

## Encuesta

Con el fin de mejorar nuestra empresa, te pedimos que califiques de manera anónima los siguientes conceptos, cruzando la casilla que más se aproxima a tu opinión. En las preguntas en las que se haga referencia a tu jefe, deberás opinar sobre tu jefe de departamento, si eres auxiliar o subjefe; y si eres jefe de departamento deberás dar tu opinión sobre tu subgerente de área.

,	¿Tu jefe inmediato te	• •		ación	necesar	ria para el des	arroll	o de tu trabajo?
!	(Por ejemplo ofertas, c			,				<u></u>
l	Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso	Ì		eciso pero	Dei	finitivamente si
l		creo que no	L <u>.                                    </u>		cre	eo que si		
2) ,	Tienes confianza para		s a tu jefe inmedi	ato?				
ŀ	Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso	ŀ	Inde	eciso pero	Det	finitivamente si
Į		creo que no			CI	eo que sí		
3)	Los departamentos qu	ue te dan servicio te i	nronorcionan coi	יחתם מ	rtunidad	l la informació	າກ ດນ	e requieres para
	realizar tu trabajo? (Ge				immouc	in mornaci	л. <b>Ч</b> .	e requieres para
ĺ	Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso	΄Τ	Ind	eciso pero	Det	finitivamente si
İ	Definitivamente no	creo que no	indeciso	}		eo que sí	Deturnamen	
(		creo que no	<u> </u>			co que si		
.01	1:6				19 D	<b>C</b>		
•	mo calificas la comun	icacion que mantiene	s con ei signient	e pers	onai? P	or lavor cruza	unc	cuadro para cada
	sona;		<del></del>		<del></del>			
<b>4)</b> (	Gerente	Pésima	Deficiente	Reg	gular	Buena		Excelente
							_	
5) 5	Subgerente	Pésima	Deficiente	Reg	gular	Buena		Excelente
٠, ٠	, mo Borom. o	L	<del>4</del> -					<u> </u>
c		Pésima	Deficiente	Per	gular	Buena		Excelente
D) J	efe de departamento	I esima	Deficiente	1(0)	3uiai	- Ducha		Excelente
		<del></del>	<del>,</del>		<del></del>			<del></del>
7) J	efe de personal	Pésima	Deficiente	Reg	gular	Buena		Excelente
-	-							
3)	Cómo calificas la inic	iativa de tus compañe	ros de departame	ento ne	ara la re	alización de si	ue lab	ores?
, 1	Pésima	Deficiente	Regular	22.0 p.		Buena	<u> </u>	Excelente
ι	resina	Denciente	/ Kegulai	اـــــا		Биена	L	Excelence
				_				
<del>)</del> ) ,	Cómo evalúas la calid Pésima	lad del trabajo que rea Deficiente	lizan tus compai Regular	ieros (		rtamento? Buena		Excelente

Anexo 1 Encuesta inicial de diagnóstico

Α	n	۵,	,,	٠
_	n	е:	< €	١.

) ¿Existe sentido de cola Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso	J		eciso pero	Des	finitivamente s
	стео que no	<u></u>			eo que sí	Ĺ	
) ¿Tu jefe te ha capacita	do nata desamollar a	decuadamente tu	trahai	o2			
Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso	u a vaj		eciso pero	De	finitivamente s
	creo que no				eo que sí		
) ¿Cómo calificas la cap Pésima	acitación que te ha p Deficiente	<del>,</del>	empres		Duoma		Excelente
resuna	Denciente	Regular			Buena	L	Excelente
) ¿Tu jefe te apoya (	de la mejor manera p	ora que realices	meior	tu traha	io?		
Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso	inojoi 		eciso pero	Dei	finitivamente s
	creo que no				eo que sí		
ómo calificas el trato y e	l respeto que te brino Pésima				Durana		Frantsut-
) Gerente	Pesima	Deficiente	Reg	gular	Buena		Excelente
) Subgerente	Pésima	Deficiente	Reg	gular	Buena		Excelente
) Jefe de departamento	Pésima	Deficiente	Reg	gular	Buena		Excelente
,							
) Jefe de personal	Pésima	Deficiente	Reg	gular	Buena		Excelente
) ¿Tu jefe te orienta y ap	oya en forma adecua	ada cuando come	tes un				<u>-</u>
Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso	ļ		eciso pero	De	finitivamente s
	creo que no	<u> </u>		cr	eo que sí	<u> </u>	<del></del>
) ¿Consideras que tu je	efe brinda reconocin	niento a su pers	onal p	or hace	r bien el trab	ajo o	por realizar
uerzo adicional?		<del> </del>					
Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso	l	Indeciso pero		De	finitivamente s
	creo que no	<u> </u>	l	СГ	eo que sí	L	
) ¿Te sientes satisfecho	con el trabajo que re	<del></del>					
Definitivamente no	Indeciso, pero	Indeciso			eciso pero	De	finitivamente s
<u></u>	creo que no	L		ст	eo que sí	<u></u>	
) El sistema de incentivo	os de productividad s	e pueda calificar	como	:			
Pésimo	Deficiente	Regular			Bueno	Τ	Excelente

Anexo 1 Encuesta inicial de diagnóstico

<del> </del>	<del></del>			An
l comparar tu su	ueldo con el de tus amigos	y conocidos que de	sempeñan puestos simila	ares al tuyo tu su
Muy bajo	Un poco más bajo	Igual	Un poco más alto	Muy Alto
	las prestaciones que te ot dad, seguro de vida e inva			do de ahorro, bo
<del></del>	limpieza de las áreas de c	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		Execution
Pésima	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
Pésimas	illas, mesas, baños, etc.)  Deficientes	Regulares	Buenas	Excelentes
onar., on caso a	firmativo, ¿Cuáles son?:			
Cuál es el área	en la que trabajas?			
rmercado	Ropa y mercancías generales	Operaciones		
¿Cuál es el puest	to que desempeñas?		<del></del>	
	Auxiliar	<del></del>	<del></del> 1	

## ; GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Anexo 1 Encuesta inicial de diagnóstico

Área	Concepto evaluado	Promedio	Desviación
	Los jefes de departamento proporcionan información		
Supermercado	oportuna a sus auxiliares	75	28
Supermercado	El subgerente proporciona información oportuna a los jefes de departamento	82	23
Ropa y	Los jefes de departamento proporcionan información	02	20
mercancias	oportuna a sus auxiliares	83	25
Ropa y	El subgerente proporciona información oportuna a los		
mercancías	jefes de departamento	64	26
Onemaionea	Los jefes de departamento proporcionan información	75	28
Operaciones	oportuna a sus auxiliares El subgerente proporciona información oportuna a los	75	20
Operaciones	jefes de departamento	84	19
Supermercado	Confianza del personal con en el jefe de departamento	79	30
Supermercado	Confianza de los jefes con el subgerente	90	18
Ropa y	Commanza de los jeles con el subgerente	30	10
mercancias	Confianza del personal con en el jefe de departamento	88	19
Ropa y			
mercancias	Confianza de los jefes con el subgerente	78	27
Operaciones	Confianza del personal con en el jefe de departamento	82	25
Operaciones	Confianza de los jefes con el subgerente	86	23
Supermercado Ropa y	Se recibe oportunamente la información de otros deptos.	71	28
mercancias	Se recibe oportunamente la información de otros deptos.	73	25
Operaciones	Se recibe oportunamente la información de otros deptos.	68	25
Comunicación con			
los auxiliares	Comunicación de los auxiliares con el gerente	67	24
Comunicación con		70	04
los jefes	Comunicación de los jefes con el gerente	73	21
Supermercado	Comunicación de los auxiliares con el subgerente	71	24
Supermercado	Comunicación de los jefes con el subgerente	7 <b>7</b>	19
Ropa y	Comunicación de los quellares con el cubacrente	69	18
mercancías Ropa y	Comunicación de los auxiliares con el subgerente	69	10
mercancias	Comunicación de los jefes con el subgerente	67	21
Operaciones	Comunicación de los auxiliares con el subgerente	70	23
Operaciones	Comunicación de los jefes con el subgerente	73	18
operation to	Comunicación del personal con los jefes de	10	10
Supermercado	departamento	71	24
Ropa y	Comunicación del personal con los jefes de		
mercancias	departamento	80	19
Operaciones	Comunicación del personal con los jefes de departamento	71	20
Comunicación cor			20
el jefe de Rec.			
Hum.	Comunicación con el jefe de Recursos Humanos	78	18
Trato del jefe de			, <del>-</del>
Rec. Hum.	Trato que proporciona el jefe de Recursos Humanos	79	17

Anexo 2 Resultados de la encuesta de diagnóstico

Área	Concepto evaluado	Promedio	Desviación
Supermercado Ropa y	Iniciativa del personal	68	21
mercancias	Iniciativa del personal	70	18
Operaciones	Iniciativa del personal	69	19
Supermercado Ropa y	Calidad del trabajo del personal	71	17
mercancías	Calidad del trabajo del personal	75 	16
Operaciones	Calidad del trabajo del personal	71	19
Supermercado Ropa y	Colaboración entre departamentos	57 60	26 24
mercancias	Colaboración entre departamentos		
Operaciones	Colaboración entre departamentos	63	23
Supermercado	Capacitación impartida por los jefes	72	32
Supermercado Ropa y	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes	75	27
mercancías Ropa y	Capacitación impartida por los jefes	81	26
mercancias	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes	59 	35
Operaciones	Capacitación impartida por los jefes	75	28
Operaciones Capacitación impartida por la	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes	79	25
empresa	Capacitación impartida por la empresa	74	20
Supermercado	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares	73	31
Supermercado Ropa y	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento	77	23
mercancias Ropa y	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares	84	23
mercancias	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento	64	27
Operaciones	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares	77	27
Operaciones Trato a los	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento Trato y respeto que proporciona el gerente a auxiliares	80	23
auxiliares	de departamento  Trato y respeto que proporciona el gerente a los jefes de	71	23
Trato a los jefes	Trato y respeto que proporciona el subgerente a los	74	18
Supermercado	auxiliares Trato y respeto que proporciona el subgerente a los jefes	74	22
Supermercado Ropa y	de departamento Trato y respeto que proporciona el subgerente a los	79	17
mercancías Ropa y	auxiliares Trato y respeto que proporciona el subgerente a los jefes	72	21
mercancias	de departamento Trato y respeto que proporciona el subgerente a los	68	21
Operaciones	auxiliares Trato y respeto que proporciona el subgerente a los jefes	74	21
Operaciones	de departamento	<b>7</b> 7	13

## Resultados de la encuesta de diagnóstico

Área	Concepto evaluado	Promedio	Desviaciór
Supermercado	Trato y respeto que proporcionan los jefes de departamento	73	24
Ropa y mercancías	Trato y respeto que proporcionan los jefes de departamento	79	19
Operaciones	Trato y respeto que proporcionan los jefes de departamento	74	20
Supermercado	Orientación y apoyo del jefe a sus auxiliares	74	30
Supermercado Ropa y	Orientación y apoyo del subgerente a sus jefes de departamento	78	26
mercancías Ropa y	Orientación y apoyo del jefe a sus auxiliares Orientación y apoyo del subgerente a sus jefes de	86	23
mercancias	departamento	65	30
Operaciones	Orientación y apoyo del jefe a sus auxiliares Orientación y apoyo del subgerente a sus jefes de	78	26
Operaciones	departamento	80	20
Supermercado	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de	62	34
Supermercado Ropa y	departamento	63	30
mercancías Ropa y	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de	68	31
mercancías	departamento	47	29
Operaciones	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de	63	34
Operaciones	departamento	69	25
Supermercado	Satisfacción de los auxiliares	84	23
Supermercado Ropa y	Satisfacción de los jefes de departamento	88	18
mercancías Ropa y	Satisfacción de los auxiliares	86	19
mercancias	Satisfacción de los jefes de departamento	81	20
Operaciones	Satisfacción de los auxiliares	87	19
Operaciones Sueldo de los	Satisfacción de los jefes de departamento	91	15
auxiliares	Evaluación del sueldo de los auxiliares	35	26
Sueldo de los jefes Incentivos de	Evaluación del sueldo de los jefes de departamento	35	26
productividad	Incentivos de productividad	61	27
Prestaciones Limpieza del	Prestaciones	79	20
	Limpieza del comedor y baños	49	26
comedor y baños	Condiciones del mob. y eq. del comedor y baños  Anexo 2	54	26

## Resultados de la encuesta de diagnóstico

		Sucur	sal F	Sucur	sal S			
		Χı	Sı	Χz	Sz	5 n - 12	Z x1 • x2	Z x2 - x1
Supermercado	Los jefes de departamento proporcionan información oportuna a sus auxiliares	66.07	34.84	75.00	28.60	6.60	-1.35	1.35
Supermercado	El subgerente proporciona información oportuna a los jefes de departamento		16.67			a sacara	-0.39	0.39
Ropa y mercancias	Los jefes de departamento proporcionan información oportuna a sus auxiliares	88.24		80.26			0.89	-0.89
Ropa y mercancias	El subgerente proporciona información oportuna a los jefes de departamento	57.50		89.29			-3.25	3.25
Operaciones	Los jefes de departamento proporcionan información oportuna a sus auxiliares	73.40		68.62			0.77	-0.77
Operaciones	El subgerente proporciona información oportuna a los jefes de departamento	80.00	20.92	75.00	25.00	17.20	0.29	-0.29
Supermercado	Confianza del personal con en el jefe de departamento	04,000,000	35.87				-1.17	1.17
Supermercado	Confianza de los jefes con el subgerente		17.68				-0.29	0.29
Ropa y mercancias	Confianza del personal con en el jefe de departamento		20.00				-0.01	0.01
10 10	Confianza de los jefes con el subgerente		21.25				-0.18	0.18
Operaciones	Confianza del personal con en el jefe de departamento		22.45	1212 C.T.C.	SOF SOF		0.99	-0.99
Operaciones	Confianza de los jefes con el subgerente	80.00	27.39	91.67	14.43	14.81	-0.79	0.79
Supermercado	Se recibe oportunamente la información de otros deptos.	62.75	32.16	66.02	29.67	5.83	-0.56	0.56
Ropa y mercancias	The second secon	80.56	20.02	79.81	20.02	5.50	0.14	-0.14
Operaciones	Se recibe oportunamente la información de otros deptos.	71.63	28.88	56.00	26.99	5.53	2.83	-2.83
	s auxiliares con el gerente	59.43	27.05			3.51	-0.78	0.78
	s jefes con el gerente	79.17	17.55	76.56	15.46		0.51	-0.51
Supermercado	Comunicación de los auxiliares con el subgerente	61.31	26.02	64.29	28.15	5.50	-0.54	0.54
Supermercado	Comunicación de los jefes con el subgerente		11.02				-0.13	0.13
Ropa y mercancias	Comunicación de los auxiliares con el subgerente	61.76	21.86	64.47	15.17	6.34	-0.43	0.43
Ropa y mercancias	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	70.00	15.81		9.45		-1.39	1.39
Operaciones	Comunicación de los auxiliares con el subgerente	64.36	26.96	68.62	25.25	5.39	-0.79	0.79
Operaciones	Comunicación de los jefes con el subgerente	70.00	11.18	75.00		5.00	-1.00	1.00
Supermercado	Comunicación del personal con los jefes de departamento	70.24	24.84	70.54	25.27	5.11	-0.06	0.06
Ropa y mercancias	Comunicación del personal con los jefes de departamento	82.35	17.15	76.32	25.65	7.21	0.84	-0.84
Operaciones	Comunicación del personal con los jefes de departamento	64.89	21.91	74.47	17.67	4.11	-2.33	2.33
Comunicación con e	l jefe de recursos humanos	77.31	18.00	78.93	18.06	2.20	-0.74	0.74
Trato que proporcio	na el jefe de recursos humanos	77.88	16.07	78.39	17.79	2.06	-0.25	0.25
Supermercado	Iniciativa del personal	68.14	20.05	65.63	21.59	3.89	0.65	-0.65
Ropa y mercancias	Iniciativa del personal	72.22	17.45	70.19	14.18	4.36	0.47	-0.47
Operaciones	Iniciativa del personal	62.02	22.95	67.00	19.19	4.18	-1.19	1.19
Supermercado	Calidad del trabajo del personal	73.04	15.69	70.70	16.99	3.06	0.76	-0.76
Ropa y mercancias	Calidad del trabajo del personal	79.63	13.93	77.88	17.79	4.40	0.40	-0.40
Operaciones	Calidad del trabajo del personal	66.35	22.62	70.00	15.97	3.87	-0.95	0.95
Supermercado	Colaboración entre departamentos	51.96	29.93	60.55	23.06	5.09	-1.69	1.69
Ropa y mercancias	Colaboración entre departamentos	61.11	17.45	65.38	26.53	6.19	-0.69	0.69
Operaciones	Colaboración entre departamentos	62.50	22.42	58.50	23.48	4.55	0.88	-0.88
Supermercado	Capacitación impartida por los jefes	58.93	38.58	75.00	33.37	7.44	-2.16	2.16
Supermercado	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes	80.56	20.83	78.13	28.15	12.14	0.20	-0.20

Anexo 3

Diferencia entre las medias de la encuesta inicial de las sucursales "F" y "S"

X1   X2   S2   S31 - 32   Z31 - 32   Z32 - 31     Ropa y mercancias   Capacitación impartida por los jefes   83.82   19.65   76.32   22.78   7.07   1.06   -1.06     Ropa y mercancias   Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes   35.00   35.75   82.14   18.90   13.37   -3.53   3.53     Operaciones   Capacitación impartida por los jefes   73.94   31.26   68.09   27.93   6.11   0.96   -0.96     Operaciones   Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes   85.00   22.36   50.00   43.30   26.93   1.30   -1.30     Capacitación impartida por la empresa   72.31   20.98   69.46   20.95   2.55   1.12   -1.12     Operaciones   74.31   74
Ropa y mercancias Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes 35.00 35.75 82.14 18.90 13.37 -3.53 3.53 Operaciones Capacitación impartida por los jefes 73.94 31.26 68.09 27.93 6.11 0.96 -0.96 Operaciones Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes 85.00 22.36 50.00 43.30 26.93 1.30 -1.30
Operaciones         Capacitación impartida por los jefes         73.94         31.26         68.09         27 93         6 11         0.96         -0.96           Operaciones         Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes         85.00         22.36         50.00         43.30         26.93         1.30         -1.30
Operaciones Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes 85.00 22.36 50.00 43.30 26.93 1.30 -1.30
Capacitación impartida por la empresa 72.31 20.98 69.46 20.95 2.55 1.12 -1.12
Supermercado Apoyo del jefe de despartamento a sus auxiliares 60.71 34 98 75.00 33.37 7.00 -2.04 2.04
Supermercado Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento 75.00 17.68 87.50 18.90 8.91 -1.40 1.40
Ropa y mercancias Apoyo del jefe de despartamento a sus auxifiares 83.82 21.54 81.58 24.78 7.72 0 29 -0.29
Ropa y mercancias Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento 65.00 24.15 75.00 14.43 9.39 -1.07 1.07
Operaciones Apoyo del jefe de despartamento a sus auxiliares 72.87 28.94 72.34 27.20 5.79 0.09 -0.09
Operaciones Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento 80.00 20.92 91.67 14.43 12.53 -0.93 0.93
Trato que proporciona el gerente a auxiliares de departamento 62.74 25.18 64.34 24.46 3.30 -0.49 0.49
Trato que proporciona el gerente a los jefes de departamento 79.17 14.12 78.13 11.79 4.00 0.26 -0.26
Supermercado Trato que proporciona el subgerente a los auxiliares 67.86 20.13 71.88 24.80 4.54 -0.88 0.88
Supermercado Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departamento 80.56 11.02 81.25 11.57 5.50 -0.13 0.13
Ropa y mercancias Trato que proporciona el subgerente a los auxiliares 64.71 23.48 69.74 17.83 7.01 -0.72 0.72
Ropa y mercancias Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departamento 72.50 14.19 78.57 9.45 5.74 -1.06 1.06
Operaciones Trato que proporciona el subgerente a los auxiliares 69.15 25.12 72.34 21.64 4.84 -0.66 0.66
Operaciones Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departamento 70.00 11.18 83.33 14.43 9.72 -1.37 1.37
Supermercado Trato que proporcionan los jefes de departamento 70.83 26.43 70.54 27.84 5.52 0.05 -0.05
Ropa y mercancias Trato que proporcionan los jefes de departamento 75.00 21.65 75.00 22.05 7.29
Operaciones Trato que proporcionan los jefes de departamento 68.09 21.93 73.40 19.09 4.24 -1.25 1.25
Supermercado         Orientación y apoyo del jefe a sus auxiliares         64.88         33.16         76.79         31.57         6.63         -1.80
Supermercado Orientación y apoyo del subgerente a sus jefes de departamento 86.11 22.05 75.00 35.36 14.50 0.77 -0.77
Ropa y mercancias Orientación y apoyo del jefe a sus auxiliares 80.88 27.29 78.95 27.97 9.22 0.21 0.21
Ropa y mercancias Orientación y apoyo del subgerente a sus jefes de departamento 47.50 34.26 78.57 9.45 11.41 -2.72 2.72
Operaciones Orientación y apoyo del jefe a sus auxiliares 76.60 29.21 75.53 24.17 5.53 0.19 -0.19
Operaciones Orientación y apoyo del subgerente a sus jefes de departamento 95.00 11.18 75.00 25.00 15.28 1.31 -1.31
Supermercado Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares 58.93 35.28 65 18 34.60 7.14 -0.88 0.88
Supermercado Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de departamento 66.67 27.95 78.13 20.86 11.88 -0.96 0.96
Ropa y mercancias Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares 76.47 20.67 65.79 33.55 9.19 1.16 -1.16
Ropa y mercancias Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de departamento 35.00 31.62 60.71 31.81 15.64 -1.64 1.64
Operaciones Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares 63.30 29.88 51.60 34.74 6.68 1.75 -1.75
Operaciones Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de departamento 75.00 25.00 66.67 14.43 13.94 0.60 -0.60
Supermercado         Satisfacción de los auxiliares         84.52         25.87         80.80         23.35         5.07         0.73         -0.73
Supermercado Satisfacción de los jefes de departamento 86.11 22.05 93.75 11.57 8.41 -0.91 0.91
Ropa y mercancias Satisfacción de los auxiliares 80 88 20.78 85.53 20.94 6.96 -0.67 0.67
Ropa y mercancias Satisfacción de los jefes de departamento 85.00 17.48 92 86 12.20 7.20 -1.09 1.09
Operaciones Satisfacción de los auxiliares 88.30 17.17 86.17 18.66 3.70 0.58 -0.58
Operaciones         Satisfacción de los jefes de departamento         85.00         22.36         83.33         28.87         19.44         0.09         -0.09
Evaluación del sueldo de los auxiliares 34.91 25.04 31.56 25.06 3 33 1.01 -1.01
Evaluación del sueldo de los jefes de departamento 34.38 21.88 30.56 20.21 6.53 0.58 -0.58
Incentivos de productividad 60 96 26.41 53.93 27.69 3.29 2.14 -2.14
Prestaciones 78.27 18.25 75.54 21.09 2.40 1.14 -1.14
Limpieza del comedor y baños 49.62 23.70 34.29 24.05 2.91 5.27 -5.27
Condiciones del mob. y eq. del comedor y baños 61.92 17.11 36.43 23.49 2.49 10.24 -10.24

Anexo 3

Diferencia entre las medias de la encuesta inicial de las sucursales "F" y "S"

## Encuesta

#### 1.- INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario es parte un esfuerzo por hacer de nuestra empresa un mejor lugar para trabajar. El propósito del mismo es darle la oportunidad de que exponga su verdadera opinión sobre diferentes aspectos de nuestra compañía, con la confianza de que su opinión será tratada confidencialmente. La totalidad de las opiniones del personal servirán para que la empresa pueda tomar las medidas correctivas sobre las áreas de oportunidad encontradas.

#### 2.- INSTRUCCIONES

POR FAVOR NO PONGA SU NOMBRE. Este estudio es completamente confidencial. Todo lo que tiene que hacer, es poner una cruz en la casilla que corresponda a la respuesta que más se aproxima a su opinión sobre cada aseveración. Le pedimos de favor, se sirva calificar todas las afirmaciones, recuerde que al ayudarnos se ayuda a si mismo al mejorar a su centro de trabajo. Así mismo le pedimos marcar solo una casilla, ya que nos es imposible considerar mas de una respuesta.

La encuesta esta formada por varios grupos de afirmaciones, que presentan frente a cada aseveración, una serie de números que van del uno al cinco, en los que deberá calificar cada afirmación de acuerdo al siguiente significado:

Nunca	Ponga una cruz en este número cuando crea que lo que esta leyendo nunca se lieva a cabo
Casi nunca	Coloque una cruz en este número cuando crea que casi nunca se lleva a cabo la afirmación
	Señale con una cruz este número cuando no se decida a favor o en contra de la aseveración
Casi siempre	Ponga una cruz en este número cuando crea que casi siempre se realiza esta afirmación
	Coloque una cruz en este número cuando considere que siempre se realiza la aseveración
	Casi nunca Indeciso Casi siempre

Es conveniente aclarar que al final existe un grupo de preguntas que deberá de calificar en base al siguiente criterio (preguntas 43 a la 46).

1 Pésimo	Significa que usted aprecia la situación actual de este tema como pésima.
2 Malo	Quiere decir que usted consídera que este punto se esta llevando mal en la empresa
3 Regular	Significa que usted evalúa como regular la forma como se esta viviendo el tema
4 Bucno	Significa que es buena la forma como se esta manejando este tema en la empresa
5 Excelente	Quiere decir que en la empresa se maneja en forma excelente el tema analizado

#### Ejemplo de práctica

- 1.- Mis amigos y vecinos se interesan en la protección al medio ambiente
- 2.- Las empresas de Monterrey se preocupan por disminuir la contaminación.
- 3.- El gobierno se esfuerza por proteger la ecología y el medio ambiente.

# 1 2 3 4 5

- (1)(2)(3)(4)(5)
- 1 2 3 4 5

# Anexo 4 Encuesta final de diagnóstico

Recuerde que cada numero significa lo signiente:							
Nunca 2 Casi nunca 3 Indeciso 4 Casi siempre	(5) Siempre						
Respeto y compromiso entre el personal y la empresa							
1 Mi jefe me trata con respeto y consideración	1 2 3 4 5						
2 En esta sucursal todos nos tratamos con respeto	1 2 3 4 5						
3 El personal actúa con honestidad hacia sus compañeros, los clientes, los proveedores y la empresa	1 2 3 4 5						
4 Las relaciones existentes entre mi superior y yo se fundamenten en la buena fe y en la lealtad	1 2 3 4 5						
Trabajo de equipo							
5 Nuestro personal tiene iniciativa para hacer su trabajo sin que se lo ordenen	1 2 3 4 5						
6 El personal de mi departamento sabe repartirse el trabajo de la mejor manera	1 2 3 4 5						
7 La mayoría del personal de nuevo ingreso se integra rápidamente a nuestro equipo de trabajo	1 2 3 4 5						
8 Puedo considerar como buenos amigos mis compañeros de la sucursal	1 2 3 4 5						
9 En esta sucursal siempre estamos dispuestos a ayudar a nuestros compañeros y a nuestros jefes	1 2 3 4 5						
10 Hacemos muy buen equipo con los otros departamentos de la sucursal	1 2 3 4 5						
Diálogo y comunicación							
11 Siempre puedo hablar con franqueza con mi jefe sin que él se moleste	1 2 3 4 5						
12 Mi jefe toma en cuenta mis opiniones y sugerencias de mejora	1 2 3 4 5						
13 En esta sucursal existe buena comunicación entre todo el personal	1 2 3 4 5						
14 Las diferencias de opiniones y los conflictos se resuelven mediante el diálogo	1 2 3 4 5						
Cumplimiento de derechos y obligaciones							
15 La empresa respeta la totalidad de mis derechos	(1) (2) (3) (4) (5)						
16 Los que laboramos en esta sucursal siempre cumplimos con nuestras	(1) (2) (3) (4) (5)						
obligaciones para con la empresa 17 Los problemas y conflictos entre la empresa y el personal se resuelven respetando la ley, la justicia y la equidad	1 2 3 4 5						

#### Anexo 4 Encuesta final de diagnóstico

Recuerde que cada número significa lo siguiente:	
Nunca 2 Casi nunca 3 Indeciso 4 Casi siempre	Siempre
Capacitación	
18 Me gusta aprender más cosas del trabajo de mi departamento	12345
19 Mi superior se preocupa por entrenarme en todo lo referente a mi trabajo	12345
20 Poseo los conocimientos y habilidades para desempeñar mi trabajo con calidad	1 2 3 4 5
21 Los cursos de capacitación que proporciona la empresa cumplen con lo que espero de ellos	1 2 3 4 5
Seguridad e higiene	
22 La limpieza en el comedor, baños y área de lockers es la adecuada	12345
23 La empresa nos proporciona con oportunidad nuestro uniforme de trabajo	1 2 3 4 5
24 La empresa nos proporciona el equipo de protección personal adecuado para evitar accidentes	1 2 3 4 5
25 La empresa corrige oportunamente todo aquello que puede afectar la salud o la seguridad del personal	1 2 3 4 5
Calidad y productividad	
26 En mi departamento realizamos nuestro trabajo con la mayor calidad, esmero y cuidado	1 2 3 4 5
27 Siempre aprovechamos de la mejor manera nuestros recursos para evitar mermas y desperdicios	1 2 3 4 5
28 La mayoría de las veces superamos lo que el cliente necesita y espera de nosotros	1 2 3 4 5
Supervisión	
29 Nuestro jefe predica con el ejemplo	1 2 3 4 5
30 Nuestro jefe sabe como dirigir y motivar al personal	1 2 3 4 5
31 Mi jefe considera importante mi trabajo	12345
32 Nuestro superior se interesa en nuestra superación personal	1 2 3 4 5
33 Nuestro superior nos mantiene informados de las metas de debemos alcanzar y de los resultados que estamos obteniendo	1 2 3 4 5
34 Cuando lo necesito, mi jefe siempre me ayuda y me apoya	1 2 3 4 5
35 Me gusta la forma en que nuestro jese decide y resuelve los problemas que le planteo	1 2 3 4 5

Anexo 4
Encuesta final de diagnóstico

48.- ¿Quiénes son las tres personas que más admira de la sucursal?

	Anexos
49 De toda la sucursal ¿Quienes son las tre a) b) c)	
Carta	al director de la división norte nente ¿Existe algo que desee decirle al director de la división norte?
<del></del>	
51 ¿Cuanto tiempo tiene laborando en la en	
☐ 1 Menos de 6 meses ☐ 2 De 6 meses a menos de 2 años ☐ 3 De 2 años a menos de 5 años	☐ 4 De 5 años a menos de 10 años ☐ 5 10 o más años
52 ¿A que área pertenece su departamento. ☐ 1 Supermercado ☐ 2 Ropa y mercancías generales	? ☐ 3 Operaciones
53 ¿Cuál es el puesto que desempeña?  ☐ 1 Empleado de departamento	☐ 2 Jefe de departamento
QUE PERMITIRÁ MEJORAR SU CENTR	N PARA LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE ESTUDIO, MISMO O DE TRABAJO. ESTE ES UN CUESTIONARIO ANÓNIMO

Anexo 4
Encuesta final de diagnóstico

Anexos

Sucursal F	Sucurs		OBAL			Sucur	SUPERMERCADO Sucursal F Sucursal S					
X1 S1	<b>X</b> 2	S <sub>2</sub>	S x1 - x2	Z x1 - X2	Z X2 - X1	Χı	<b>S</b> 1	<b>X</b> 2	<b>S</b> 2	S x1 - x2	Z X1 - X2	Z x2 - x1
1 85.88 23.99	84.41	24.70	3.45	0.43	-0.43	91.03	17.67	84.48	21.56	4.90	1.33	-1.33
2 73.61 30.15	72.31	27.45	4.06	0.32	-0.32	80.13	25.12	75.86	25.43	6.20	0.69	-0.69
3 78.47 24.76	69.09	24.28	3.47	2.71	-2.71	86.54	21.34	73.28	24.03	5.62	2.36	-2.36
4 78.01 23.86	81.18	25.18	3.48	-0.91	0.91	72.44	28.56	76.72	26.67	6.74	-0.64	0.64
5 82.64 21.74	70.43	26.82	3.48	3.51	-3.51	90.38	18.69	63.79	31.75	6.61	4.02	-4.02
6 85.88 19.72	75.00	23.89	3.12	3.49	-3.49	92.95	13.99	77.59	23.48	4.90	3.13	-3.13
7 71.06 24.21	67.20	28.07	3.73	1.04	-1.04	65.38	26.67	65.52	28.67	6.82	-0.02	0.02
8 68.98 22.64	73.66	22.23	3.17	-1.47	1.47	72.44	20.52	69.83	23.51	5.46	0.48	-0.48
9 85.42 19.07	78.49	25.43	3.21	2.15	-2.15	92.95	13.99	68.10	30.54	6.10	4.07	-4.07
10 63.43 25.67	68.28	27.86	3.80	-1.28	1.28	60.26	26.73	67.24	29.96		-1.00	1.00
11 84.95 20.49	77.69	31.59	3.82	1.90	-1.90	87.18	18.91	71.55	33.22	6.87	2.27	-2.27
12 75.23 25.46	77.96	27.79	3.78	-0.72	0.72	71.15	24.69	76.72	27.49	6.46	-0.86	0.86
13 76.39 25.31	65.59	30.15	3.96	2.72	-2.72	88.46	16.07	68.97	28.07	5.81	3.35	-3.35
14 70.37 23.22	2 76.08	25.51	3.46	-1.65	1.65	69.23	21.81	75.86	25.43	5.87	-1.13	1.13
15 77.31 23.81	1 77.42	26.60	3.59	-0.03	0.03				32.09		0.87	-0.87
16 78.47 21.74	1 77.96	22.07	3.10	0.17	-0.17				22.88		-0.41	0.41
17 75.69 25.45	77.96	23.27	3.44	-0.66	0.66			74.14		5.70	0.60	-0.60
18 94.21 11.64	1 94.62	10.97	1.60	-0.26	0.26				7.75	2.37	-1.07	1.07
19 85.42 22.45	5 81.18	27.25	3.56	1.19	-1.19				18.40		0.86	-0.86
20 87.27 15.09	89.25	13.99	2.05	-0.96	0.96				14.31	3.70	-0.44	0.44
21 79.40 20.46	6 76.08	22.99	3.09	1.07	-1.07	76.92	25.25	75.00	18.90	5.35	0.36	-0.36
22 50.46 27.34	4 49.46	32.76	4.30	0.23	-0.23	51.92	27.74	49.14	32.38	7.47	0.37	-0.37
23 81.71 16.6	1 83.33	21.60	2.75	-0.59	0.59	80.77	17.64	82.76	23.25	5.16	-0.39	0.39
24 73.38 24.7	1 74.73	27.95	3.75	-0.36	0.36	72.44	28.56	69.83	32.99	7.64	0.34	-0.34
25 73.15 21.26	6 75.81	25.92	3.38	-0.79	0.79	73.08	23.91	72.41	27.83	6.43	0.10	-0.10
26 89.35 16.1	1 85.75	17.05	2.35	1.53	-1.53				20.35		3.02	-3.02
27 85.65 20.2	8 84.95	17.73	2.68	0.26	-0.26				21.81		3.43	-3.43
28 83.56 18.14	4 80.65	18.48	2.59	1.13	-1.13				15.89		3.74	-3.74
29 73.15 23.3	6 76.08	29.47	3.79	-0.77	0.77				28.91	6.47	-1.42	1.42
30 76.16 24.0	2 75.00	31.06	3.96	0.29	-0.29			82.76		5.97	-0.87	0.87
31 80.09 21.2	8 82.26	24.33	3.25	-0.67	0.67				15.69	4.01	-0.82	0.82
32 79.86 25.2				0.50	-0.50				20.35		0.70	-0.70
33 75.00 27.9				0.46	-0.46				29.49		-0.15	0.15
34 78.47 25.4				0.21	-0.21				19.38	5.18	-0.72	0.72
35 73.15 25.0				-0.47	0.47				26.78	6.48	-0.96	0.96
36 78.01 22.6				0.70	-0.70				25.31		-0.22	0.22
37 75.93 23.6				0.03	-0.03				30.87		0.09	-0.09
38 77.78 27.2			SAGME	2.77	-2.77				29.04		2.54	-2.54
39 86.34 21.4				3.00	-3.00				26.17		4.18	-4.18
40 77.31 24.7				0.88	-0.88				24.94	5.60	1.64	-1.64
41 74.54 25.3				-0.63	0.63			81.90		4.96	-0.10	0.10
42 84.49 15.5				-0.88	0.88			81.90		5.56	0.83	-0.83
43 37.73 27.6				1.20	-1.20				21.53		2.21	-2.21
44 64.81 25.1				3.56					25.43	6.95	1.63	-1.63
45 78.01 17.6				0.54	-0.54				20.12	4.75	1.99	-1.99
46 65.51 26.6	3 73.66	15.80	3.04	-2.68	2.68	67.95	26.87	77.59	13.93	5.02	-1.92	1.92

Anexo 5

Sucur				NCIAS GE	NERALES	3	Sucur	OPERACIONES Sucursal S						
<b>X</b> 1	51	<b>X</b> 2	<b>S</b> 2	S 11-12	Z x1 - x2	Z x2 - x1	χī	51	<b>X</b> 2	<b>S</b> 2	S x1 - x2	Z X1 - X2	Z X2 • X1	
1 90.63	17.77	81.82	29.05	7.18	1.23	-1.23	78.89	29.66	85.71	24.78	5.85	-1.17	1.17	
2 76.04				9.65	0.58	-0.58	66.67	30.62	70.83	27.56	6.24	-0.67	0.67	
3 81.25				7.93	1.65	-1.65	70.00	24.19	66.67	23.21	5.08	0.66	-0.66	
4 73.96	20.16	82.95	20.97	6.08	-1.48	1.48	85.00	19.51	83.33	26.29	4.99	0.33	-0.33	
5 92.71				5.66	2.73	-2.73	70.56	22.16	71.43	24.43	5.01	-0.17	0.17	
6 89.58	19.39	77.27	20.28	5.86	2.10	-2.10	77.78	21.47	72.02	26.02	5.13	1.12	-1.12	
7 73.96	24.98	65.91	34.11	8.88	0.91	-0.91	74.44	20.98	69.05	24.58	4.92	1.10	-1.10	
8 57.29	27.07	65.91	19.74	6.95	-1.24	1.24	72.22	20.10	80.36	21.05	4.42	-1.84	1.84	
9 84.38	24.24	79.55	23.95	7.11	0.68	-0.68	79.44	17.91	85.12	19.95	4.08	-1.39	1.39	
0 60.42				8.28	-0.66	0.66	67.78	24.20	70.24	26.04	5.40	-0.46	0.46	
1 91.67	15.93	77.27	34.42	8.03	1.79	-1.79	79.44	22.79	82.14	28.84	5.60	-0.48	0.48	
2 82.29				8.62	0.85	-0.85	75.00	25.56	80.36	26.21	5.56	-0.96	0.96	
3 77.08					1.48	-1.48	65.56	26.27	64.29	30.31	6.10	0.21	-0.21	
4 71.88					0.70	-0.70	70.56	23.41	81.55	20.70	4.73	-2.32	2.32	
5 80.21					-0.06	0.06			80.36			-0.87	0.87	
6 77.08					-0.62	0.62	81.11	20.05	75.60	20.28	4.33	1.27	-1.27	
7 75.00					-0.42	0.42	74.44	26.91	80.36	21.05	5.16	-1.15	1.15	
8 94.79					0.44	-0.44	93.33	12.39	93.45	11.13	2.52	-0.05	0.05	
9 89.58					1.86	-1.86	77.22	27.60	79.76	26.62	5.81	-0.44	0.44	
0 85.42					-0.45	0.45	88.33	13.69	90.48	13.47		-0.74	0.74	
1 82.29					1.21	-1.21	80.00	16.51	77.98	23.56	4.39	0.46	-0.46	
2 56.25					1.73	-1.73			53.57		6.76	-1.10	1.10	
3 84.38					-0.93	0.93			80.95			0.04	-0.04	
4 80.21					0.84	-0.84			78.57		4.92	-1.63	1.63	
5 77.08					0.73	-0.73			80.36			-2.06	2.06	
6 93.75					0.75	-0.75			84.52		3.68	-0.93	0.93	
7 92.71					0.47	-0.47			84.52			-2.79	2.79	
8 88.54					1.22	-1.22			79.17			-1.79	1.79	
9 75.00					0.82	-0.82			78.57			-0.53	0.53	
0 76.04					0.89	-0.89			73.21		6.33	0.28	-0.28	
1 85.42					1.72	-1.72			85.12		5.42	-1.76	1.76	
2 86.46					1.57	-1.57			76.79		5.96	-1.14	1.14	
3 83.33					1.61	-1.61			75.00		5.99	-0.46	0.46	
4 78.13					1.49	-1.49			79.76		5.68	-0.54	0.54	
5 75.00					1.07	-1.07			77.38		5.52	-0.94	0.94	
6 78.13					1.48	-1.48			79.76			-0.07	0.07	
75.00					0.50	-0.50				23.95		-0.45		
8 83.33					2.53				67.86		6.38	0.16	-0.16	
9 95.83					3.82	-3.82			78.57			-0.87	0.87	
0 90.63					3.13				73.21		5.65	-1.85	1.85	
1 82.29					2.07	-2.07			76.19		5.45	-2.16	2.16	
2 87.50					2.01				89.88		3.70	-2.37	2.37	
3 37.50									33.93		4.93	-0.23	0.23	
14 70.83					2.99	-2.99			51.79		5.25	2.31	-2.31	
15 82.29					0.65				79.17		4.02	-1.31	1.31	
D 02.29	13.13	19.50	19.50			-0.65		27.95			4.02	-2.95	2.95	

Anexo 5

Sucur		XILIAR Sucur		SUPERN	IERCADO		Sucur	JEFES DE SUPERMERCADO Sucursal F Sucursal S							
Χī	Sı	X2	<b>\$</b> 2	S x1 - x2	Z x1 - x2	Z x2 - X1	<b>X</b> 1	<b>S</b> 1	_X <sub>2</sub>	<b>S</b> 2	S 11-12	<b>Z</b> x1 - x2	Z x2 - X1		
1 90.71	18.28	84.78	23.52	5.80	1.02	-1.02	93.75	12.50	83.33	12.91	8.18	1.27	-1.27		
2 82.86	22.50	76.09	25.54	6.54	1.03	-1.03	56.25	37.50	75.00	27.39	21.83	-0.86	0.86		
3 87.14	21.33	71.74	26.44	6.59	2.34	-2.34	81.25	23.94	79.17	10.21	12.67	0.16	-0.16		
4 72.86	29.93	73.91	28.68	7.83	-0.13	0.13	68.75	12.50	87.50	13.69	8.39	-2.24	2.24		
5 91.43	18.13	58.70	32.52	7.44	4.40	-4.40	81.25	23.94	83.33	20.41	14.58	-0.14	0.14		
6 92.86	14.31	77.17	24.90	5.73	2.74	-2.74	93.75	12.50	79.17	18.82	9.90	1.47	-1.47		
7 65.71	27.84	66.30	31.63	8.10	-0.07	0.07	62.50	14.43	62.50	13.69	9.13				
8 75.00	20.11	70.65	23.42	5.95	0.73	-0.73	50.00		66.67	25.82	10.54	-1.58	1.58		
9 93.57	14.02	64.13	31.83	7.05	4.18	-4.18	87.50	14.43	83.33	20.41	11.02	0.38	-0.38		
0 60.71	27.31	67.39	31.47	8.02	-0.83	0.83	56.25	23.94	66.67	25.82	15.95	-0.65	0.65		
1 87.14	19.53	69.57	34.51	7.92	2.22	-2.22	87.50	14.43	79.17	29.23	13.94	0.60	-0.60		
2 72.86	24.53	77.17	27.09	7.01	-0.62	0.62	56.25	23.94	75.00	31.62	17.60	-1.07	1.07		
3 89.29	16.37	69.57	31.04	7.04	2.80	-2.80	81.25	12.50	66.67	12.91	8.18	1.78	-1.78		
4 70.00	22.52	75.00	27.18	6.83	-0.73	0.73	62.50	14.43	79.17	18.82	10.54	-1.58	1.58		
5 76.43	25.68	69.57	33.67	8.26	0.83	-0.83	81.25	12.50	75.00	27.39	12.81	0.49	-0.49		
6 77.14	19.53	76.09	24.40	6.06	0.17	-0.17	68.75	23.94	87.50	13.69	13.21	-1.42	1.42		
7 77.86	23.30	78.26	20.37	5.79	-0.07	0.07	75.00	20.41	58.33	30.28	16.03	1.04	-1.04		
8 95.00	11.82	96.74	8.61	2.69	-0.65	0.65	93.75	12.50	100.00		6.25	-1.00	1.00		
9 92.14	14.57	91.30	14.32	3.87	0.22	-0.22	93.75	12.50	79.17	29.23	13.47	1.08	-1.08		
0 87.14	16.46	88.04	14.83	4.16	-0.22	0.22	87.50	14.43	91.67	12.91	8.94	-0.47	0.47		
1 77.14	26.69	75.00	19.94	6.14	0.35	-0.35	75.00		75.00	15.81	6.45				
2 53.57	28.53	53.26	30.44	7.97	0.04	-0.04	37.50	14.43	33.33	37.64	16.98	0.25	-0.25		
3 80.71	18.28	85.87	16.56	4.63	-1.11	1.11	81.25	12.50	70.83	40.05	17.50	0.60	-0.60		
4 73.57	29.04	71.74	31.36	8.18	0.22	-0.22	62.50	25.00	62.50	41.08	20.92				
5 74.29	24.62	73.91	25.54	6.76	0.06	-0.06	62.50	14.43	66.67	37.64	16.98	-0.25	0.25		
6 96.43	10.75	83.70	17.85	4.14	3.07	-3.07	93.75	12.50	83.33	30.28	13.85	0.75	-0.75		
7 96.43	10.75	79.35	22.17	4.97	3.44	-3.44	93.75	12.50	87.50	20.92	10.58	0.59	-0.59		
8 94.29	12.26	79.35	16.26	3.97	3.76	-3.76	93.75	12.50	87.50	13.69	8.39	0.75	-0.75		
9 70.00	23.33	78.26	29.49	7.30	-1.13	1.13	62.50	14.43	79.17	29.23	13.94	-1.20	1.20		
0 77.86	19.90	80.43	29.15	6.95	-0.37	0.37	75.00	28.87	91.67	12.91	15.37	-1.08	1.08		
81 83.57	15.98	85.87	14.74	4.09	-0.56	0.56	68.75	23.94	83.33	20.41	14.58	-1.00	1.00		
32 88.57	20.42	82.61	21.89		1.04	-1.04	75.00	28.87	87.50	13.69	15.48	-0.81	0.81		
33 75.00	26.43	77.17	26.02	7.03	-0.31	0.31	56.25	37.50	62.50	41.08	25.16	-0.25	0.25		
84 82.14	22.34	86.96	14.83	4.88	-0.99	0.99	68.75	31.46	75.00	31.62	20.35	-0.31	0.31		
35 74.29	26.07	79.35	26.81	7.12	-0.71	0.71	62.50	25.00	79.17	29.23	17.28	-0.96	0.96		
36 77.14	24.53	77.17	24.90	6.64	0.00	0.00	68.75	12.50	79.17	29.23	13.47	-0.77	0.77		
37 72.86					-0.28	0.28	75.00	20.41	62.50	37.91	18.54	0.67	-0.67		
38 84.29					1.95	-1.95	87.50	14.43	54.17	43.06	19.00	1.75	-1.75		
39 95.71					4.64	-4.64	87.50	25.00	83.33	30.28	17.58	0.24	-0.24		
10 85.00					1.45	-1.45	93.75	12.50	79.17	29.23	13.47	1.08	-1.08		
11 80.00					-0.08	0.08		12.50	87.50	13.69	8.39	0.75	-0.75		
12 87.14					0.61	-0.61		12.50	75.00			0.37	-0.37		
13 42.14					1.61	-1.61		42.70	25.00	15.81		1.40	-1.40		
4 61.43					1.79	-1.79		23.94	62.50			0.39	-0.39		
15 80.71					2.16	-2.16		20.41	75.00			.0.43			
			14.91		-1.91	The same of the sa		12.50	79.17			0.28	-0.28		

Anexo 5

Resultados de la encuesta de clima y cultura laboral

		Sucur		OPA Y MCI			Sucui	A	Sucu		Y MCIAS		
<u>X</u> 1	<b>S</b> 1	<b>X</b> 2	S <sub>2</sub>	S 71 - x2	Z X1 - X2	Z X2 - X1	Χı	51	X2	S2	S x1 - x2	Z X1 - X2	Z x2 - X1
1 94.44	18.30	84.62	28.02	8.89	1.11	-1.11	79.17	10.21	77.78	31.73	11.37	0.12	-0.12
2 84.72	29.88	75.00	32.27	11.39	0.85	-0.85	50.00	38.73	63.89	28.26	18.40	-0.75	0.75
3 87.50	17.68	69.23	25.32	8.17	2.24	-2.24	62.50	41.08	66.67	30.62	19.63	-0.21	0.21
4 76.39	20.06	92.31	15.76	6.44	-2.47	2.47	66.67	20.41	69.44	20.83	10.85	-0.26	0.26
5 97.22	8.08	76.92	25.94	7.44	2.73	-2.73	79.17	18.82	77.78	19.54	10.07	0.14	-0.14
6 90.28	19.44	80.77	20.80	7.37	1.29	-1.29	87.50	20.92	72.22	19.54	10.74	1.42	-1.42
7 73.61	27.75	75.00	36.80	12.12	-0.11	0.11	75.00	15.81	52.78	26.35	10.90	2.04	-2.04
8 62.50	23.09	73.08	12.34	6.43	-1.65	1.65	41.67	34.16	55.56	24.30	16.13	-0.86	0.86
9 91.67	19.17	94.23	10.96	5.45	-0.47	0.47	62.50	26.22	58.33	21.65	12.91	0.32	-0.32
0 62.50	28.76	76.92	27.88	10.28	-1.40	1.40	54.17	18.82	50.00	25.00	11.33	0.37	-0.37
11 95.83	12.86	86.54	29.96	8.84	1.05	-1.05	79.17	18.82	63.89	37.73	14.74	1.04	-1.04
12 87.50	26.08	78.85	33.61	11.17	0.77	-0.77	66.67	20.41	69.44	30.05	13.03	-0.21	0.21
13 81.94	26.85	78.85	28.59	10.15	0.31	-0.31	62.50	26.22	41.67	27.95	14.19	1.47	-1.47
14 76.39	23.44	71.15	35.13	11.20	0.47	-0.47	58.33	30.28	58.33	25.00	14.91		
15 79.17	23.09	94.23	10.96	6.23	-2.42	2.42	83.33	20.41	61.11	33.33	13.89	1.60	-1.60
16 81.94	22.37	86.54	29.96	9.84	-0.47	0.47	62.50	37.91	75.00	12.50	16.03	-0.78	0.78
17 73.61	30.28	94.23	10.96	7.76	-2.66	2.66	79.17	18.82	55.56	27.32	11.92	1.98	-1.98
18 95.83	9.59	98.08	6.93	3 2.97	-0.76	0.76	91.67	12.91	86.11	18.16	8.03	0.69	-0.69
19 95.83	9.59	92.31	21.37	6.34	0.56	-0.56	70.83	24.58	47.22	36.32	15.73	1.50	-1.50
20 83.33	14.85	88.46	12.97	5.02	-1.02	1.02	91.67	20.41	86.11	18.16	10.30	0.54	-0.54
21 81.94	18.80	76.92	31.39	9.77	0.51	-0.51	83.33	20.41	69.44	20.83	10.85	1.28	-1.28
22 55.56	27.86	42.31	27.74	10.11	1.31	-1.31	58.33	12.91	41.67	35.36	12.91	1.29	-1.29
23 86.11	1 15.39	94.23	10.96	4.73	-1.72	1.72	79.17	18.82	80.56	16.67	9.48	-0.15	0.15
24 80.56	3 20.21	76.92	37.45	11.43	0.32	-0.32	79.17	18.82	69.44	16.67	9.48	1.03	-1.03
25 80.56	3 20.2	80.77	27.30	8.95	-0.02	0.02	66.67	12.91	58.33	30.62	11.49	0.73	-0.73
26 97.22	2 8.08	96.15	9.39	3.23	0.33	-0.33	83.33	20.41	83.33	12.50	9.32		
27 95.83	3 9.59	96.15	9.39	3.45	-0.09	0.09	83.33	20.41	83.33	12.50	9.32		
28 94.4	4 10.69	86.54	16.5	1 5.23	1.51	-1.51	70.83	10.21	77.78	15.02	6.51	-1.07	1.07
29 76.39	9 23.4	4 86.54	1 21.93	3 8.22	-1.24	1.24	70.83	18.82	41.67	27.95	12.08	2.42	-2.42
30 79.1	7 26.08	88.46	16.5	7.66	-1.21	1.21	66.67	20.41	38.89	30.90	13.25	2.10	-2.10
31 88.89	9 15.39	84.62	2 21.74	4 7.04	0.61	-0.61	75.00	15.81	55.56	34.86	13.29	1.46	-1.46
32 93.0	6 18.8	88.46	21.93	3 7.52	0.61	-0.61	66.67	30.28	50.00	35.36	17.08	0.98	-0.98
33 90.2	8 19.4	4 84.62	2 26.10	0 8.57	0.66	-0.66	62.50	34.46	44.44	37.03	18.72	0.96	-0.96
34 83.3	3 25.7	2 76.92	2 33.0	1 10.98	0.58	-0.58	62.50	30.62	47.22	23.20	14.70	1.04	-1.04
35 80.5	6 29.1	5 75.00	35.36	6 11.97	0.46	-0.46	58.33	30.28	50.00	27.95	15.48	0.54	-0.54
36 77.7	8 24.0	3 75.00	32.2	7 10.60	0.26	-0.26	79.17	33.23	50.00	33.07	17.48	1.67	-1.67
37 76.3	9 29.0	4 78.85	5 28.5	9 10.48	-0.23	0.23	70.83	29.23	58.33	35.36	16.77	0.75	-0.75
38 86.1	1 19.6	0 78.85	5 22.4	7 7.76	0.94	-0.94	75.00	27.39	38.89	30.90	15.20	2.38	-2.38
39 98.6	1 5.8	9 84.62	2 16.2	6 4.72	2.97	-2.97	87.50	13.69	69.44	20.83	8.91	2.03	-2.03
40 94.4	4 10.6	9 71.1	5 22.4	7 6.72	3.46	-3.46	79.17	18.82	75.00	25.00	11.33	0.37	-0.37
41 80.5	6 18.3	0 73.0	8 18.9	9 6.81	1.10	-1.10	87.50	20.92	66.67	21.65	11.18	1.86	-1.86
42 87.5	0 12.8	6 92.3	1 15.7			0.90	87.50	20.92	80.56	16.67	10.19	0.68	-0.68
43 38.8	9 29.9	8 36.5	4 24.1	9 9.74	0.24	-0.24	33.33	25.82	38.89	22.05	12.85	-0.43	0.43
44 66.6						-1.43	83.33	12.91	52.78	15.02	7.27	4.20	-4.20
45 81.9	4 14.3	6 76.9	2 16.0	1 5.58	0.90	-0.90	83.33	12.91	83.33	12.50	6.72	0.48	
46 70 8	3 23.0	9 73.0	8 16.0			0.32	70.83	24.58	58.33	21.65	12.36	1.01	-1.01

Anexo 5

Sucur		UXILIA Sucur		E OPERA	CIÓNES		Sucur	JEFES DE OPERACIONES Sucursal F Sucursal S			ONES		
Χı	<b>S</b> 1	<b>X</b> 2	<b>S</b> 2	S 31 - x2	Z X1 - X2	Z X2 - X1	Xı	<b>S</b> 1	<b>X</b> 2	<b>S</b> 2	S x1 - x2	Z X1 - X2	Z X2 - X1
1 82.24	27.82	85.71	25.93	6.29	-0.55	0.55	60.71	34.93	85.71	19.67	15.15	-1.65	1.65
2 69.74	31.39	71.43	29.17	7.09	-0.24	0.24	50.00	20.41	67.86	18.90	10.51	-1.70	1.70
3 73.03	22.80	67.86	24.68		0.93	-0.93	53.57	26.73	60.71	13.36	11.29	-0.63	0.63
4 86.84					0.57	-0.57	75.00	14.43	82.14	18.90	8.99	-0.79	0.79
5 71.71	23.37	71.43	26.53	5.87	0.05	-0.05	64.29	13.36	71.43	9.45	6.19	-1.15	1.15
6 80.92	19.65	71.43	27.21	5.60	1.70	-1.70	60.71	24.40	75.00	20.41	12.02	-1.19	1.19
7 78.95	16.97	69.29	25.79	5.16	1.87	-1.87	50.00	25.00	67.86	18.90	11.85	-1.51	1.51
8 76.32	18.33	82.86	20.80	4.61	-1.42	1.42	50.00	14.43	67.86	18.90	8.99	-1.99	1.99
9 83.55	14.56	87.86	19.53	4.06	-1.06	1.06	57.14	18.90	71.43	17.25	9.67	-1.48	1.48
0 71.71	22.64	72.86	26.69	5.82	-0.20	0.20	46.43	22.49	57.14	18.90	11.10	-0.96	0.96
11 83.55					-0.12	0.12	57.14	23.78	71.43	22.49	12.37	-1.15	1.15
2 77.63	24.52	82.86	26.27	5.96	-0.88	0.88	60.71	28.35	67.86	23.78	13.98	-0.51	0.51
3 70.39	24.56	65.00	32.76	6.82	0.79	-0.79	39.29	19.67	60.71	13.36	8.99	-2.38	2.38
14 75.00	21.75	83.57	20.95	5.00	-1.71	1.71	46.43	17.25	71.43	17.25	9.22	-2.71	2.71
15 78.29	24.78	80.71	21.08	5.37	-0.45	0.45	64.29	19.67	78.57	22.49	11.29	-1.26	1.26
16 83.55	18.63	76.43	21.81	4.77	1.49	-1.49	67.86	23.78	71.43	9.45	9.67	-0.37	0.37
17 78.29	23.37	80.71	21.93	5.30	-0.46	0.46	53.57	36.60	78.57	17.25	15.29	-1.63	1.63
18 93.42	12.58	94.29	10.65	2.72	-0.32	0.32	92.86	12.20	89.29	13.36	6.84	0.52	-0.52
19 82.24	23.18	82.86	26.27	5.82	-0.11	0.11	50.00	35.36	64.29	24.40	16.24	-0.88	0.88
20 88.16	13.92	92.14	13.24	3.18	-1.25	1.25	89.29	13.36	82.14	12.20	6.84	1.04	-1.04
21 80.26	17.59	77.14	24.53	5.03	0.62	-0.62	78.57	9.45	82.14	18.90	7.99	-0.45	0.45
22 48.68	28.44	51.43	35.33	7.55	-0.36	0.36	32.14	23.78	64.29	28.35	13.98	-2.30	2.30
23 82.89	14.36	82.14	24.68	4.78	0.16	-0.16	71.43	22.49	75.00	14.43	10.10	-0.35	0.35
24 73.68	20.91	82.14	20.63	4.86	-1.74	1.74	53.57	30.37	60.71	24.40	14.73	-0.49	0.49
25 73.03	19.61	83.57	20.95	4.76	-2.22	2.22	60.71	19.67	64.29	19.67	10.51	-0.34	0.34
26 80.92	15.85	87.14	15.31	3.65	-1.71	1.71	82.14	27.82	71.43	17.25	12.37	0.87	-0.87
27 73.03	23.53	85.71	16.37	4.71	-2.69	2.69	71.43	17.25	78.57	17.25	9.22	-0.77	0.77
28 71.71	17.60	82.14	21.50	4.62	-2.26	2.26	71.43	17.25	64.29	13.36	8.25	0.87	-0.87
29 77.63	24.52	82.14	26.82	6.03	-0.75	0.75	64.29	24.40	60.71	28.35	14.14	0.25	-0.25
30 78.29	24.78	76.43	31.47	6.67	0.28	-0.28	57.14	31.34	57.14	31.34	16.75		
31 76.32	24.62	86.43	25.97	5.93	-1.70	1.70	71.43	33.63	78.57	17.25	14.29	-0.50	0.50
32 71.05	23.63	3 77.14	31.72	6.59	-0.92	0.92	64.29	37.80	75.00	14.43	15.29	-0.70	0.70
33 73.03	29.85	77.14	27.37	6.70	-0.61	0.61	67.86	23.78	64.29	24.40	12.88	0.28	-0.28
34 78.95	25.02	81.43	28.01	6.24	-0.40	0.40	64.29	31.81	71.43	17.25	13.68	-0.52	0.52
35 74.34	17.90	78.57	31.00	5.99	-0.71	0.71	60.71	34.93	71.43	17.25	14.73	-0.73	0.73
36 80.26						0.23	75.00	25.00	71.43	17.25	11.48	0.31	-0.31
37 80.92						0.39	67.86	23.78	71.43	17.25	11.10	-0.32	0.32
38 66.45						0.50	82.14	18.90	57.14	27.82	12.71	1.97	-1.97
39 71.05						1.01	89.29	13.36	85.71	19.67	8.99	0.40	-0.40
40 59.21						and the same of th			85.71		6.84	-0.52	0.52
41 62.50						2.19			78.57		12.71	-0.28	0.28
42 80.26						2.31			89.29		7.14	-0.50	0.50
43 35.53						0.03			25.00		8.99	-0.79	0.79
44 63.82					recommended and real Prints				50.00		14.29	1.00	-1.00
45 72.37					ACCULATION STREET, STR				78.57		7.99	0.45	-0.45
			14.20			THE RESIDENCE OF THE PARTY OF T			75.00		12.20	-2.05	2.05

Anexo 5

Resultados de la encuesta de clima y cultura laboral

AUXILIARES DE TIENDA Sucursal F Sucursal S					;	JEFES DE DEPARTAMENTO Sucursal F Sucursal S								
<u>X</u> 1	Sı	X2	S <sub>2</sub>	S x1 - x2	Z X1 - X2	Z x2 - X1		Xı	<b>S</b> 1	X2	<b>S</b> 2	S x1 - x2	Z X1 - X2	Z x2 - X1
1 87.91 2	3.08	85.21	25.21	3.85	0.70	-0.70		75.00	26.52	81.82	23.38	8.14	-0.84	0.84
2 77.75 2	8.49	73.59	28.31	4.50	0.92	-0.92		51.47	29.94	68.18	24.62	8.96	-1.87	1.87
3 81.32 2	2.23	69.37	25.07	3.78	3.16	-3.16	ionio	63.24	32.01	68.18	22.07	9.08	-0.54	0.54
4 79.40 2	4.89	82.04	26.79	4.11	-0.64	0.64		70.59	15.90	78.41	19.36	5.65	-1.38	1.38
5 84.34 2	1.94	68.31	28.96	4.14	3.88	-3.88		73.53	18.69	77.27	17.09	5.82	-0.64	0.64
6 87.36 1					3.46	-3.46		77.94	24.82	75.00	18.90	7.24	0.41	-0.41
7 72.80 2	24.34	69.37	29.64	4.35	0.79	-0.79	tampota	61.76	21.86	60.23	21.35	6.99	0.22	-0.22
8 73.08 2	20.49	77.11	21.02	3.29	-1.23	1.23	temento .	47.06	21.44	62.50	22.82	7.12	-2.17	2.17
9 89.01 1	5.90	81.34	25.95	3.50	2.19	-2.19	tamento	66.18	23.29	69.32	21.73	7.30	-0.43	0.43
10 65.66 2	25.99	71.83	28.33	4.33	-1.43	1.43		51.47	20.67	56.82	23.38	7.07	-0.76	0.76
11 87.36 1	19.14	79.93	31.80	4.27	1.74	-1.74		72.06	23.19	70.45	30.51	8.60	0.19	-0.19
12 77.75 2	25.12	80.28	27.68	4.21	-0.60	0.60		31.76	23.58	70.45	27.43	8.18	-1.06	1.06
13 79.95 2	23.63	69.01	31.47	4.48	2.44	-2.44		57.35	26.17	54.55	22.67	7.98	0.35	-0.35
14 73.35 2	22.30	78.52	26.15	3.89	-1.33	1.33		54.41	22.07	68.18	22.07	7.13	-1.93	1.93
15 77.75 2	24.57	79.58	25.81	4.00	-0.46	0.46		75.00	19.76	70.45	28.49	7.74	0.59	-0.59
16 80.77 1	19.75	78.17	24.25	3.55	0.73	-0.73		66.18	27.87	77.27	13.16	7.32	-1.52	1.52
17 77.20 2	24.62	82.39	20.44	3.54	-1.47	1.47		67.65	29.00	63.64	26.42	9.01	0.45	-0.45
18 94.51 1	11.67	95.77	9.44	1.66	-0.77	0.77		92.65	11.74	90.91	14.53	4.21	0.41	-0.41
19 88.74 1	18.73	87.32	22.31	3.30	0.43	-0.43		67.65	31.58	61.36	32.48	10.33	0.61	-0.61
20 86.81 1	15.06	90.14	13.68	2.26	-1.47	1.47		89.71	15.46	86.36	14.90	4.91	0.68	-0.68
21 79.40 2					0.82	-0.82		79.41	13.21	75.00	18.90	5.15	0.86	-0.86
22 51.92 2					0.32	-0.32		42.65	21.22	46.59	34.76	9.02	-0.44	0.44
23 82.69					-0.97	0.97		76.47	18.69	76.14	23.75	6.80	0.05	-0.05
24 75.00 2					-0.68	0.68		64.71	26.60	64.77	26.34	8.55	-0.01	0.01
25 75.00 2					-1.36	1.36	Ö .	63.24	15.61	62.50	28.61	7.18	0.10	-0.10
26 90.11					1.00	-1.00		85.29	21.76	79.55	19.88	6.77	0.85	-0.85
27 86.54 2					0.32	-0.32	donadama	88.08	18.81	82.95	16.16	5.72	-0.36	0.36
28 84.89	18.21	82.04	18.98	2.95	0.96	-0.96	departament	76.47	16.47	76.14	16.32	5.30	0.06	-0.06
29 74.45	23.86	81.69	26.71	4.04	-1.79	1.79	departures	66.18	19.65	57.95	31.23	8.19	1.00	-1.00
30 78.30 2					-0.39	0.39		64.71	26.60	59.09	34.11	9.72	0.58	-0.58
31 81.59	20.36	85.92	21.85	3.36	-1.29	1.29		72.06	24.82	70.45	28.49	8.55	0.19	-0.19
32 82.14					0.29	-0.29	eres (	67.65	31.58	68.18	29.05	9.85	-0.05	0.05
33 77.20						0.31	des de skipar	63.24	29.47	55.68	34.44	10.25	0.74	-0.74
34 81.04					-0.34	0.34	eros -	64.71	29.39	62.50	26.45	9.09	0.24	-0.24
35 75.55	23.56	78.17	30.16	4.35	-0.60	0.60	ens de coper	60.29	29.39	64.77	27.45	9.22	-0.49	0.49
36 78.57							urea des de decer	75.00	25.00	64.77	29.54		1.17	-1.17
37 76.92					-0.66	0.66		70.59	23.78	63.64	30.60	8.71	0.80	-0.80
38 77.20					1.17	-1.17		80.88	20.78	48.86	33.16	8.68	3.69	-3.69
39 85.99					Name and Address of the Owner, where the Owner, which is the Owner, where the Owner, which is the Owner, which i			88.24	15.61	78.41	23.52	6.28	1.56	-1.56
40 76.10					NAME AND ADDRESS OF THE OWNER, TH	-0.87		83.82	15.16	79.55	22.67	6.07	0.70	-0.70
41 72.80						1.07				76.14		7.03	1.09	-1.09
42 84.34					-1.39	1.39		85.29	15.46	81.82	23.38	6.24	0.56	-0.56
43 38.74						-1.10				30.68		8.37	0.20	-0.20
44 63.46					which is when in the depleton parties?					54.55		7.36	2.38	-2.38
45 77.47					THE RESIDENCE PROPERTY.	-0.59				79.55		4.92	0.27	-0.27
46 65.66										69.32		7.59	-0.61	0.61

Anexo 5

		Muestra F1		Mues	tra F2			
		X <sub>1</sub>	<b>S</b> 1		Sz	S 11 - 12	Z x2 - X1	
Supermercado	Confianza del personal con en el jefe de departamento	72	36	87	20	6.44	2.35	
Supermercado	Confianza de los jefes con el subgerente	92	18	88	14	9.32	-0.45	
Ropa y mercancias	Confianza del personal con en el jefe de departamento	87	20	96	13	5.72	1.59	
Ropa y mercancias	Confianza de los jefes con el subgerente	88	21	79	19	10.21	-0.82	
Operaciones	Confianza del personal con en el jefe de departamento	85	22	84	20	4.65	-0.22	
Operaciones	Confianza de los jefes con el subgerente	80	27	57	24	15.19	-1.50	
Supermercado	Comunicación de los jefes con el subgerente	81	11	63	14	8.10	-2.23	
Ropa y mercancias	Comunicación de los jefes con el subgerente	70	16	58	30	13.33	-0.88	
Operaciones	Comunicación de los jefes con el subgerente	70	11	46	17	8.22	-2.87	
Supermercado	Comunicación del personal con los jefes de departamento	70	25	70	23	5.40	-0.04	
Ropa y mercancías	Comunicación del personal con los jefes de departamento	82	17	76	23	6.92	-0.86	
Operaciones	Comunicación del personal con los jefes de departamento	65	22	58	30	5.86	-1.12	
Supermercado	Iniciativa del personal	68	20	90	19	4.10	5.42	
Ropa y mercancías	Iniciativa del personal	72	17	93	14	4.38	4.68	
Operaciones	Iniciativa del personal	62	23	71	22	4.59	1.86	
Supermercado	Calidad del trabajo del personal	73	16	96	11	2.79	8.27	
Ropa y mercancias	Calidad del trabajo del personal	80	14	94	13	3.81	3.70	
Operaciones	Calidad del trabajo del personal	66	23	81	18	4.11	3.59	
Supermercado	Colaboración entre departamentos	52	30	60	27	5.99	1.38	
Ropa y mercancias	Colaboración entre departamentos	61	17	60	26	6.37	-0.11	
Operaciones	Colaboración entre departamentos	63	22	68	24	4.76	1.11	
Supermercado	Capacitación impartida por los jefes	59	39	92	15	6.44	5.16	
Supermercado	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes	81	21	94	13	9.34	1.41	
Ropa y mercancías	Capacitación impartida por los jefes .	84	20	96	10	5.27	2.28	
Ropa y mercancias	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes	35	36	71	25	15.12	2.37	
Operaciones	Capacitación impartida por los jefes	74	31	82	23	5.91	-2.10	
Operaciones	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes	85	22	50	35 20	16.69	2.63	
Capacitación impart	ida por la empresa	72	21	79	22		3.25	
Supermercado	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares	61	35	82 69	31	16.80	-0.37	
Supermercado	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento	75	18	83	26		-0.06	
Ropa y mercancias	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares	84 65	24	63	31	14.65	-0.17	
Ropa y mercancias	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento	73	29	79	25		1.04	
Operaciones	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares	80	21	64	32		-1.03	
Operaciones	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento	81	11	94	13		1.82	
Supermercado	Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departamento	73	14	79	10		1.09	
Ropa y mercancías	Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departamento	70	11	61	35		-0.66	
Operaciones	Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departamento	71	26	91	18		3.89	
Supermercado	Trato que proporcionan los jefes de departamento	75	22	94	18		2.86	
Ropa y mercancías	Trato que proporcionan los jefes de departamento	68	22	82	28		2.56	
Operaciones	Trato que proporcionan los jefes de departamento	59	35	84	24		3.76	
Supermercado	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares	67	28	88	14		1.77	Æ
Supermercado	Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de departamento	76	21	86	20		1.41	
Ropa y mercancias	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares	35	32	75	27		2.67	
Ropa y mercancias	Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de departamento	63	30	66	33	6.84	0.46	
Operaciones	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares	75	25	82	19		0.54	
Operaciones	Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de departamento	85	26	87	14	4.65	0.56	
Supermercado	Satisfacción de los auxiliares	86	22	81	13	9.65	-0.50	
Supermercado	Satisfacción de los jefes de departamento	81	21	88	13	5.88	1.13	
Ropa y mercancías	Satisfacción de los auxiliares	85	17	88	21	10.17	0.25	
Ropa y mercancias		88	17	80	18	3.80	-2.12	
Operaciones	Satisfacción de los auxiliares	85	22		13	3 11.20	0.06	
Operaciones	Satisfacción de los jefes de departamento	35	25		27	3.75	1.02	
	Ido de los auxiliares	34	22		30	8.60	-0.24	
	Ido de los jefes de departamento	61	26	65	25	3.35	1.15	
Incentivos de produ	ICUVIDAD	78	18	78	18	3 2.34	-0.11	
Prestaciones		50	24	50	2	7 3.35	0.25	
Limpieza del come	dor y barios							

Anexo 6

# Diferencia entre las medias iniciales y finales de la sucursal "F"

			Muest	19 21	Mues	na 33		
			Χı	<b>S</b> 1	X2	52	5 <u>r1</u> - x2	Z x2 - x
Supermercado	Confianza del personal con en el jefe de departamento		80	29	70	35	8.16	-1.27
upermercado	Confianza de los jefes con el subgerente		94	12	79	29	12.61	-1.16
topa y mercancías	Confianza del personal con en el jefe de departamento		87	23	87	30	9.80	-0.03
Ropa y mercancias	Confianza de los jefes con el subgerente		89	20	64	38	14.61	-1.74
peraciones	Confianza del personal con en el jefe de departamento		80	24	84	30	6.15	0.73
peraciones	Confianza de los jefes con el subgerente		92	14	71	22	11.90	-1.70
Supermercado	Comunicación de los jefes con el subgerente		81	12	79	19	8.70	-0.24
Ropa y mercancías	Comunicación de los jefes con el subgerente		79	9	58	25	9.07	-2.23
Operaciones	Comunicación de los jefes con el subgerente		75		71	17	6.52	-0.55
Supermercado	Comunicación del personal con los jefes de departamento		71	25	75	27	6.60	0.68
Ropa y mercancias	Comunicación del personal con los jefes de departamento		76	26	71	35	11.38	-0.45
Operaciones	Comunicación del personal con los jefes de departamento		74	18	58	25	4.95	-3.26
Supermercado	Iniciativa del personal		66	22	64	32	6.48	-0.28
Ropa y mercancias	Iniciativa del personal		70	14	77	23	5.64	1.25
Operaciones	Iniciativa del personal		67	19	71	24	4.64	0.95
Supermercado	Calidad del trabajo del personal		71	17	84	20	4.33	2.98
Ropa y mercancías	Calidad del trabajo del personal		78	18	91	12	4.37	2.98
	Calidad del trabajo del personal		70	16	85	17	3.41	4.26
Operaciones	Colaboración entre departamentos		61	23	67		2.88	2.32
Supermercado			65	27	66	29	8.15	0.06
Ropa y mercancias	Colaboración entre departamentos		59	23	70	26	5.21	2.25
Operaciones	Colaboración entre departamentos		75	33	91	14	5.37	3.04
Supermercado	Capacitación impartida por los jefes		78	28	79	29	15.54	0.07
Supermercado	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes			23	92	21	7.90	2.02
Ropa y mercancias	Capacitación impartida por los jefes		76 82	19	47	36	14.06	-2.48
Ropa y mercancias	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes					26	6.03	2.45
Operaciones	Capacitación impartida por los jefes		68	28	83			0.54
Operaciones	Capacitación impartida por el subgerente a sus jefes		50	43	64	24	26.65	THE RESIDENCE OF THE PERSON
Capacitación imparti			69	21	76	23	2.97	2.23
Supermercado	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares		75	33	87	15	5.43	EUROSTENOMOS
Supermercado	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento		- 00	19	75	32	14.54	-0.86
Ropa y mercancias	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares		82	25	77	33	10.78	-0.4
Ropa y mercancías	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento		75	14	47	23	9.46	-2.9
Operaciones	Apoyo del jefe de departamento a sus auxiliares		72	27	81	28	6.18	1.47
Operaciones	Apoyo del subgerente a sus jefes de departamento		92	14	71	17	10.58	-1.9
Supermercado	Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departame	ento	81	12	83	13	6.67	0.31
Ropa y mercancias	Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departame	ento	79	9	78	32	11.16	-0.0
Operaciones	Trato que proporciona el subgerente a los jefes de departame	ento	83	14	86	20	11.17	0.2
Supermercado	Trato que proporcionan los jefes de departamento		71	28	85	24	6.16	2.3
Ropa y mercancias	Trato que proporcionan los jefes de departamento		75	22	85	28	9.27	1.04
Operaciones	Trato que proporcionan los jetes de departamento		73	19	86	26	5.19	2.37
	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares		65	35	72	24	6.84	0.96
Supermercado	Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de depe	artamento	78	21	54	43	19.06	-1.2
Supermercado	Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jores de dopo	Austina de d	66	34	79	22	9.90	1.32
Ropa y mercancias	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares	artamento	04	32	39	31	15.83	-1.3
Ropa y mercancias	Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de dep	a canonio 1 a tre o	52	35	70	28		2.64
Operaciones	Reconocimiento que otorgan los jefes a sus auxiliares	artamento	67	14	57	28		-0.7
Operaciones	Reconocimiento que otorga el subgerente a sus jefes de depo	aramento	81	23	84	25		0.4
Supermercado	Satisfacción de los auxiliares		94	12	75	39		-1.1
Supermercado	Satisfacción de los jefes de departamento		86	21	92	16		1.0
Ropa y mercancias	Satisfacción de los auxiliares		93	12	81	17		-1.7
Ropa y mercancías	Satisfacción de los jefes de departamento				90	18		0.9
Operaciones	Satisfacción de los auxiliares		86	19				0.9
Operaciones	Satisfacción de los jefes de departamento		83	29	89	13		
	do de los auxiliares		32	25	35	22		0.8
	do de los jefes de departamento		31	20	31	19		0.0
ncentivos de produ			54	28	52	24		-0.4
Prestaciones	ctividad A series mas saturairedas y/6 con las que		76	21	77	19		0.4
			34	24	49	33	3.96	3.8

Diferencia entre las medias iniciales finales de la sucursal "S"

	_	_		
<b>2</b> = 1 =	F	S	lefe I selliste en de	F \$
Gerente	27		Jefa de salchichonería	3 3
Subgerente 1	19		Subjefa de salchichonería	_ 1
Subgerente 2	6	14	Aux. de salchichonería 1	1
Subgerente 3	4	6	Aux. de salchichonería 2	1
Jefe de recursos humanos	22	5	Jefe de vigilancia	3
Jefe de cajas	17	8	Vigilante 1	3 3
Supervisor de cajas 1	11	9	Vigilante 2	3 2
Supervisor de cajas 2	8	5	Vigilante 3	2 1
Cajero 1	3	2	Vigilante 4	1
Cajera 2	2	1	Vigilante 5	1
Cajera 3	1	1	Vigilante 6	1
Jefe de carnes	12	1	Vigilante 7	1
Subjefe de carnes	8	2	Vigilante 8	1
Tablajero 1	9	1	Jefa de damas	3
Tablajero 2	6	1	Subjefa de damas	2
Enc. de vitrina	5	1	Aux. de damas	2
Jefe de hogar	9	1	Jefe de intendencia	2
Subjefa de hogar	2		Subjefe de intendencia	3
Jefe de abarrotes	7	2	Jefa de panificadora	1 1
Subjefe de abarrotes	2		Subjefa de panificadora	1 1
Jefe de caballeros	7		Tahonero 1	3 1
Aux. de caballeros	1		Tahonero 2	1
Jefe de pescados	2		Aux. de panadería 1	2 1
Subjefe de pescados	6		Aux. de panadería 2	1
Jefe de departamento	2	6	Jefe de ferreteria	12
Compañeros de departamento	10	7	Aux. de ferretería	2
Con todo el personal	8	1	Departamento de personal	2 1
Jefa de platillos preparados		3	Jefa de mesa de control	2 1
Subjefa de platillos preparados	5		Aux. de mesa de control	1 1
Auxiliar de platillos preparados 1	4	3	Empleados de mesa de control	1
Auxiliar de platillos preparados 2	1	1	La gerencia	2
Jefe de farmacia	2		Subjefa de fuente de sodas	2
Subjefa de farmacia	4		Subjefa de caja general	1 2
Cajera de farmacia	1		Subjefe de mantenimiento	12
Jefa de servicio al cliente	2	2	Jefe frutas y verduras	1 1
Subjefa de servicio al cliente	6		Aux. de frutas	1
Auxiliar de servicio al cliente		2	Asistente de rec. Hum.	1
Secretaria de gerencia	5	1	Jefa de dulcería	1
Delegado sindical	5		Jefa de fuente	2
Jefa de bebes	4	1	Jefa de discos	1
Jefa de perfumería	4		Auxiliar de discos	1
Subjefa de perfumería	1		Subjefa de departamento	1
Auxiliar de perfumería	2			-
Jefe de bodega	4			
Subjefe de bodega	2	2		
Auxiliar de bodega 1	3	_		
Empleados de bodega	1	1		

#### Anexo 8

Personas más admiradas y/ó con las que al personal más le gusta trabajar

# Los 3 problemas más importantes que la empresa debe de resolver

que la empresa debe de resorver	Número de	
Concepto	menciones	Porcentaje
La limpieza	24	11.3%
Remodelar la sucursal	23	10.8%
Mejorar los salarios	21	9.9%
Dar mantenimiento al edificio	20	9.4%
La fauna nociva	10	4.7%
La falta de atención al cliente	7	3.3%
La capacitación inadecuada	7	3.3%
Dar mantenimiento al equipo	7	3.3%
La necesidad de incrementar la planta de personal	6	2.8%
Cambiar el mobiliario y el equipo	6	2.8%
La falta de motivación del personal	6	2.8%
La falta de diálogo / comunicación	4	1.9%
Mejorar la tecnología	4	1.9%
Mejorar el trato al personal	4	1.9%
Los chismes	3	1.4%
Los errores en los precios de oferta	3	1.4%
La falta de utilidades	3	1.4%
La vigilancia	3	1.4%
La falta de trabajo en equipo	2	0.9%
La falta de billete y moneda en cajas	2	0.9%
Que el premio de puntualidad sea quincenal	2	0.9%
La falta de desarrollo del personal	2	0.9%
Que quiten los puesteros	2	0.9%
El acomodo de la bodega	1	0.5%
Cambiar el etiquetado	1	0.5%
La indisciplina de los empleados	1	0.5%
El diversificar el inventario	1	0.5%
El compadrazgo	1	0.5%
El retraso en la entrega de uniformes	1	0.5%
Instalar regaderas en los baños	1	0.5%
Mejorar los precios	1	0.5%
Mejorar las prestaciones	1	0.5%
La falta de respeto entre el personal	1	0.5%
Los altos intereses por los prestamos de la caja de ahorro	1 1	0.5% 0.5%
Faltan más baños	1	0.5%
La falta de materiales	1	0.5%
Mejorar el trato del personal de caja general	1	0.5%
Mejorar el apoyo al personal	1	0.5%
El mejorar los espacios de exhibición	4	0.5%
El mejorar la publicidad  Oue la persensia mejora su relegión con el persensi	i	0.5%
Que la gerencia mejore su relación con el personal  Que los asuntos personales no se mezclen con el trabajo	í	0.5%
Los noviazgos en la sucursal	i	0.5%
El trato de los vigilantes de reloj checador	i	0.5%
Que no compensan los sobrantes con los faltantes de las cajeras	i i	0.5%
Que el personal no se lleva bien entre sí	ì	0.5%
Que el personal no utiliza el uniforme	i	0.5%
Que la gerencia no se involucra con los empleados	1	0.5%
Que la gerencia sea más abierta con el personal	1	0.5%
Que los departamentos cooperen con intendencia	1	0.5%
Que los departamentos permanezcan juntos	1	0.5%
Que los vigilantes sean más activos	1	0.5%
Que los vigilantes también puedan progresar	1	0.5%
Que no existan preferencias	1	0.5%
Que no existan problemas entre el personal	1	0.5%
Que no jueguen en la sucursal	1	0.5%
Que arregien los departamentos	1	0.5%
Que no se hacen juntas	1	0.5%
Que se programe la comida de las demostradoras en otro horario	1	0.5%
Que no se respetan las decisiones de los jefes	1	0.5%
Que no se tiene la necesaria para trabajar	1	0.5%
Que no todos trabajan parejo	1	0.5%
La falta de sensibilidad del jefe para capacitar al empleado	1	0.5%
Que no se solucionan las inquietudes del trabajador	1	0.5%
Que no se toma en cuenta al empleado	1	0.5%
	213	100.0%

#### Anexo 9

Los tres problemas más importantes que la empresa debe de resolver en la Suc. "F"

# Los 3 problemas más importantes que la empresa debe de resolver

que la empresa debe de resolver				
, ·	Número de			
Concepto	menciones	Porcentaje		
Mejorar los salarios	19	17.4%		
La necesidad de incrementar la planta de personal	16	14.7%		
La limpieza	13	11,9%		
La capacitación inadecuada	6	5.5%		
La falta de motivación del personal	4	3.7%		
La falta de diálogo / comunicación	4	3.7%		
Remodelar la sucursal	3	2.8%		
Dar mantenimiento al equipo	3	2.8%		
La falta de atención al cliente	2	1.8%		
Mejorar el trato al personal	2	1.8%		
Mejorar las prestaciones	2	1.8%		
El sistema de cajas	2	1.8%		
Dar mantenimiento al edificio	1	0.9%		
Mejorar la tecnología	i	0.9%		
Mejorar los precios	i	0.9%		
Faltan más baños	1	0.9%		
La falta de desarrollo del personal	1	0.9%		
• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	1	0.9%		
Mejorar el apoyo al personal  Que la gerencia mejore su relación con el personal	1	0.9%		
Que no se cuenta con un lugar para el material de empaque	1	0.9%		
• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	1	0.9%		
Los gastos de las vitrinas y los congeladores	1	0.9%		
La falta de bienestar del empleado	1	0.9%		
El recibo de abarrotes	-			
Que falta incrementar la productividad	1	0.9%		
La carencia de varones en intendencia	1	0.9%		
Que la cartulina plástica es peligrosa para clientes y empleados	1	0.9%		
La falta de venta	1	0.9%		
Los cambios de sucursal de los vigilantes	1	0.9%		
Que exista un mayor acercamiento al empleado	1	0.9%		
Que falta un mejor control en los cambios de precio	1	0.9%		
Que el gerente de división tenga más comunicación	1	0.9%		
Mejorar la mercadería	1	0.9%		
Que no se pierda el premio de puntualidad por un permiso el mismo di	1	0.9%		
Que se pague el tiempo extra	1	0.9%		
Que se pongan horarios corridos	1	0.9%		
Que se den descuentos al personal	1	0.9%		
La falta de satisfacción del empleado	1	0.9%		
Que el gerente no escucha a su personal	1	0.9%		
Que la gerencia no presione tanto al personal	1	0.9%		
Que los departamentos no recogen las devoluciones de cajas	1	0.9%		
Que no se pierda el premio de puntualidad por un retardo de un minut	1	0.9%		
Que los aumentos del personal de quincena tardan mucho	1	0.9%		
Que se hagan juntas de cajeras	1	0.9%		
El ausentismo	1	0.9%		
Que no se toman en cuenta la sugerencías del personal	1	0.9%		
	109	100.0%		

#### Anexo 10

Los tres problemas más importantes que la empresa debe de resolver en la Suc. "S"

## Sugerencias al director de la división norte

• •	Número de	
Concepto	menciones	Porcentaje
Que mejore los sueldos	7	12.5%
Que tenga un trato más directo con el personal	6	10.7%
Que remodelen la sucursal	4	7.1%
Agradece la oportunidad de empleo	3	5.4%
Que den utilidades	3	5.4%
Que los vigilantes puedan promoverse a otro puesto o departamento	3	5.4%
Que el incentivo de las cajeras parciales sea igual al de las cajeras de tiempo completo	2	3.6%
Que den mantenimiento al edificio	2	3.6%
Que incremente la planta de personal	2	3.6%
Que fumiguen contra la fauna nociva	1	1.8%
Felicita al director	1	1.8%
Que se instale un gimnasio en la sucursal	1	1.8%
Agradece el trato que le da al personal	1	1.8%
Mayor supervisión y entrenamiento al personal	1	1.8%
Mejorar la tecnología	1	1.8%
Mejorar la atención al empleado	1	1.8%
Mejorar la capacitación	1	1.8%
Que los gerentes mejoren el trato al personal	1	1.8%
Que se den descansos en domingo en forma esporádica	1	1.8%
Que el jefe llame la atención en privado	1	1.8%
Que la empresa siga creciendo	1	1.8%
Que no cambien a los mejores vigilantes	1	1.8%
Que no existan parejas en la sucursal	1	1.8%
Que no existan preferencias	1	1.8%
Que recorra la sucursal antes de ver a la gerencia	1	1.8%
Que se otorguen bonos por asistencia, además del de puntualidad	1	1.8%
Que siga apoyando al personal	1	1.8%
Que tome en cuenta las opiniones de la encuesta	1	1.8%
Que tome en cuenta a las demostradoras	1	1.8%
Que elimine el compadrazgo del jefe con el subgerente o gerente	1	1.8%
Que motive al personal	1	1.8%
Que incremente los bonos de despensa	1	1.8%
Que renueve el mobiliario y el equipo	1	1.8%
	56	100.0%

Anexo 11

Sugerencias al director realizadas por la sucursal "F"

# Sugerencias al director de la división norte

	Número de	
Concepto	menciones	Porcentaje
Que mejore los sueldos	2	7.1%
Que tenga un trato más directo con el personal	2	7.1%
Que remodelen la sucursal	2	7.1%
Que incremente la planta de personal	2	7.1%
Que no quiten el premio de puntualidad por retardos de un minuto	2	7.1%
Agradece su empleo de medio tiempo que le permite estudiar	1	3.6%
Que los gerentes mejoren el trato al personal	1	3.6%
Que la empresa siga creciendo	1	3.6%
Que no cambien a los mejores vigilantes a sucursales distantes	1	3.6%
Que cuando los jefes andan de mal humor no se prestan para hablar	1	3.6%
Que la cartulina plástica es un riesgo para el personal y la clientela	1	3.6%
Que autorice más proveedores directos para fruta y verduras	1	3.6%
Mejorar los uniformes del personal	1	3.6%
Que frecuente más las tiendas	1	3.6%
Que la información de oficinas flegue a tiempo	1	3.6%
Que le den importancia a los cursos en la tienda	1	3.6%
Que los gerentes distritales se ínteresen más en los empleados	1	3.6%
Que los subgerentes no sean déspotas	1	3.6%
Que no cambien el lay-aut	1	3.6%
Que nos de ánimo, nos estamos esforzando	1	3.6%
Que regresen la freidora de dos tinas a platillos preparados	1	3.6%
Que se den cursos de relaciones humanas	1	3.6%
Que visite más seguido la sucursal	1	3.6%
	28	100.0%

Anexo 12
Sugerencias al dírector realizadas por la sucursal "S"



- Alles, M.A., "Dirección Estratégica de Recursos Humanos", Ediciones Granica de México, primera edición.
- ANTAD, "Reportes de Compañías" 1996.
- Arias, G.F., "¿Por qué es Importante Conocer la Cultura?", Laboral, Dic. de 1996, No. 51.
- Babbie, R.E. "Métodos de Investigación por Encuesta", Fondo de Cultura Económica, primera edición
- Baena, G. y Montero, S., "Tesis en 30 días", Editores Mexicanos Unidos, sexta reimpresión.
- Baer, E.E., "Las Relaciones Humanas en los Negocios", Ed. Limusa, primera edición.
- Beer, M.; Spector, B.; Lawrence P.R.; Mills, D.Q. y Walton R.E. "Dirección de Recursos Humanos", CECSA, primera edición.
- Bennis, W.G., "Desarrollo Organizacional: su Naturaleza, sus Orígenes y Perspectivas", Fondo Educativo Interamericano, primera edición.
- Cantú, D.H., "Desarrollo de una Cultura de Calidad", McGraw-Hill Interamericana de México, primera edición.
- Chiavenato, I., "Administración de Recursos Humanos", McGraw-Hill Interamericana de México, primera edición.

- Chruden, H.J. y Sherman, A.W., "Administración de Personal", Compañía Editorial Continental, decimoctava reimpresión.
- Deal, T. E. y Kennedy, A. A. "Culturas Corporativas: Ritos y Rituales de la Vida Organizacional", Fondo Educativo Interamericano, primera edición.
- De Faria, F.A., "Desarrollo Organizacional", Ed. Limusa, primera edición.
- Denison, D.R., "What is Difference Between Organizational Culture and Organizational Climate", Academy of Management Review, July 1996, Vol. 21, No. 3.
- Fayol, H. "Administración Industrial y General", Herrero Hnos. Sucesores, 27º edición.
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J.C. "Eficacia Organizacional". Ediciones Díaz de Santos, primera edición.
- French, W.L. y Bell, C.H, "Desarrollo Organizacional", Prentice-Hall Hispanoamericana, quinta edición.
- García, S. y Dolan, S.L., "La Dirección por Valores", McGraw-Hill Interamericana de España, primera edición.
- Giral, B.J., "Cultura de Efectividad", Grupo Editorial Iberoamericano, Segunda edición.
- Gómez, A.M., "La Auditoria de Calidad en la Empresa Moderna... un Conducto hacia el Cambio Cultural", Panorama Editorial, primera edición.

- González, M. y Olivares, S. "Comportamiento Organizacional", Compañía Editorial Continental, primera edición.
- Gunnarson, B.K. y Niles-Jolly, K. "Creating the Climate and Culture of Success",
  Organizational Dynamics, Verano del 94, Vol. 23, No. 1
- Hernández, S.R.; Fernández, C.C.; y Baptista, L.P.; "Metodología de la Investigación", McGraw-Hill Interamericana de México, primera edición.
- Hicks, H.G. y Gullet, C.R., "Administración", Compañía Editorial Continental, segunda ed.
- Hill, C.W.L. y Jones, G.R., "Administración Estratégica", McGraw-Hill Interamericana, primera edición.
- INEGI, XII Censo General de Población y Vivienda, 2000 http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/portada.html
- Ishikawa, K., "¿Qué es el Control Total de Calidad?", Editorial Norma, primera edición.
- Kazmier, L., Diaz, M., "Estadística Aplicada a la Administración y a la Economía", McGraw-Hill Interamericana de México, segunda edición.
- Kerlinger, F.N, "Investigación del Comportamiento", McGraw-Hill Interamericana de México, Segunda edición.

- Kolb, D.G. y Shepherd, D.M. "Concept Mapping Organizational Cultures", Journal of Management Inquiry, Vol. 6, No. 4.
- Kotter, J. P. y Heskett, J. L. "Cultura de Empresa y Rentabilidad". Ediciones Díaz de Santos, primera edición.
- Leigh, D. "Como Entrenar un Grupo Eficiente", Fondo Editorial Legis, primera edición.
- Lanham, E., "Valuación de Puestos", Compañía Editorial Continental, primera edición.
- Mendieta, A.A. "Tesis Profesionales", Editorial Porrúa, décima edición.
- Mitchell, A. "New Model Unions. (Collaboration between labor unions and employers)",
  Management today, July, 1998.
- Meinghan, M. "Programas de Inducción. Entrenamiento, Diseño y Ejecución", Ed. Legis, primera edición.
- Mendoza, N.A., "Manual para Determinar Necesidades de Capacitación", Ed. Trillas, primera edición.
- Monks, J. G., "Administración de Operaciones", McGraw-Hill Interamericana de México, primera edición.
- Odiorne, G.S., "El Lado Humano de la Dirección", Ediciones Díaz de Santos, primera edición.

- Odiorne, G.S., "Administración por Objetivos". Editorial Limusa, primera edición.
- Reza, T.J.C., "Cómo Desarrollar y Evaluar Programas de Capacitación en las Organizaciones",
  Panorama Editorial, primera edición.
- Robbins, S. P. "Comportamiento Organizacional", Prentice Hall Hispanoamericana, sexta ed.
- Rodríguez, D., "Diagnóstico Organizacional", Alfaomega Grupo Editor, Tercera edición.
- Rock, M., "Manual de Administración de Sueldos y Salarios" McGraw-Hill Interamericana de México, segunda edición.
- Strauss, G. y Sayles, L.R. "Personal. Problemas Humanos de la Administración", Prentice-Hall Hispanoamericana, primera edición.
- Taylor, F. W., "Principios de la Administración Científica", Herrero Hnos. Sucesores, vigésima séptima edición
- Thévenet, M., "Auditoría de la Cultura Empresarial", Ediciones Díaz de Santos, primera edición
- Vargas, M.N.R., "Administración Moderna de Sueldos y Salarios", McGraw-Hill Interamericana, primera edición.
- Werther, W.B. y Davis, K., "Administración de Personal y Recursos Humanos", McGraw-Hill Interamericana de México, tercera edición.

