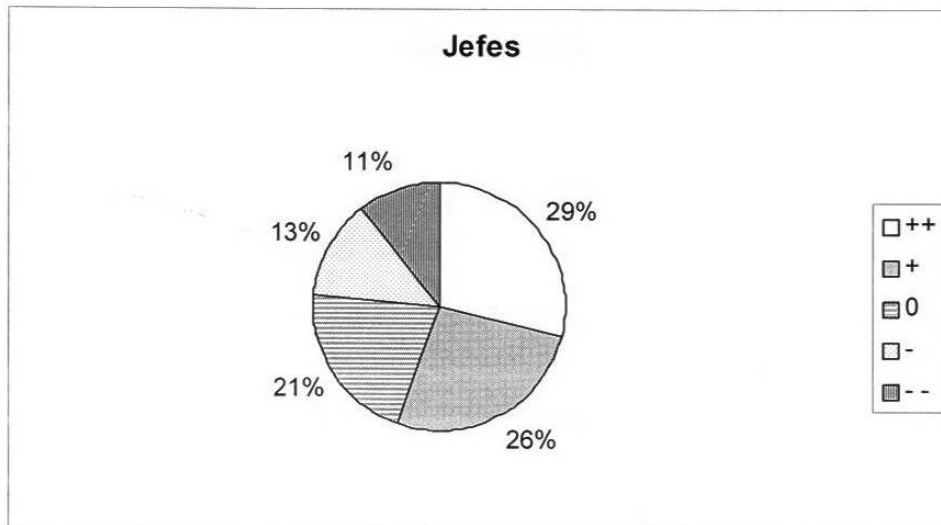
Gráfica N° 23 Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, empleados

Se observa que los dos primeros factores mencionados recibieron en total 55.0% de las respuestas, que sumados al 20.0% de respuestas del factor reconocimiento por mis resultados, da la mayoría de los resultados obtenidos.

Ahora se observa el comportamiento del segmento de los ejecutivos/jefes para lo cual se incluyen las preguntas y la gráfica N° 24 donde se concentraron los mayores resultados y son:

- Retribución económica
- Oportunidad de desarrollo
- Reconocimientos por mis resultados
- Hacer más innovador mi trabajo
- Libertad de acción

Se observa nuevamente el mismo comportamiento que tuvo el grupo de los empleados, esto es, las respuestas se concentraron en las mismas tres preguntas, obviamente con algunas variantes en las frecuencias que recibió cada una, pero casualmente, las respuestas de las dos primeras preguntas suman en total el 55.0%.

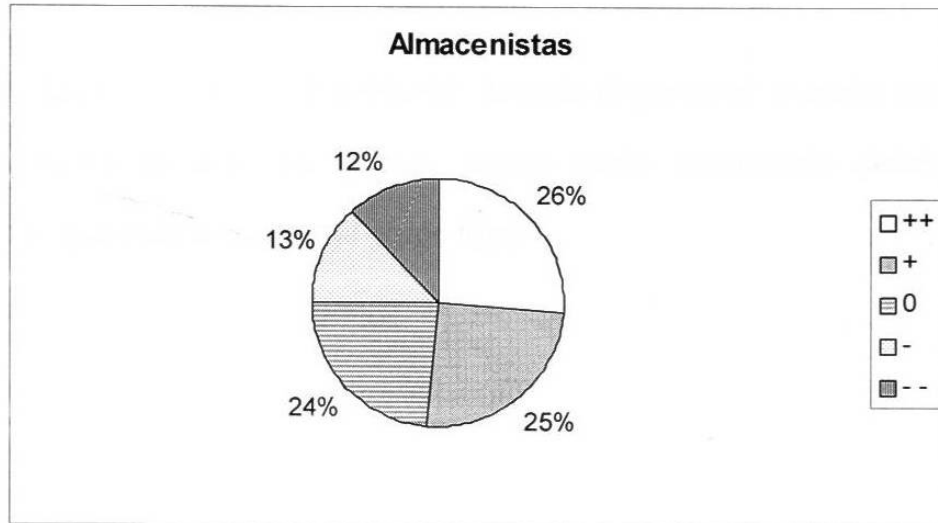


Gráfica N° 24 Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, ejecutivos/jefes

Al final tenemos al grupo de los almacenistas, cuyos resultados se presentan en la gráfica N° 25 que se analizará a continuación.

En este segmento, el mayor número de respuesta se obtuvieron de la siguiente forma:

- Oportunidad de desarrollo
- Retribución económica
- Reconocimiento por mis resultados
- Hacer más innovador mi trabajo
- Libertad de acción



Gráfica N° 25 Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, almacenistas

En este segmento, el mayor número de respuesta se obtuvieron de la siguiente forma:

- Oportunidad de desarrollo
- Retribución económica
- Reconocimiento por mis resultados
- Hacer más innovador mi trabajo
- Libertad de acción

Como se puede observar se repite el patrón que presentan los dos grupos analizados ya, solo que aparecen invertidas las respuestas de los dos primeros factores, que sumados nos dan un 51.0% del total de las respuestas. En tercer lugar vuelve a aparecer "El reconocimiento por mis resultados" en este caso con 24.0% de las respuestas.

En general esta última pregunta lanzada al personal muestra resultados muy similares en los tres grupos, donde están claramente definidos los conceptos que más interesan al grupo total.