

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"PERCEPCIÓN RESPECTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA, SIMBOLOS Y SIGNIFICADOS  
EN UN GRUPO DE ENCARGADOS DE TURNO DE UNA EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA."**

TESIS DE GRADO

**BONNIE ILEANA YAMARA GONZALEZ ORTEGA**

CARNET 12733-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"PERCEPCIÓN RESPECTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA, SIMBOLOS Y SIGNIFICADOS  
EN UN GRUPO DE ENCARGADOS DE TURNO DE UNA EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR

**BONNIE ILEANA YAMARA GONZALEZ ORTEGA**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS  
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. LUIS FERNANDO CHANG JIMENEZ

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. ALEJANDRO JOSE MENA BARRIOS

Guatemala 26 de Noviembre 2014

**Señores  
Consejo Facultad de Humanidades  
Presente**

Por medio de la presente, hago de su conocimiento que he tenido la oportunidad de asesorar el proyecto de tesis titulado “Percepción respecto a los símbolos, significados y sentido de pertenencia en un grupo de encargados de turno de una empresa de comida rápida”, de la alumna Bonnie Ileana Yamara González Ortega, carnet No. 1273310, estudiante de la carrera de Psicología Industrial con énfasis Organizacional.

A mi criterio el trabajo realizado llena todos los requisitos metodológicos y de contenido que exige la Universidad Rafael Landívar, previo a otorgar el grado académico correspondiente, por lo que solicito le sea asignado fecha y terna para la evaluación privada de tesis.

Agradeciendo la atención a la presente, me suscribo.

Atentamente,



**Lic. Luis Fernando Chang  
Asesor**



**Orden de Impresión**

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante BONNIE ILEANA YAMARA GONZALEZ ORTEGA, Carnet 12733-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05907-2014 de fecha 9 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"PERCEPCIÓN RESPECTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA, SIMBOLOS Y SIGNIFICADOS EN UN GRUPO DE ENCARGADOS DE TURNO DE UNA EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de enero del año 2015.

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar



## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS**

Por permitirme culminar esta etapa de mi vida adquiriendo crecimiento tanto personal como profesional, por su amor y por sus infinitas bendiciones.

### **A MIS PAPÁS**

#### **DR. WILLIAM Y BONNIE**

Por su amor, apoyo incondicional, por ser ejemplo perfecto para mí y sobre todo por hacer de mí una mujer valiente y esforzada.

### **A MIS HERMANOS**

#### **EMILY, TONY Y**

#### **FERNANDO**

Por estar en cada etapa de mi vida, apoyándome en las buenas y en las malas.

### **A MIS SOBRINOS**

Por las miles de caricias y sonrisas que me regalan, por ser uno de mis motivos para seguir triunfando.

### **A MIS ABUELITAS**

#### **SUSY Y EMILIA+**

Por ser ejemplo de mujeres luchadoras y amorosas.

### **A MI ABUELITO**

#### **JOSE MARCIAL+**

Por ser un gran roble de enseñanza, amor y lucha, gracias por regalarme la mejor herencia que pude tener, te amaré por siempre.

### **A MIS TÍOS**

Por todo el apoyo día con día.

### **A MI TÍA BECKY**

Por su amor, apoyo y por demostrarme que el triunfo no tiene límites.

### **A RODRIGO M.**

Por su amor, paciencia, apoyo y enseñarme a ser positiva.

### **A MIS AMIGOS**

Por su cariño, amistad y comprensión durante mi vida, la carrera y mi desarrollo profesional.

### **A LA UNIVERSIDAD**

#### **RAFAEL LANDÍVAR**

Por ser darme las armas y salir a triunfar ante la vida.

## **RESUMEN**

El principal objetivo de esta investigación es determinar la percepción respecto del sentido de pertenencia, símbolos y significados en un grupo de encargados de turno de una empresa de comida rápida. Los resultados obtenidos indican que los colaboradores se identifican con la empresa, pues realizan las actividades que les gustan, las condiciones en que se encuentran son de su agrado y existe equidad e igualdad; pero para poder tener un mejor desempeño es necesario incentivar al trabajador. Concluyendo que los símbolos son una forma de identificación comercial, sin embargo aunque los colaboradores no sepan el significado de los mismos no perjudica al momento de identificación ya que sin saber lo anterior se sienten orgullosos de la empresa. Por lo que se recomienda incentivar al personal y realizar afiches en los cuales se exponga el significado e historia de los símbolos.

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
1.1 Antecedentes	02
1.2 Marco Teórico	10
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>32</b>
2.1 Objetivos	32
2.2 Unidades de análisis	33
2.3 Definición de unidades de análisis	33
2.4 Alcances y límites	34
2.5 Aporte	35
<b>III. MÉTODO</b>	<b>36</b>
3.1 Sujetos	36
3.2 Instrumento	38
3.3 Procedimiento	39
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	40
<b>IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>V. DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>81</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>87</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>90</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS</b>	

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas actuales buscan ser líderes en el mercado pero también esperan ser reconocidas por sus colaboradores como una buena empresa y esto es importante para las organizaciones ya que pueden atraer, mantener y retener a los colaboradores con buen desempeño y así también hacer que buenos colaboradores busquen estar en la empresa.

Las empresas tanto nivel internacional como en Guatemala buscan actualmente disminuir la alta rotación existente. En el caso de las empresas de comida rápida esto genera pérdidas sensibles. De esa manera es importante conocer qué clase de motivación mueve a un colaborador para realizar un buen desempeño y permanecer en la empresa, es decir sentirse identificado con la misma.

Una empresa que tiene reconocimiento a nivel nacional y que ofrece beneficios a los trabajadores, promueve un buen ambiente laboral suelen tener ventajas sobre las demás empresas, ya que puede hacer que las personas que laboran en la misma tengan alto desempeño. Lo anterior es importante porque puede ser una variable que ayude a disminuir la rotación, minimice costos y reduzca tiempo para la organización.

Debido a lo anterior, es importante analizar qué genera sentido de pertenencia en los colaboradores, a continuación se presentan estudios nacionales que muestran información relacionada con el tema.

Para principiar puede mencionarse a Gaytán (2013), quien realizó la investigación en Guatemala de tipo descriptiva acerca de factores motivacionales que influyen en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la Purificadora de Agua Pura de la Roca, S. A., la cual tuvo como objetivo establecer relación de la motivación y sentido de pertenencia de los colaboradores del área de administración, ventas, producción, bodega, seguridad, transporte y talleres de la Purificadora Agua de la Roca, S. A., que por medio de comparaciones gráficas obtenidas en los resultados se llegó a lo deseado. Para esta investigación se utilizó un instrumento hecho acorde al objetivo de la búsqueda, consistió en 34 ítems de opción múltiple, aplicado a 45 colaboradores que trabajan para dicha empresa. Dicho instrumento contenía 34 ítems de opción múltiple, el cual midió el reconocimiento y promoción, orgullo laboral, satisfacción, liderazgo, cultura organizacional, comunicación, motivación y trabajo en equipo. Se concluye es que los trabajadores manifiestan la relación que existe entre la motivación y el sentido de pertenencia para las áreas que conforman la empresa que lo enmarcan los factores orgullo laboral, liderazgo, reconocimiento y promoción. Asimismo, se recomienda a la organización realizar actividades acerca de satisfacción laboral, motivación, cultura organizacional, comunicación y trabajo en equipo, para que se pueda crear un clima positivo.

También Herrera (2012), realizó una investigación de tipo descriptivo en la cual estableció la relación entre sentido de pertenencia y la estabilidad laboral del personal que trabaja para la empresa guatemalteca dedicada a la producción de derivados del plástico. Toda esta información fue posible recabarla mediante una encuesta estructurada en la modalidad de escala de Likert y formada por los factores Compromiso, Identificación y Motivación. Se involucraron a 111 colaboradores, que conforman al personal total que labora en dicha empresa. Luego de la aplicación del instrumento y obtener los resultados se estableció el índice de correlación entre el nivel de pertenencia y estabilidad laboral con valor de 0.0697 lo cual, con base en valor crítico de la correlación (PC 0.05), no es estadísticamente significativo por lo que se aceptó la hipótesis nula. También se dio a conocer que entre motivación, identificación y compromiso no existe ninguna relación. Se concluye que aunque no se observó correlación significativa, las dos variables son importantes para proporcionar un buen progreso de toda actividad que se realice en la empresa

De igual forma López (2012), presentó un estudio de tipo correlacional y descriptivo acerca de Autoestima y su relación con el sentido de pertenencia en un grupo de operarios de una empresa de manufactura de envase de vidrio en Guatemala. Como punto principal de la investigación fue la determinación de correlación de un grupo de trabajadores de una empresa manufactura de envase de vidrio. Se involucraron como parte del estudio a los departamentos de Producto Terminado, Embarques, Decorado y Fundición, siendo un total de 67 colaboradores de género masculino, es un rango de edad 20 a 44 años, que han laborado entre 1 y 20 años, también el estado civil, turno para laborar y actividades administrativas y operativas. Se les aplicó un cuestionario A-E de

autoestima y un cuestionario de identificación con la organización. También se estableció los niveles de autoestima y sentido de pertenencia de los sujetos por turno laboral, estado civil, edad y personal administrativo y operativo. La conclusión a que se llegó mediante los resultados logrados fue que no existe una correlación estadísticamente significativa entre autoestima y sentido de pertenencia en la empresa de manufactura de envase de vidrio.

Asimismo, Arriola (2011) realizó una investigación descriptiva, la cual tuvo como objetivo establecer los factores más importantes en el sentido de pertenencia en un grupo de bomberos Municipales de la Ciudad de Guatemala entre ellas, personas de diferente sexo, edad, antigüedad y nivel académico. Para poder realizar dicha actividad se tomó en cuenta la disposición y aprobación de los bomberos. Se les aplicó un cuestionario de escala Likert enfocado a los factores más importantes referido al sentido de pertenencia, se utilizó gráficas de barra y porcentajes. La conclusión a la que se llegó fue que los factores más importantes en el sentido de pertenencia de un grupo de bomberos municipales de distintas compañías de la Ciudad de Guatemala son: cultura organizacional, comunicación, satisfacción laboral, motivación y reconocimiento. Por otra parte los factores como orgullo laboral y satisfacción son relevantes a un nivel promedio, por lo que se recomiendan mejorar los factores de orgullo y satisfacción de los bomberos mediante un estudio de clima laboral por la razón que se acertó que existe deficiencia en estos aspectos.

Por su lado Castellanos (2011), buscó identificar cuáles eran las manifestaciones de identificación laboral en un grupo de colaboradores a nivel operativo de una compañía multinacional de comida rápida. Se realizó entrevistas semi-estructuradas que tenían 50

preguntas, basadas en una guía de preguntas abiertas, a 12 colaboradores operativos que tienen más de 10 años de pertenecer a la empresa, esto se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico. Con esta encuesta semi-estructurada se buscó obtener información de calidad y carácter profundo con respecto al punto de vista de cada colaborador. Se llegó a la conclusión que el grado de identificación de cada trabajador afecta claramente en la responsabilidad que se tiene en el trabajo. Asimismo, se recomendó continuar con el seguimiento a la información recabada mediante el estudio, con el principal objetivo de lograr identificación con la empresa.

Igualmente se hace referencia e estudios realizados por autores extranjeros para poder profundizar con estudios similares al tema principal.

Ochoa (2014), en México, mediante la investigación titulada Estrategia, Desempeño e Identidad Organizacional de las PYMES Manufactureras Mexicanas, de acuerdo a un método no probabilístico y con un grupo objetivo específico de 119 micro, pequeñas y medianas empresas manufactureras, logrando un total de 61 encuestas segmentadas por: una primer parte que corresponde a los datos generales de la empresa, una segunda sección dedicada al desempeño que ha mantenido la organización respecto a sus competidores, un tercer espacio dedicado a tres preguntas en cuanto a identidad, y, finalmente, un último apartado de preguntas de opción múltiple acerca del tipo de estrategia que utilizan estas empresas. Y un segundo instrumento que consta de una entrevista estructurada de 7 preguntas sobre cómo se visualiza la organización y qué características serían las más óptimas para ellas y 3 preguntas relacionadas a los datos generales de la empresa. Ochoa Jiménez concluye que, mediante los resultados de trabajo investigativo anteriormente mencionado, se puede afirmar que la preocupación de

estas micro, pequeñas y medianas empresas manufactureras, en mayor medida, se centra en ellas, en su beneficio, en su liderazgo de mercado; en menor grado en las personas y su comunidad. Asimismo, ratifica la idea de Vezina (2011), que en base al tipo de identidad se da una compatibilidad con la estrategia, en este caso de identidad individualista con estrategia analizadora. Los hallazgos, además, reflejan indicadores de manera positiva como la retención de clientes y empleados. Las ventas, en cambio, muestran un desempeño más favorable que el resto. De acuerdo al desempeño, se localizaron combinaciones entre las variables. Y, como recomendación, se plantea que sería de mucha utilidad el replicar este tipo de estudio en otros ámbitos para tener un panorama amplio, para conocer tendencias, relaciones y para obtener consistencia de los datos. Asimismo, es conveniente realizar una correlación estadística con una representación mayor de sujetos de estudio para afirmar relaciones concluyentes. Ochoa, agrega que, más adelante, es provechoso desatar “una línea de investigación para determinar la relación entre el tipo de liderazgo en relación con estos aspectos de identidad organizacional y la estrategia, pues puede ser una oportunidad de ampliar la explicación de la dinámica organizacional”.

En el mismo orden de ideas Strayhorn (2008), realizó una investigación descriptiva correlacional en Madrid, España, acerca de la influencia de experiencias académicas y sociales en el sentido de pertenencia, de controlar las diferencias de fondo, utilizando técnicas de análisis jerárquicos con un diseño anidado de los estudiantes latinos. Por consiguiente los efectos se midieron entre los estudiantes latinos y sus equivalentes blancos, se constató que existen diversos factores que afectan el sentido de pertenencia, tal y como el tiempo real que se dedicó al estudio y también la convivencia con otros

alumnos. Los resultados dan a conocer que el tiempo dedicado al estudio y la convivencia con los compañeros afectan el sentido de pertenencia, lo cual da el equivalente al 11% de los estudiantes latinos, muestra claramente la diferencia entre latinos y blancos.

Por otra parte Quijano, Magaña y Pérez (2011), realizaron una investigación de tipo experimental descriptiva transaccional en Campeche, México, que contenía un cuestionario en la cual dieron como objetivo describir la percepción del sentido de pertenencia y compromiso en los familiares accionistas de empresas familiares del sector de la construcción con especialidad en vías terrestres. Se procedió a realizar una entrevista con los dueños para verificar e identificar las organizaciones familiares, dicha entrevista se aplicó a 64 gerentes que son parte de la administración. Se concluyó que se tiene mayor sentido de pertenencia a diferencia de un compromiso con la empresa, y estos factores intervienen en la transición generacional, ya que se va dando el seguimiento de generación donde participan e incluyen a los familiares como consejo o junta directiva de la organización. Los autores, como recomendación, hacen énfasis en la determinante necesidad de, en un futuro, realizar líneas de investigación para diversos sectores económicos y para distintos países, en función de una descripción del problema de la investigación.

Según Sunkel (2007), en una investigación descriptiva que tuvo como objetivo determinar los cambios del sentido de pertenencia de los jóvenes latinoamericanos en la actualidad, es decir el grado de vinculación e identificación que manifiestan los jóvenes con la sociedad. Para efectuar dicha investigación se encuestó a jóvenes de ambos sexos comprendidos entre 18 a 29 años, nacidos en países de América Latina como

Guatemala, Panamá, El Salvador, Uruguay, Colombia, Brasil, Costa Rica, Perú, Chile, Venezuela, Ecuador, Argentina, Nicaragua, Paraguay, Republica Dominicana y Bolivia. Actualmente cada uno de ellos residente en su país de origen. En la primera sección se evaluó el debilitamiento de las identidades clásicas (qué piensan los jóvenes de la identidad nacional, políticas y religiosas) y en la segunda la confianza en el futuro. Los resultados indicaron que la juventud muestra más expectativa, confianza y sentido de pertenencia en el futuro por elegir al mejor candidato para que gobierne su país. Se concluyó que se presentan algunas tendencias debido al debilitamiento de las identidades clásicas lo que sugiere que si no se han disuelto, han dejado de tener equilibrio. Este desarrollo se manifiesta con más tendencia entre los jóvenes que en los adultos, lo que manifiesta un cambio de modos de identificación hacia una pluralidad de identidades tanto locales como globales. Finalmente y llevándolo al contexto organizacional el autor recomendó que los colaboradores de una organización se identifiquen plenamente con los valores, la ética, su misión, visión y demás aspectos de su cultura organizacional puesto que estos si son fomentados y pueden formar parte de su vida social como laboral. Este trayecto propone que el sentido de pertenencia de los jóvenes está más enraizado en la confianza hacia el futuro, en vez de estar ligados a la tradición.

Igualmente Ballesteros (2007), realizó en México un estudio cuyo objetivo era reconstruir los significados a través de los cuáles los jóvenes mexicanos empleados de McDonald's desarrollan el sentido de identidad al trabajo. Dichos significados incluyen valores, emociones, juicios y razonamientos que los sujetos hacen de su realidad a partir de su experiencia de trabajo, su relación con la tecnología, la cultura laboral y la convivencia cotidiana con su familia. La muestra estuvo conformada por 485

empleados y 225 ex empleados todos ellos jóvenes. Utilizó la entrevista semi-estructurada exploradora y la entrevista semi-estructurada focalizada como metodología, ambas fueron aplicadas tanto a empleados generales como a gerentes. Entrevistó tanto a colaboradores activos como a ex trabajadores para realizar un análisis que contrastara a construcción del sentido laboral de forma retrospectiva y de manera actual. Dentro de sus conclusiones expone que la experiencia laboral dentro de la empresa de McDonald's y la construcción ambivalente del sentido del trabajo de parte de los jóvenes trabajadores constata la importancia del trabajo en la vida de los individuos, en la conformación de significados y del sentido que orienta su acción social en la construcción de identidades no limitadas a los espacios laborales. Recomienda que sean implementadas nuevas formas de acercamiento y prevención de problemas, formulando nuevas preguntas y creando nuevos enfoques interpretativos que exijan afrontar e interpretar la realidad en toda la población joven trabajadora de la empresa en mención.

Así también, Dubios, Aserrin y Rodríguez (2006), realizaron una investigación cualitativa en Argentina sobre identidad y cultura organizacional, en la cual examinaron el relevamiento y diagnóstico de los factores culturales de la organización para entender que tanta identidad poseen sus miembros. Seguidamente se realizó un estudio de casos sobre la cultura de la escuela de administración y la guardia del Hospital Clemente Álvarez en Argentina, para que posteriormente se pudiera medir la cultura e identidad del mismo. Dicho estudio se acompañó desde 2005 y su seguimiento tuvo doce meses de proceso. Se concluyó que se debe utilizar la cultura organizacional como activo estratégico de la corporación, y también se pudo estimar la forma proceder de la unidad como consecuencia de los valores y comportamientos.

Seguidamente de estudiar los antecedentes tanto internacionales como nacionales, se estableció que el sentido de pertenencia depende en gran manera de la satisfacción laboral que se genera pues crea identidad hacia los colaboradores.

Las investigaciones que se citaron hacen referencia en los siguientes significados para poder amparar y contextualizar los elementos que aportan tal cual se nombran dichas variables.

### **Sentido de Pertenencia**

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2012), “pertenencia es el hecho o circunstancia de ser parte de un conjunto, como una clase, un grupo, una comunidad o una institución”. Toda persona que se siente identificada con la empresa o bien con un grupo de personas, es porque se ha generado algún vínculo por diversidad de circunstancias las cuales han creado dichos sentimientos.

Lo describe también Villaruel (2013), comenta que la pertenencia no surge de un momento a otro, en otros tiempo tal vez si solo se trabajaba en ella se lograba buenos resultados, pero se fue modificando debido a los cambios culturales y también por los colaboradores. El desafío para las empresas es poder lograr que los trabajadores se sientan parte de la organización, este proceso parte de saber hallar qué situaciones o gestiones hacen que las personas tengan sentimientos hacia dicha empresa. Buscan promover el salario emocional y la satisfacción laboral, aunque este no se ve pero genera acciones y se refleja lo que la empresa hace por el colaborador, logrando el objetivo.

En la misma línea, Jiménez (2012) contextualiza la idea central como una perspectiva global en la que concentra sus energías en mostrar la cohesión social de las variables subjetivas que se enlazan al sentido de pertenencia. Investiga conocimientos afrontando variedad de situaciones sujetas al crecimiento, tal y como gobernabilidad democrática, la volatilidad del crecimiento económico y su impacto en la interacción social, política social, el reconocimiento a la diversidad cultural. La globalización y modernización se van enlazando con el sentido de pertenencia puesto que se va poniendo en cuestionamiento.

Tomando en cuenta que el sentido de pertenencia se encuentra íntimamente relacionado con el concepto de cultura organizacional, puede decirse que la cultura organizacional según Gross (2008) es el conjunto de percepciones, sentimiento, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones que van englobándose para cimentar el sentido de pertenencia. Tal y como lo describen el comportamiento informal de los colaboradores, si estos se encuentran alineados a los objetivos. La cultura organizacional puede ayudar a facilitar la estrategia de la empresa o al contrario poseer una oposición e impedir estar en la misma visión y misión que la compañía. Algo importante es que se muestra determinados objetivos y la constante búsqueda para mejorar el funcionamiento en el que puede influir. Se dice que “empieza a tener importancia a finales de los 70 y principios de los 80, aunque en los años 30 la escuela de la relaciones humanas dedicaba un alto porcentaje de su atención, al estudio del aspecto humano de la empresa y se la considera precursora en el estudio de la cultura organizativa”. Es necesario que todas las organizaciones diseñen estructuras no

resistentes al cambio, ya que el aprendizaje constante de sus colaboradores es importante para poder enlazar el éxito y liderazgo que los mismos desarrollen. Se les genera un ambiente constante cambio en el cual se habitúan y mantienen una cultura abierta y no rezaga a cambios. Proponer y promover cambios en la organización no siempre resulta fácil, pero se va considerando como principal objetivo la ampliación e innovación de la organización para que el mismo miembro de dicha organización crezca juntamente con los avances que se van generando. El valor que se les va dando a los empleados, es indispensable, las decisiones que se toman se ven reflejadas en el positivismo con que toman el cambio. Esto no quiere decir que se va quedando a tras los inicios con que fueron fundamentados los procesos que un día surgieron y fueron el éxito para la organización, en el que hoy por medio de esa cultura, personas con alto rendimiento han llevado a la organización a un nivel alto de competencia.

Gross (2008) comenta que la cultura se constituye por el conjunto de conocimientos, actitudes, valores que una organización trabaja y desarrollan mediante los resultados de los trabajadores que se forman para un objetivo. La definición que se le puede dar a la cultura organizacional es el enlace de normas hábito y valores que se han fomentado en la organización, y se comparten entre los trabajadores, todo esto también depende de la forma en que lo pongan práctica y lo apliquen al trabajo para crear sentido de pertenencia.

Este término hoy en día es uno de los más adquiridos y aplicados en las organizaciones, por lo que se le debe de dar la atención necesaria para tenerlo en primer concepto como empresa. La cultura organizacional se conforma por varios conceptos tal y como:

- Normas: Es el sistema que permite que las personas posean respeto hacia determinados actos. Cada norma debe de estar redactad y aprobada por manuales que la organización ha creado para que los colaboradores cumplan al margen de lo que se describen en ellos.
  
- Hábitos: Seguidamente de las normas, estos no están escritos pero sin embargo son pequeñas acciones que se realizan sin en el más mínimo esfuerzo, que los colaboradores adquieren o bien han ido aprendiendo a lo largo de su desarrollo como humano. Los hábitos sirven para :
  - Reforzar aprendizajes
  - Desarrollar actitudes
  - Asumir responsabilidades
  - Desarrollar formas de organización

Por otro lado Landy y Conte (2005), mencionan que el multiculturalismo se da en las empresas, pues existen diversas culturas y no se puede regir sobre una, aunque se fomenta la cultura que nació y prosigue de la empresa como tal. Todas las culturas tienen diferentes comportamientos, actitudes y creencias, más el mismo principio, la estrategia e influencia que cada colaborar llega a adquirir de la empresa genera sentido de pertenencia, como ejemplo se expone que un gerente actúa de diferente forma en la cultura colectiva pues puede dar valor al grupo y no a un solo trabajador y esto se toma positivamente, a diferencia de la cultura individualista que tiende a valorar más al individuo que al grupo.

## **Satisfacción laboral**

Según Robbins (2004), define la satisfacción laboral como la perspectiva que tiene el trabajador hacia el trabajo que desempeña y la visión que tiene del mismo, es decir, si el trabajador tiene una perspectiva alta de su trabajo, lo desarrollará con mejor desempeño, obteniendo resultados positivos, siendo caso contrario, si el trabajador tiene un pensamiento negativo y bajo del trabajo al que fue asignado.

Así también González (2006), Indica que la satisfacción laboral tiene asignadas tareas específicas dentro de la empresa, las cuales son de estricto cumplimiento y se consideran como labores únicamente del sujeto. q

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) menciona que la satisfacción laboral son acciones que las personas desempeñan dentro de su trabajo, a diferencia de los autores ya mencionados, estos indican que es más de actitud que de sentimiento de parte de los colaboradores, ya que para hacer un buen trabajo, se debe de tener una actitud positiva.

Robbins y Coulter (2005) tiene un concepto muy similar a los autores anteriormente citados, toda vez que uno de los principales aspectos importantes para encontrarse satisfecho en su trabajo, es la actitud positiva y por eso las empresas hoy en día deben de mantener a sus empleados contentos y motivados para seguir dando lo mejor de ellos y así la empresa se verá beneficiada.

De esta forma Máquez (2002) puntualiza que la satisfacción laboral no es más que la forma y manera que el trabajador responda ante sus actividades, él va a reflejar su satisfacción mediante las percepciones de cómo es tratado por sus necesidades, valores y rasgos personales.

La satisfacción laboral está directamente relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral del personal.

Respecto del clima organizacional puede decirse que se relaciona con la satisfacción laboral, por lo que las personas ejercen mayor productividad y mayor desenvolvimiento, resultado de un espacio provisto de adecuados factores psicológicos, emocionales, comunicacionales, de liderazgo y de trabajo en equipo. Estos no solo existen precisamente para que se tenga un mejor funcionamiento de la empresa en sí, sino para que las personas trabajen en un clima humano, un clima sano.

Teóricamente, Cabrera (1999) afirma que el clima laboral es “la personalidad de una empresa”. Y esta personalidad, agrega, se determina por “una ordenación” de sus propias características.

Y es que un clima laboral u organizacional no se refiere a un “buen y perfecto” estado laboral. Es, más bien, en donde surgen problemas y, a su vez, soluciones; es en donde el trabajador tiene dificultades que pueden ser resueltas por la empresa, para mejorar la productividad y para otorgar derechos y códigos deontológicos adscritos a la misma corporación.

Adicional al concepto de Clima Laboral, Maish (2004) enfatiza que éste, al ser evaluado, puede establecer los problemas que hay en una empresa a nivel de recursos humanos.

Asimismo, alimentando dicho término, Rodríguez (2004) alude a que el clima laboral son apreciaciones que se comparten por los colaboradores de la empresa respecto a su área de trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones

interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo”.

En las organizaciones uno de los principales objetivos es reclutar y contratar a colaboradores que siempre tengan un excelente desempeño, los trabajadores buscan laborar en empresas que den estabilidad laboral, ambiente agradable, oportunidad de desarrollo entre otras; para esto las empresas necesitan encontrar y denominar qué factores son importantes y hacen que los empleados se sientan identificados con la empresa y que generen vínculo de pertenencia con el logo de la misma.

## **Comunicación**

El observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, en 2005, mediante la IV versión de Estudio de la Comunicación Interna en las Empresas Españolas denominada Marca Interna y Mandos Intermedios: Claves para la comunicación interna como estrategia empresarial; determinan como aspecto relevante el sentido de pertenencia que, como porcentaje común, forma el 56,1% de los casos en los empleados y un 45% sobre los conocimientos que estos tienen sobre la empresa.

Además, adjunto a ello, la capacidad insustituible de liderazgo, de marca interna y de herramientas de comunicación. Irrefutablemente, se concluye en que la comunicación interna se ha consolidado en la actualidad como herramienta clave en la gestión de empresas. Y recomiendan la necesidad de promover departamentos específicos de Comunicación Interna y apoyarlos con servicios profesionales cualificados, de crear planes estratégicos, de convertir la comunicación en una responsabilidad “transversal” de

la organización y, finalmente, el involucramiento de los empleados como el eje determinante.

Asimismo, Chiavenato (2009) menciona que determinados conceptos relativos a la naturaleza humana busca justificar la manera en que las organizaciones tratan a la gente, sus problemas y necesidades. Hoy en día las organizaciones tratan de privilegiar y subrayar las diferencias individuales y el trato personalizado para aprovechar todas las características, habilidades y competencias de cada sujeto. Las organizaciones están aprendiendo a relacionarse con las personas de manera cada vez más humana y participativa. Dicho autor menciona que es muy importante que en la actualidad las empresas sepan cómo atraer, mantener y retener a los trabajadores. Todas las empresas buscan ese factor único para re diferenciarse de las demás, por lo que le proporcionan ese valor agregado para poder llegar a ser la organización que toda persona quiere pertenecer. Tal es el caso de muchas empresas que han logrado dicho objetivo, mientras más sentido de pertenencia se obtenga mejor será el resultado de los colaboradores.

Según la Escuela Nacional de Negocios (2014), los factores como la comunicación, el factor humano y la información están entrando como el papel principal en cualquier empresa. En casi la mayoría de ocasiones las empresas se llevan una ventaja principal y es que sus colaboradores están comprometidos profesionalmente y generalmente con sentido de pertenencia, el cual ha sido generado por varios elementos de la empresa. Claramente un colaborador que no posee sentido de pertenencia tiende a expresarse mal de la empresa, de los jefes, del producto o lo que la misma genera y por lo tanto se convierte en un líder negativo. A diferencia de un colaborador que está totalmente comprometido y la empresa ha generado beneficios en los cuales él o la han logrado

sentirse parte importante en la misma, realmente lucharan en pro de las metas y lo que la organización necesite en cuanto a su fuerza laboral y trabajen como equipo. Se mencionan algunos factores importantes para poder poseer sentido de pertenencia, tales como: motivación y ambiente laboral.

Asimismo Formanchuk (2010), menciona que lo que ayuda a crear un sentido de pertenencia es la comunicación fluida y potenciada. También ayudan las capacitaciones pues fortalecen a los colaboradores y posteriormente se genera una dimensión viable y vertiginosa desde el lado humano.

Como también Mc Clelland (1998), comenta que la existencia de una comunicación fluida y bien promovida hace que crezca el sentido de pertenencia pues permite ver como el aporte de la persona hace que la empresa mejore pues logra enfocarse en el objetivo y promoverlo con éxito.

## **Reconocimiento y Promoción**

Dentro de los elementos relacionados con reconocimiento y promoción, se encuentran los incentivos monetarios o no monetarios: Según Hartman (2010), los incentivos monetarios han sido manejados para retribuir el buen desempeño de los colaboradores. Casi siempre incluyen bonificaciones, participación de alguna ganancia, vacaciones pagadas, etc., en ocasiones no se obtiene el objetivo por medio de los incentivos.

En la forma que interpretan el concepto de motivación, será el punto principal de cómo reaccionará y accionará el funcionamiento en cuanto a motivaciones monetarias

y no monetarias. La clave del emprendimiento podría ser si se motivan entre compañeros y asimismo, se dice que el incentivo es exterior y se trata de una recompensa que no exige trabajar mejor sino que actúa como un acondicionador del comportamiento de los colaboradores si el empleado cumple con las metas, el empleador lo recompensa. Estos programas son diseñados para que el desempeño automáticamente mejore.

### **Trabajo en equipo**

Para Robbins y Judge (2009), dos o más individuos forman un grupo que trabajan con una misma visión en base a los objetivos designados. Estos grupos los define la organización mediante sus aptitudes. Robbins y Judge también dicen que existen diversas razones por las cuales una persona puede unirse a un grupo de trabajo, tal como: incrementa la seguridad de la persona por estar con más personas o bien realizan más actividades por poseer mayor conocimiento para terminar los trabajos, las personas empoderadas consiguen más rápido lo que no se puede obtener por estar solas, se satisfacen necesidades pues consiguen un buen trato por parte del otro compañero, pertenecer a un grupo estimula una buen autoestima, hace valer a la persona por sus dotes.

Por otro lado Kinicki y Kreitner (2005), mencionan que actualmente en las organizaciones el trabajar en equipo está siendo una herramienta de progreso que se tiene de manera efectiva por reducir tiempo e incrementar la productividad, también fomenta sentido de pertenencia pues al colaborador se le toma en cuenta, se hace

partícipe de la actividad diaria. El trabajo en equipo debe de enfocarse a las mismas metas y visiones con un propósito en común.

## **Motivación**

Por su parte, Urcola (2008) menciona que es importante motivar para que cada colaborador realice bien sus actividades, que pueda tener un desempeño laboral con el éxito esperado y se llegue al objetivo. Es importante que cada jefe motive a sus empleados, él es uno de los principales motivadores para que ellos puedan lograr todo objetivo establecido.

En varias organizaciones existe absentismo de los motivadores, a diferencia de otras, la motivación se centran con el fin principal para que puedan cumplir sus metas y tanto la empresa como el trabajador estén comprometidos. La motivación es generadora de estímulos que conllevan a la persona a realizar diferentes actividades por diversas influencias. Asimismo, algunos tipos de motivación que se pueden mencionar son:

- **Intrínseca:** es la que se refiere a la realización de actividades por el simple placer de hacerlas, no hay un incentivo externo por el cual la motive a ejecutar dicha acción.
- **Extrínseca:** a diferencia de la intrínseca, esta motivación sí surge cuando hay algún incentivo de por medio, algún beneficio o se recibe algo a cambio de la acción efectuada. La motivación extrínseca es muy utilizada en las organizaciones, generalmente mediante una retribución perceptible que pueden

ser tangibles como pagos, regalos, etc., e intangibles como felicitar al colaborador en público.

- Positiva: es cuando la persona o trabajador se propone direccionar su conducta de forma adecuada para poder obtener algún mérito o recompensa por su buen desempeño. Puede existir gratificación externa que en este caso claramente sería un premio o bien si es interna, el sentirse bien consigo mismo.
- Negativa: se orienta a la conducta individual, la cual se refiere a evitar cometer algún error, impedir ser penalizado o bien sentirse frustrado por alguna actividad que no la realizó como esperaba o como se tenía que ejecutar.

El cerebro humano es la terminal más poderosa que ha sido establecida, es una herramienta importante de la persona. Existe considerada utilización de la capacidad mental que toda persona tiene, la mente puede ser un instrumento con eficiencia si se utiliza correctamente.

Algunos factores motivacionales son tal y como lo muestra Maslow (1991) en su jerarquía de necesidades o bien segmentación de las necesidades que a continuación se detallan: autorrealización, reconocimiento, afiliación, seguridad, fisiología.

- Autorrealización: moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos y resolución de problemas.
- Reconocimiento: autorreconocimiento, confianza, respeto y éxito.
- Afiliación: amistad, afecto e intimidad sexual.

- Seguridad: seguridad física, empleo, recursos, moral, familiar, de salud y propiedad privada.
- Fisiología: respiración, alimentación, descanso, sexo y homeostasis.

Maslow formuló la jerarquía de las necesidades humanas y en su teoría defiende que conforme se satisfacen las necesidades básicas los humanos desarrollan necesidades y deseos más altos. Es importante conocer que la pirámide de Maslow no es aplicable a totalidad para todos los individuos ya que cada persona cuenta con diferentes necesidades y prioriza conforme su contexto.

En las organizaciones se tiene la oportunidad de conocer a los trabajadores y asimismo, conocer sus necesidades. Se llega a comprender que son diferentes momentos y diferentes necesidades por colaborador y por lo tanto se espera que la empresa garantice satisfacción y apoyo cuando esto se presente.

El colaborador puede satisfacer sus necesidades sociales mediante la organización realizando actividades sociales, culturales, deportivas, etc. También la autorrealización se puede promover por el desarrollo laboral y estabilidad del trabajador, todo eso va generando sentido de pertenencia ya que va creando el vínculo de sentimiento y querer pertenecer a la misma.

Por otro lado, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) definen como “fuerzas que actúan sobre el individuo como una motivación o que parten de él para iniciar y orientar su conducta” podrían ser: (pág. 145)

- Ambiente laboral: es un factor hoy en día importante, se busca mejorar el desempeño pero no se toma en cuenta cómo se torna el ambiente por las

conductas que se desarrollan dentro de la organización. Ambiente laboral se define como la interacción de las personas en el trabajo, sus conductas y su estado de ánimo que se desarrolla mediante las actitudes de los trabajadores.

El clima laboral puede volverse agradable cuando las personas en la organización están centradas no solo en lo laboral sino en el buen trato hacia sus compañeros.

Un sentido opuesto de conducta hace que el clima se torne desagradable y genere poca productividad, así también discrepancias y diversidad de comportamientos negativos.

- Valores: principios que permiten orientar y enfocar la conducta para poder desarrollarse como personas. Es saber distinguir entre lo bueno y malo, también ayudan a poder forjarse metas y propósitos que puedan ser el reflejo de los objetivos. El fundamento de ideales sueños y aspiraciones que se va formando mediante el significado y compromiso que va dándole el individuo. Los valores en las organizaciones no siempre son presentados como tal, en ocasiones no se establecen y por consiguiente es el valor individual el que se practica.

A diferencia de las organizaciones que uno de los principales objetivos es inculcarlos los valores para que se sientan parte de la organización. El comportamiento que poseen los colaboradores en ocasiones va dependiendo de cómo esté estructurada la organización, el propósito del cual fue creado ese valor.

Los valores en las organizaciones se ven reflejados a diario, en las mínimas acciones, es la confianza que se tiene para sí mismo. Cada valor con que se identifica el

trabajador esta enlazado hacia algunos derechos que se generan a los largo de la humanidad. Algunos valores que son importantes en las organizaciones son:

- Calidad
  - Autonomía
  - Caridad
  - Equidad
  - Civismo
  - Compañerismo
- 
- Responsabilidad: entender, reconocer y saber todo lo que se representa en la organización, el derecho de mandar y obedecer al mismo tiempo tomando las decisiones que se creen son las acertadas, impulsa a la persona a llevar un control sobre su comportamiento el cual genera responsabilidad. La palabra autoridad también puede exigir responsabilidad pues las actividades que desarrolla lo contraer a ejercer con cautela el grado de autoridad y la toma de decisiones. Cada colaborador posee responsabilidad en la que acepta las consecuencias de sus actos. Las condiciones para que exista responsabilidad son libertad para que pueda realizar las decisiones y acciones mediante su persona, y ley para que se le pueda juzgar por las conductas realizadas.
  
  - Comunicación: saber escuchar es importante porque mediante la buena comunicación podemos interpretar los mensajes que transmiten otras personas.

En la organización la comunicación es muy esencial, debe ser eficaz, eficiente, clara y concisa, ser transmitida de forma objetiva. Un punto fuerte en las organizaciones es la falta de comunicación, no siempre se logra el objetivo de transmitir los mensajes a cabalidad o bien se omite gran parte de la información. En las empresas siempre se espera que la comunicación sea efectiva, suele ser confusa. Las personas creen que comúnmente comunicarse es fácil, el reto consiste en manejar la comunicación con eficiencia para poder transferir la información.

- En la organización se puede decir que existen diferentes formas para poder comunicarse tal y como la comunicación interna y externa. En la comunicación interna también podemos subdividir en ascendente, descendente y horizontal. Una de los principales obstáculos que presentan las organizaciones es la falta de comunicación, no se comprende el mensaje y tampoco la importancia del mismo.

Por otra parte, Gestoso y Bozal (2000) muestran que una buena motivación influye en el rendimiento de los colaboradores, éste es el resultado y tanto la motivación como el rendimiento influyen la satisfacción laboral, no todos los motivadores afectan a las personas de la misma forma, sin embargo depende de la percepción y funcionalidad de los elementos. Algunos factores que menciona es la consecución de logros, el interés que se despierta en el trabajador sobre sus labores, la variedad de la tarea y la importancia que tiene la tarea con el contexto social, retroalimentación y reconocimiento.

También Robbins (2004), plantea algunos de los problemas que enfrentan las empresas en cuanto a tratar de motivar a los trabajadores. Actualmente los

profesionales graduados son mejor pagados y obtienen mucha satisfacción intrínseca de su trabajo y los operarios de planta carecen de esta motivación. Los empleados profesionistas tiene más compromiso con su especialidad que con su patrón, la motivación de los profesionales no precisamente es el dinero y los ascensos, ya que son bien pagados y les gusta lo que hacen, hacen referencia que obtengan motivaciones estimulantes.

Existen también factores que dificultan la motivación porque puede hallarse una fuerte crítica hacia la conducta o desempeño que el colaborador realice, también porque no puede encontrarse el objetivo definido al cual se quiere llegarse como empresa y por consiguiente como trabajador.

La falta de elogios hacia la persona por realizar con eficiencia y eficacia su trabajo, se asigna tareas tediosas y sobrecargadas, la falta de comunicación por ambas partes, falta de trabajo en equipo, poco sentido de pertenencia. También mencionan que las personas que laboraron en el año de 1974 independientemente de la edad, dan más valor “orgullo en el trabajo”, (pág. 369) pues se creía que el trabajo con mayor carga laboral hace y desarrolla una mejor persona, a diferencia de los trabajadores actuales. Los valores cambian con la edad, se vuelve menos idealizado.

## **Equidad e Igualdad**

A través del tiempo y, adjunto a ello, de las distintas transiciones de regularización universal en busca de una disminución de desigualdad social en sus diversas y múltiples manifestaciones, el ser humano ha aspirado hacia derechos equitativos.

Aspiraciones como tal, probablemente determinantes para corresponder a códigos tanto universales como propios de cada país, grupo social, sector colectivo, de representación, de religión y demás, vienen a formar parte de las necesidades que cada persona, en su máxima representación y expresión, requiere para desarrollarse dentro de un contexto adecuado y justo.

Entrando a rasgos más específicos sobre la concepción de este término, conceptualmente la palabra equidad, proveniente de su raíz Equi, denota su significado hacia términos relacionados como: justo, equivalente e igualitario.

Pero para hacer referencia a tal concepto, se debe, además, corresponder al significado de la palabra igualdad. Y, asimismo, establecer su diferencia que no proviene tanto del significado sino de ambos orígenes. Para Rawls (2000), la igualdad es producto de “una sociedad bien ordenada”; es, adicionalmente, “una garantía constitucional”, y se expresa en que “cuestiones de origen como el color de la piel, la pertenencia a una comunidad religiosa o cultural y otros atributos” en los que está inscrita una persona, por nada, no dan ni prioridad ni ventaja al momento de “reclamar parte de la riqueza social”.

Villegas y Toro (2010) comentan que la igualdad se le denomina más como un objetivo a alcanzar en relación a ambos géneros, mediante derechos y oportunidades; cuyo fin no es lograr que tanto hombres como mujeres sean exactamente iguales, sino que gocen de las mismas posibilidades. Mientras que, de acuerdo al término de equidad como un principio ético, este corresponde a que personas en diversos contextos y situaciones, posean de acuerdo a los recursos que les corresponden, derechos y oportunidades. Dos personas que gozan de un ingreso económico diferente, no deberían de pagar los mismos

impuestos, por ejemplo. Y eso precisamente es equidad. Particularmente dos términos similares, que suelen ser usados como sinónimos, siendo su diferencia ambigua y a la vez importante.

Para Villegas y Toro (2010), la igualdad es ética y la equidad es política. Además, ambos términos solo son prácticos y realmente implementados si el marco de espacio y tiempo en el que se realizan es la convivencia.

Centralizando el tema anterior con respecto a la igualdad hacia un marco empresarial, García y Tardío (2010) aseguran que “el proceso de integrar la igualdad como garantía de calidad y de excelencia empresarial responde por una parte a la tendencia de modernización empresarial y por otra a la necesidad de generar nuevos modelos de cultura organizacional”. (s/n)

Es entonces que la igualdad dentro de la lógica empresarial, no sólo provee un mejor funcionamiento interno, sino crea las condiciones adecuadas para que las formas tradicionales se conviertan en efectivas por el valor que representan ante los derechos humanos.

La igualdad es símbolo de modernización, de nuevos enfoques y de futuros dentro del imaginario empresarial. Y, viene a colación su sensibilización desde el ámbito humano y ético tanto para la empresa como para sus trabajadores.

La igualdad, además, es parte de lo que debería de tener todo sector empresarial: la responsabilidad social. Cuba y Marina (2000), define a la responsabilidad social empresarial, o también llamada responsabilidad social corporativa, como el desarrollo

económico sostenible, generando una mejor vida para los trabajadores y sus familias, tanto para la comunidad local y la de la sociedad habitual.

La Responsabilidad Social es, en su totalidad, no sólo la búsqueda de un beneficio de imagen de la empresa, sino la protección y el otorgamiento a los empleados de tener derechos, formar parte de un clima laboral adecuado y ejercer en condiciones igualitarias con respecto al género y demás aristas.

Cuba (2000) agrega a su definición de Responsabilidad Social empresarial que es parte importante de un trabajo que plantea la preocupación de las organizaciones actuales por formar valor en la entidad donde se desenvuelven, a nivel interno como también externo.

## **Identidad**

Respecto al sentido de pertenencia, Nuñez y Rodríguez (2013) mencionan lo importante que es obtener la confianza y la credibilidad de las relaciones profesionales y el compromiso con los trabajadores. En el mundo empresarial es muy usual utilizar el término de identidad corporativa pues se percibe el valor que gira en torno a lo intangible, tanto como la marca, imagen y el conocimiento. Por esta razón las organizaciones necesitan postularse en un nivel que claramente se puedan diferenciar de las otras a través de las gestiones inmateriales.

En la investigación que realizaron Nuñez y Rodríguez (2013) muestran que los principales estudios sobre identidad corporativa surgieron en Europa y es así como

consideran al estudio un contenido importante y central en todo lo relacionado estratégicamente. Para las organizaciones es importante la forma en que son percibidos por sus trabajadores ya que esto les permite abrirse paso en el mundo de los negocios presentándose como una organización que se preocupa por el bienestar del personal que forma parte de la organización; son varios estudios que manejan el tema de la identidad corporativa tanto de lo práctico como de lo teórico.

Existen diversas definiciones para el término de identidad corporativa, que va desde identificar un conjunto de símbolos, fomentar su filosofía, forma de trabajar, la manera en que se muestra ante las personas externas hasta la representación que esta realiza, parte desde la cultura organizacional pues comprende los rasgos de la empresa hasta su esencia, se puede proyectar de cuatro maneras:

- Lo que se hace y se vende (bienes o servicios).
- Dónde se desarrollan las actividades (regiones, entorno)
- Forma en que se explica lo que se hace (comunicación)
- Manera de actuar con los interesados (comportamiento, políticas)

Según Sanz (1997) la identidad está conformada por la personalidad de las organizaciones, y se integra por los rasgos físicos que integran signos de identificación representados por logotipos, marcas siglas, etc., que son los que ayudan a que la organización vaya siendo reconocida y aceptada de forma diferente. Así también los rasgos culturales que son los que soportan y dan enfoque a los rasgos físicos.

Se analiza la relación entre sentido de pertenencia e identidad a partir de las variables de participación y percepción sobre la empresa, el desarrollo y la relación con

compañeros, cultura que es conformada por valores compartidos que son conjunto de creencias y conductas, así lo menciona Costa (2004) los trabajadores pasan diferentes esferas de conocimientos y experiencias a las cuales nombra como:

- Esfera de la palabra
- Esfera del signo visual
- Esfera de los entornos
- Esfera de los objetos

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2005), los símbolos “son abreviaciones de carácter científico-técnico y están constituidos por letras o por signos no alfabetizables.” Son identificadores básicos de la imagen de una organización, marca, logotipo e imagen son tres cosas totalmente diferentes.

- Logotipo: es cuando nos referimos al texto de forma gráfica de la empresa.
- Símbolo: Ícono característico de la imagen de una empresa, que en ocasiones acompaña al texto de la misma.
- Marca: Es el conjunto de logotipo con símbolo.

Además la Ley de Propiedad Industrial, decreto 57-2000 denomina a los símbolos como “signos distintivos” los cuales se refieren a “cualquier signo constituye una marca, un nombre comercial, un emblema, una expresión o señal de propaganda o una denominación de origen.”

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los valores que una empresa representa ante sus colaboradores hoy en día son importantes para poder generar una identificación, compromiso y pertenencia. Un empleado suele no identificarse con lo que hace o con la empresa si ésta no proporciona bienestar y satisfacción donde claramente se forma un vínculo en el cual la persona desea ser parte de la misma.

Las empresas que toman a su personal no solo como un elemento que se necesita para el constante crecimiento, sino que como parte importante de la misma, generando mejor actitud y con ello se beneficia el cumplimiento de metas y objetivos en conjunto.

Para toda organización es difícil mantener una cultura agradable, poseer a personas siempre orgullosas de su empresa y con buen desempeño, por lo que es importante conocer cuáles son algunas de las motivaciones de colaboradores.

Por lo anteriormente expuesto surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción respecto al sentido de pertenencia, símbolos y significados en un grupo de encargados de turno de una empresa de comida rápida hacia la organización?

### **2.1 Objetivos**

#### **2.1.1 Objetivo general**

Conocer la percepción por parte de un grupo de encargados de turno de una empresa de comida rápida de Guatemala respecto al sentido de pertenencia, símbolos y significados hacia la organización. (Estos símbolos y significados son entendidos como logo, slogan e imagen de la empresa).

#### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Para determinar la percepción de los trabajadores acerca de la satisfacción

laboral dentro de la organización.

- Determinar la percepción sobre la efectividad respecto del estilo de comunicación.
- Identificar los estilos de reconocimiento promoción utilizados dentro de la organización.
- Identificar los elementos presentes dentro de la organización que están vinculados al trabajo en equipo.
- Determinar qué tipo de motivación genera un mejor desempeño laboral.
- Determinar si existe equidad e igualdad dentro de la organización.
- Determinar si se sienten identificados con la empresa mediante símbolos.

## **2.2 Unidad de análisis**

Sentido de pertenencia

## **2.3 Definición de unidades de análisis**

### **2.3.1 Definición conceptual:**

Mondy y Noe (2005) define sentido de pertenencia como deseo y habilidad del colaborador de trabajar en equipo y ser parte del mismo. La importancia de ser un miembro valioso del equipo empresarial debe ser transmitida.

### **2.3.2 Definición operacional:**

Para la presente investigación se medirá la variable sentido de pertenencia a través de los siguientes indicadores y serán obtenidos a través de las entrevistas semi-estructuradas:

-Sentido de pertenencia: seguridad que la persona adquiere cuando se siente parte de un grupo.

- Satisfacción laboral: Grado de conformidad respecto a su trabajo.
- Comunicación: Transmisión de información de forma objetiva.
- Reconocimiento y promoción: Incentivos para retribuir el buen desempeño.
- Trabajo en equipo: actividades que se realizan en grupo, la madurez para actuar con cautela y sabiduría para realizar cierta actividad.
- Motivación, que se define con el impulso mental que conlleva a una acción con un fin determinado; este puede ser parte del medio por el cual se genere interés para el objetivo designado.
- Equidad e igualdad: El mismo trato para todos los trabajadores.
- Identidad, como el proceso por el cual una persona o sujeto se siente parte de dicho elemento, al cual le genera vinculación por la responsabilidad.

## **2.4 Alcances y límites**

A través del presente estudio se buscó conocer el sentido de pertenencia por parte de los Encargados de Turno hacia una empresa de Guatemala de comida rápida a través de sus símbolos y significados (logo y slogan). Dichos resultados son reflejo del contexto específico en el que el estudio fue realizado. Es decir, reflejan la realidad del contexto de varias tiendas de un restaurante de comida rápida en la ciudad de Guatemala, por lo que los resultados no pueden ser generalizables.

## **2.5 Aporte**

Esta investigación será útil para las empresas de comida rápida en Guatemala, ya que se podrá detectar algunos elementos que generen vínculo a través de significados y que posteriormente favorece el sentido de pertenencia. También se podrán detectar algunas de las causas por las que los colaboradores no se sienten parte de la empresa, situación que presumiblemente que genere desinterés por parte de los colaboradores. Por último, el presente estudio proveerá de información actual respecto de elementos ligados a la psicología industrial/organizacional y ampliará la literatura existente sobre el tema.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

Para llevar a cabo la presente investigación se contó con colaboradores de una empresa que cuenta con más de 400 empleados, los cuales laboran en diferentes tiendas ubicadas en el sector perimetral de la ciudad capital. Se trabajará con un total de 09 Encargados de Turno de ambos géneros, el rango de edad estuvo comprendido entre 18 a 40 años. Los colaboradores cuentan con diferentes horarios laborales que van de acuerdo con las necesidades de ellas y de la empresa.

- Edad entre 18 a 40 años
- Estado civil indiferente
- El puesto sea Encargados de turno
- Nacionalidad guatemalteca

Para identificar a cada uno de los participantes se elaboró un cuadro con información general de los mismos, el cual se presenta a continuación.

<b>Sujeto No. 1</b>	
<b>Código</b>	<b>S1</b>
Género	Masculino
Edad	27
Puesto	Encargado de Turno
Tiempo de laborar en la empresa	7 años

<b>Sujeto No. 2</b>	
<b>Código</b>	<b>S2</b>
Género	Femenino
Edad	20 años
Puesto	Encargado de Turno
Tiempo de laborar en la empresa	2 años

<b>Sujeto No. 3</b>	
<b>Código</b>	<b>S3</b>
Género	Masculino
Edad	30 años
Puesto	Encargado de turno
Tiempo de laborar en la empresa	9 años

<b>Sujeto No. 4</b>	
<b>Código</b>	<b>S4</b>
Género	Femenino
Edad	29 años
Puesto	Encargado de Turno
Tiempo de laborar en la empresa	2 años

<b>Sujeto No. 5</b>	
<b>Código</b>	<b>S5</b>
Género	Femenino
Edad	43 años
Puesto	Encargado de turno
Tiempo de laborar en la empresa	12 años

<b>Sujeto No. 6</b>	
<b>Código</b>	<b>S6</b>
Género	Masculino
Edad	25 años
Puesto	Encargado de Turno
Tiempo de laborar en la empresa	2 años

<b>Sujeto No. 7</b>	
<b>Código</b>	<b>S7</b>
Género	Femenino
Edad	25 años
Puesto	Encargado de Turno
Tiempo de laborar en la empresa	3 años

<b>Sujeto No. 8</b>	
<b>Código</b>	<b>S8</b>
Género	Masculino
Edad	24 años
Puesto	Encargado de Turno
Tiempo de laborar en la empresa	2 años

<b>Sujeto No. 9</b>	
<b>Código</b>	<b>S9</b>
Género	Femenino
Edad	27 años
Puesto	Encargado de Turno
Tiempo de laborar en la empresa	4 años

### 3.2 Instrumento

El instrumento que se presentó para recabar la información de esta investigación fue una entrevista semi-estructurada conformada por 24 preguntas las cuales se enfocan en recolectar la información con opinión de forma abierta y así poder enriquecer la información relacionada con el tema de la investigación.

La entrevista semi-estructurada ayuda a poder verificar el sentido de pertenencia del trabajador dentro de la organización y se divide en diferentes categorías.

- Satisfacción

- Comunicación
- Reconocimiento y promoción
- Trabajo en equipo
- Motivación
- Equidad e Igualdad
- Además se busca indagar la percepción de los evaluados acerca de los elementos de identificación con el logo y slogan.

### **3.3 Procedimiento**

Para poder realizar la presente investigación de tipo cualitativa se llevaron a cabo las siguientes actividades.

- Se eligió el tema de investigación asimismo, con qué tipo de metodología se trabajó.
- Se recopiló información acerca de sentido de pertenencia en libros, tesis, bibliotecas virtuales entre otras.
- Se planteó el problema y elementos de estudio.
- Se definió los sujetos de estudio y se habló con las personas encargadas para que dieran la autorización y permiso correspondiente.
- Se eligió las herramientas con que se realizó la investigación.
- Se realizó un formato de entrevista semiestructurado de pregunta abierta en el cual se abarcó 6 áreas distintas.
- Se procedió a realizar las entrevistas con aplicar el instrumento a los sujetos obteniendo la mayor cantidad de información y datos disponibles.

- Se analizó y tabuló los resultados.
- Se discutió los resultados.
- Por último se realizó el informe final ya con toda la información obtenida en el cual también se presentó conclusiones y recomendaciones.

### **3.4 Tipo de investigación y metodología estadística**

La presente investigación es de tipo cualitativa, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación cualitativa busca detallar pertenencias, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se investigue. Describe tendencias de un grupo o población.

El diseño que se utilizó para la presente investigación se centró en las experiencias y las percepciones que cada colaborador ha reconocido con el tiempo dedicado a la organización refieren Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Toda información presentada en la actual investigación de tipo cualitativa no requirió de datos estadísticos, ya que la información recabada fue mediante matrices y contenidos.

#### IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados obtenidos en las entrevistas que se realizaron a encargados de turno de las tiendas de comida rápida situadas en diferentes puntos de la ciudad de Guatemala.

Para la identificación de las respuestas se codificó a los participantes a través de la letra S. Asimismo, se incluye el número de respuesta contestada.

Código	S1
Género	Masculino
Puesto	Encargado de Turno
Edad	27 años
Escolaridad	Bachiller en Ciencia y Letras
Tiempo de laborar en la empresa	7 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“...me gusta lo que hago, cada día aprendo algo distinto y creo que me ayuda a crecer como persona y también como compañero” S1,1</p> <p>“Me gusta la atención al cliente, interactuar con las personas”S1,2</p> <p>“...es mi familia” S1,3</p> <p>“Me gusta lo que hago.”S1,4</p>
Comunicación	<p>“Hay pequeñas cosas que se desvían para la buena comunicación en la empresa...” S1,5</p> <p>“...hace falta reforzar los medios.”S1,6</p> <p>“...el asesor no nos transmite toda la información.” S1,7</p> <p>“...vienen los problemas que uno no pone atención.” S1,8</p> <p>“No nos sientan y no nos dicen a todos cómo son las cosas, casi siempre se desvía la información por otro lado...”S1,9</p> <p>“...tal vez no hemos comido por atender bien y solo llegan a regañar, no preguntan cómo nos ha ido.” S1,11</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“...reconocer un poquito más el esfuerzo que damos.” S1,10</p> <p>“...tal vez no hemos comido por atender bien y solo llegan a regañar, no preguntan cómo nos ha ido.” S1,11</p> <p>“Nos reconocen personalmente...” S1,12</p> <p>“En ocasiones nos dan combos como premios que el asesor paga.” S1,13</p> <p>“...dan oportunidad de ascender.” S1,22</p>
Trabajo en equipo	<p>“No,... tienen conflictos entre ellos mismos.” S1,14</p> <p>“...los de bodega se pelean con los de la tienda o con los asesores y llegan con mala actitud y nosotros somos los perjudicados.” S1,15</p>

	<p>“Con el equipo de dependientes si hay trabajo en equipo.” S1,16</p> <p>“Sí, siempre porque en todas las tiendas es importante... así no tengamos conflictos y errores.” S1,18</p>
Motivación	<p>“Estoy un poco desmotivado aunque no me debe de afectar tanto, media vez haga mi trabajo.” S1,23</p> <p>“...doy de mis combos para motivarlos, sería bonito que les mandaran un premio, algo así como esta comida para motivarlos.” S1,25</p> <p>“...Un día más de descanso o que se haga público nuestros logros ante la empresa no solo los errores.” S1,26</p> <p>“...motiva el sentido económico, también que la meta no esté tan elevada, y los descuentos porque el esfuerzo no se refleja.” S1,27</p> <p>“Uno se pone contento cuando ve que van subiendo los indicadores pero si sube la meta cada vez más, nunca llegaremos y eso decepciona.” S1,28</p> <p>“...trabajar más en sonrisa” S1,37</p> <p>“...afecta todos los problemas que están en la tienda, saber cómo tratar de controlarnos y que no afecte al servicio al cliente.” S1,38</p>
Equidad e igualdad	<p>“...en ocasiones los asesores no dicen los errores, no hay igualdad...” S1,17</p> <p>“...quieren apoyo para beneficio de la empresa, cuando el beneficio es para colaborador no lo dan y eso genera descontento.” S1,21</p> <p>“No se reconoce todo lo que uno hace, pero si cometo un error, sí lo echan en cara.” S1,24</p>
Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.	<p>“Me gusta lo que hago.”S1,4</p> <p>“...No, no me sé el logo, no me ha llamado la atención preguntar...” S1,29</p> <p>“no sé si los dieron en inducción porque hace tantos años” S1,30</p> <p>“...me identifico con el logo mucho en cada lugar que lo veo” S1,31</p> <p>“...no me lo sé, podría ser come fresco” S1,32</p> <p>“...no me lo sé” S1,33</p> <p>“... los alimentos son muy frescos y por eso nos distinguimos.” S1,34</p> <p>“...ven cómo hacemos el pan y que los vegetales no se ven feos...” S1,35</p> <p>“...es bonito cuando ven que uno pertenece a una gran empresa y se distingue en muchos países” S1,36</p> <p>“...aunque han hablado mal de la tienda” S1,39</p> <p>“Estoy muy orgulloso ya llevo bastante tiempo acá y como humanos siempre cometemos errores” S1,40</p>

La tabla del sujeto número 1 indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador

Sujeto 1						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“Me gusta la atención al cliente, interactuar con las personas”S1,2                      “Me gusta lo que hago.”S1,4</p>	<p>“...hace falta reforzar los medios.”S1,6                      “...el asesor no nos transmite toda la información.” S1,7                      “No nos sientan y no nos dicen a todos cómo son las cosas, casi siempre se desvía la información por otro lado...”S1,9</p>	<p>“...reconocer un poquito más el esfuerzo que damos.” S1,10                      “...tal vez no hemos comido por atender bien y solo llegan a regañar, no preguntan cómo nos ha ido.” S1,11                      “Nos reconocen personalmente...” S1,12                      “...dan oportunidad de ascender.” S1,22</p>	<p>“...los de bodega se pelean con los de la tienda o con los asesores por mala actitud y nosotros somos los perjudicados.” S1,15                      “Con el equipo de dependientes si hay trabajo en equipo.” S1,16</p>	<p>“...doy de mis combos para motivarlos, sería bonito que les mandaran un premio, algo así como esta comida para motivarlos.” S1,25                      “...Un día más de descanso o que se haga público nuestros logros ante la empresa no solo los errores.” S1,26                      “...motiva el sentido económico, también que la meta no esté tan elevada, y los descuentos porque el esfuerzo no se refleja.” S1,27</p>	<p>“...quieren apoyo para beneficio de la empresa, cuando el beneficio es para colaborador no lo dan y eso genera descontento.” S1,21                      “No se reconoce todo lo que uno hace, pero si cometo un error, sí lo echan en cara.” S1,24</p>	<p>“...No, no me sé el logo, no me ha llamado la atención preguntar...” S1,30                      “...me identifico con el logo mucho en cada lugar que lo veo” S1,31                      “...no me lo sé, podría ser come fresco” S1,32                      “... los alimentos son muy frescos y por eso nos distinguimos.” S1,34                      “...ven cómo hacemos el pan y que los vegetales no se ven feos...” S1,35                      “...es bonito cuando ven que uno pertenece a una gran empresa y se distingue en muchos países” S1,36                      “Estoy muy orgulloso ya llevo bastante tiempo acá...” S1,40</p>

El sujeto 1 demuestra claramente que se siente satisfecho porque le gusta la atención al cliente y en lo personal le gusta el trabajo que realiza. Comenta que es necesario reforzar los medios de comunicación para que toda información siempre fluya y así poder evitar inconvenientes generados por la omisión de datos. Se necesita reconocer un poco más el esfuerzo que cada encargado de turno realiza a diario y no solo enfocarse en los errores que ha cometido durante el día, ya que tal vez ha dejado de comer por atender y dar su mayor esfuerzo. Aunque también en ocasiones se le reconoce personalmente

Expone que en la tienda que se encuentra a su cargo si se trabaja en equipo y que hay falta del mismo cuando el personal del departamento de bodega o mantenimiento llega con mala actitud a la tienda.

Es necesario que existan diferentes motivaciones para que puedan realizar un desempeño favorable hacia la empresa, menciona que le gustaría tener un día más de descanso, que la meta sea mayor y los elementos de motivación que actualmente se practican, tal como dar combos de comida entre otras. En general solicita que haya más apoyo de parte de la empresa.

Respecto de los símbolos (logo y slogan) menciona que está orgulloso de pertenecer a la empresa aunque no sepa bien el significado del logo y slogan. A pesar de no tener claro los conceptos se siente identificado cada vez que ve el logo de la empresa.

Código	S2
Género	Femenino
Puesto	Encargado de Turno
Edad	20 años
Escolaridad	Secretaria Oficinista
Tiempo de laborar en la empresa	2 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“...me gusta lo que hago, es grato servirle al cliente.” S2,1</p> <p>“Estoy muy contenta y creo que reflejo que me gusta haciendo bien mi trabajo.” S2,5</p> <p>“...estoy feliz de ser parte de esta gran empresa.” S2,40</p> <p>“...es una empresa que me abrió sus puertas para ser de esta gran familia.” S2,42</p>
Comunicación	<p>“...sí funciona la comunicación.” S2,6</p> <p>“El asesor apoya cuando uno le propone algo o da sugerencias...” S2, 7</p> <p>“...sí hay comunicación también porque sí ha dado resultado el sistema que utilizamos actualmente.” S2,8</p> <p>“...si me cae mal la persona no comparto la información que se entere por otro lado y si me cae bien comparto la información para que no la regañen.” S2,11</p> <p>“...la mala comunicación puede ser por celos o hay algunas personas que son envidiosas porque no han ascendido o tienen mala actitud.” S2,12</p> <p>“Sí hay trabajo en equipo, hay comunicación, todo es una cadena, siento que fluye la comunicación no a la perfección pero sí nos comunicamos.” S2,20</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“...dar más importancia ya que en ocasiones solo se exige pero, ¿dónde queda el reconocimiento?, el pago es lo que nos ganamos.” S2,13</p> <p>“...no lo promueven”. S2,14</p> <p>“Es más de una responsabilidad la que llevamos, pasa algo y la culpa se la echan a uno, pero si uno hace algo bien no dicen nada, lo toman como que es trabajo de uno.” S2,15</p> <p>“...la manera que de reconocer el esfuerzo es más que salga bien el trabajo y no lo regañen a uno.” S2,16</p> <p>“Depende mucho de la persona, se refleja el esfuerzo de la persona.” S2,25</p> <p>“También depende de uno, si uno quiere ascender.” S2,26</p> <p>“...dar la opción de ascender y quien pase la prueba se queda con el puesto.” S2,31</p>

Trabajo en equipo	<p>“Me gusta compartir y convivir con mi equipo y las personas.” S2,2</p> <p>“El trabajo en equipo es lo más importante.” S2,3</p> <p>“...sí funciona la comunicación.” S2,6</p> <p>“El asesor apoya cuando uno le propone algo o da sugerencias, él las toma en cuenta.” S2, 7</p> <p>“...sí hay comunicación, sí ha dado resultado el sistema que utilizamos.” S2,8</p> <p>“Si hay demasiado trabajo en equipo, me alegro porque hay mucho compañerismo.” S2,21</p> <p>“Depende mucho de la persona individual, ante todo el carácter pero también algo motivante.” S2,22</p> <p>“...está bien así, aunque siempre es bueno reforzar.” S2,23</p>
Motivación	<p>“...en la tienda les damos descansos para motivarlos.” S2,17</p> <p>“...nos motivaría que el asesor nos mande correo para felicitarlas por los inventarios.” S2,18</p> <p>“...que nos mandaran notitas para reconocer el esfuerzo” S2,19</p> <p>“Depende mucho de la persona individual, ante todo el carácter pero también algo motivante.” S2,22</p> <p>“uno se motiva con los indicadores, pero realmente el pago no es coherente con lo que vendemos, nos esforzamos por vender y nunca es suficiente eso desmotiva” S2,27</p> <p>“El ambiente y los compañeros hacen que me sienta motivada.” S2,28</p> <p>“Sí me gustaría otro tipo de motivaciones también es bueno para todos.” S2,29</p> <p>“Los concursos en la empresa, los indicadores internos, los colaboradores luchan por estar bien y así se ganan y sienten con ánimo positivo.” S2,30</p> <p>“...cómo resolver problemas y hablarles a la hora de un conflicto, es importante la forma de como decimos las cosas.” S2,41</p>
Equidad e igualdad	<p>“El asesor es parejo, si hay trato justo no me quejo.” S2,24</p>
Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.	<p>“...me lo dijeron pero se me olvidó.” S2,35</p> <p>“No me lo sé, no podría decir.” S2,36</p> <p>“Sí sé que es para cuidar la salud porque son vegetales.” S2,37</p> <p>“Pienso que sí, hasta los clientes dicen que son ricos y bajan de peso.” S2,38</p> <p>“Han bajado de peso porque han consumido de nuestros productos.” S2,39</p> <p>La verdad no, pero sí tiene algo que ver con las flechas, por los trenes subterráneos.” S2,32</p> <p>“No, los colores si no me recuerdo, qué difícil.” S2,33</p> <p>Tal vez sí, me lo dijeron pero se me olvidó. Es algo que miro a diario y me hace sentir parte de la empresa aunque no me interese por el significado.” S2,35</p>

	<p>“Sí, cuando veo el logo me pongo feliz porque yo trabajo en ese lugar que varios quisieran estar.” S2,34</p> <p>“Tal vez sí, me lo dijeron pero se me olvidó, es algo que miro a diario y me hace sentir parte de la empresa aunque no me interese por el significado” S2,35</p> <p>“Me considero parte de la empresa desde que me dieron el sí para comenzar a laborar. “ S2,4</p>
--	--

La tabla del sujeto número 2, indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador.

Sujeto 2						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“...me gusta lo que hago, es grato servirle al cliente.” S2,1</p> <p>“Estoy muy contenta y creo que reflejo que me gusta haciendo bien mi trabajo.” S2,5</p> <p>“...estoy feliz de ser parte de esta gran empresa.” S2,40</p> <p>“...es una empresa que me abrió sus puertas para ser de esta gran familia.” S2,42</p>	<p>...sí funciona la comunicación.” S2,6</p> <p>“El asesor apoya cuando uno le propone algo o da sugerencias...” S2,7</p> <p>“...sí hay comunicación también porque sí ha dado resultado el sistema que utilizamos actualmente.” S2,8</p> <p>S2,11</p> <p>“...la mala comunicación puede ser por celos o hay algunas personas que son envidiosas porque no han ascendido o tienen mala actitud.” S2,12</p> <p>“Sí hay trabajo en equipo, hay comunicación, todo es una cadena, siento que fluye la comunicación no a la perfección pero sí nos comunicamos.” S2,20</p>	<p>“...no lo promueven”. S2,14</p> <p>“Es más de una responsabilidad la que llevamos, pasa algo y la culpa se la echan a uno, pero si uno hace algo bien no dicen nada, lo toman como que es trabajo de uno.” S2,15</p> <p>“...la manera que de reconocer el esfuerzo es más que salga bien el trabajo y no lo regañen a uno.” S2,16</p> <p>“También depende de uno, si uno quiere ascender.” S2,26</p>	<p>“Me gusta compartir y convivir con mi equipo y las personas.” S2,2</p> <p>“El asesor apoya cuando uno le propone algo o da sugerencias, él las toma en cuenta.” S2,7</p> <p>“Si hay demasiado trabajo en equipo, me alegro porque hay mucho compañerismo.” S2,21</p> <p>“Depende mucho de la persona individual, ante todo el carácter pero también algo motivante.” S2,22</p> <p>“...está bien así, aunque siempre es bueno reforzar.” S2,23</p>	<p>“...damos descansos para motivarlos.” S2,17</p> <p>“...que el asesor nos mande correo para felicitarlas por los inventarios.” S2,18</p> <p>“...notitas para reconocer el esfuerzo” S2,19</p> <p>“uno se motiva con los indicadores, pero realmente el pago no es coherente con lo que vendemos, nos esforzamos por vender y nunca es suficiente eso desmotiva” S2,27</p> <p>“El ambiente y los compañeros hacen que me sienta motivada.” S2,28</p> <p>“Los concursos en la empresa, los indicadores internos, los colaboradores luchan por estar bien y así se ganan y sienten con ánimo positivo.” S2,30</p>	<p>“El asesor es parejo, si hay trato justo no me quejo.” S2,24</p>	<p>La verdad no, pero sí tiene algo que ver con las flechas, por los trenes subterráneos.” S2,32</p> <p>“No, los colores si no me recuerdo, qué difícil.” S2,33</p> <p>Tal vez sí, me lo dijeron pero se me olvidó. Es algo que miro a diario y me hace sentir parte de la empresa aunque no me interese por el significado.” S2,35</p> <p>“Sí, cuando veo el logo me pongo feliz porque yo trabajo en ese lugar que varios quisieran estar.” S2,34</p> <p>“...me hace sentir parte de la empresa aunque no me interese por el significado” S2,35</p> <p>“Me considero parte de la empresa desde que me dieron el sí para comenzar a laborar.” S2,4</p>

El sujeto 2 demuestra que le gusta su trabajo realizando las actividades que le corresponden con esmero, se siente feliz de ser pertenecer a esta gran familia. También menciona que el sistema que se está utilizando en la empresa actualmente para la comunicación si funciona e influye el apoyo del asesor cuando se le dan sugerencias para mejorar y también da un trato equitativo. Sí existe bastante trabajo en equipo y se debe a la existencia de compañerismo, pero también depende de la persona y el carácter con que realice su desempeño.

Asimismo indica que las responsabilidades de los encargados de turno son muchas y por lo tanto es más trabajo el cual no se reconoce, si hay errores se les sanciona y si hay un buen desempeño no. La manera de reconocer el esfuerzo es que salga sin errores. Considera que es necesaria la motivación dándoles un día más de descanso, enviando notitas para reconocer su esfuerzo y seguir con los concursos entre tiendas.

Aunque no sepa el significado del logo y slogan de la empresa, es algo que lo hace sentir identificado con la empresa y se considera parte de la organización desde el día que entro a laborar.

Código	S3
Género	Masculino
Puesto	Encargada de Turno
Edad	30 años
Escolaridad	Bachiller en Computación
Tiempo de laborar en la empresa	9 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“...estoy satisfecho, pero no del todo, he dado lo mejor de mí.” S3,1</p> <p>“...estaba satisfecho, porque ahora cerramos más tarde y vivo hasta en villa nueva y cuando salimos tarde pago taxi.” S3,2</p>
Comunicación	<p>“...hay buena comunicación, de he hecho últimamente ha mejorado mucho.” S3,4</p> <p>“...en esta tienda sí se comparte todo la información que da oficinas centrales y los asesores.” S3, 5</p> <p>“...es de mejorar siempre, aportar ideas para ir cambiando a mejor.” S3,6</p> <p>“no escuchan al trabajador, simplemente lo sancionan.” S3,7</p> <p>“Si escucharan las versiones que hay y no solo regañar” S3,8</p> <p>“Una persona dice una cosa y diferente a los que pasa en las tiendas.” S3,9</p> <p>“Hay diferentes tratos hacia los clientes y van con quejas y tal vez no es eso.” S3,10</p> <p>“No todos están al pendiente de informar lo importante.” S3,</p> <p>“...cada tienda ya sabe cómo fluye más la comunicación.” S3,16</p> <p>“Sí, hay trabajo en equipo...” S3,17</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“Siento que antes reconocían más el desempeño ahora todo es regaños, antes preguntaban qué beneficios queríamos, ahora no.” S3,11</p> <p>“Siento que casi no se reconoce.” S3,13</p> <p>“Para mí no se practica de forma correcta, pues no dan oportunidad a todos, deberían dejar que el personal que quiera aplicar se capacite y ver quienes están aptos para el puesto.” S3,22</p> <p>“No se practica de forma correcta el crecimiento, no dan las mismas oportunidades, si lo amonestan a uno ya pasa mucho tiempo y lo comienza a ver como trabajador problema.” S3,23</p> <p>“Es bonito que le reconozcan a uno con algo tan sencillo.” S3,26</p>
Trabajo en equipo	<p>“Sí, aparte del tiempo, he compartido muchas cosas y conocimientos.” S3,3</p> <p>“...no trabajan todos en equipo porque me ha tocado que ir a cubrir eventos al autódromo y siempre hay roses y eso afecta porque no hacen favor por motivo que no se llevan bien bodega y mantenimiento.” S3,15</p> <p>“...es necesario reforzar el trabajo en equipo...” S3,18</p>

	<p>“Siempre aprendemos algo nuevo al estar como equipo.” S3,19</p>
Motivación	<p>“Hay otras empresas que les dan viajes a sus trabajadores mediante sus metas para premiarlos” S3,12</p> <p>“...se nos reconoce por las ventas, dan certificados y las bolsas de útiles, depende del concurso.” S3,14</p> <p>“...el horario, cuando me toca de noche y no tengo transporte en la noche.” S3,24</p> <p>“...el cambio de asesor me he sentido un poco más motivado ya que el asesor manda correo a las demás, eso motiva mucho porque los demás compañeros se dan cuenta de lo que avanzamos.” S3,25</p> <p>“Que pongan el empleado del mes...”S3,27</p> <p>“...hacer cuadros donde feliciten al más felicitado.” S3,28</p> <p>“...nos den transporte, si cuesta encontrar transporte.” S3,29</p> <p>“...sí deberían de subir el sueldo.” S3,30</p> <p>“...es necesario que nos capaciten constantemente.” S3,38</p> <p>“Siempre hay algo nuevo que aprender.” S3,39</p>
Equidad e igualdad	<p>“...hay un buen trato.” S3,20</p> <p>“No hay discriminación entre compañeros.” S3,21</p>
Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.	<p>“...no sé el significado del logo.” S3,31</p> <p>“...recuerdo el slogan porque a diario lo veo en los camiones y bolsas que damos a los clientes.” S3,34</p> <p>“...usa esos colores por lo verde de los vegetales.” S3,32</p> <p>“...no sé en realidad que significa, siempre que lo veo me pongo feliz de saber que aportó servicio.” S3,33</p> <p>“...sí me identifico con el slogan, estoy hasta delgado para reflejar lo que realmente la venta de nuestra comida.” S3,35</p> <p>“Todos los procedimientos que realizamos son acorde a las capacitaciones que recibimos las cuales si necesitamos que se refuercen cada año para mejorar, el slogan si va acorde a lo que vendemos.” S3,36</p> <p>“Sí me siento parte, soy alguien que ha hecho carrera.” S3,37</p> <p>“Sí me siento orgulloso de ser parte de la empresa...” S3,40</p>

La tabla del sujeto número 3, indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador.

Sujeto 3						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“...estaba satisfecho, porque ahora cerramos más tarde y vivo hasta en villa nueva y cuando salimos tarde pago taxi.” S3,2</p>	<p>“...hay buena comunicación, de he hecho últimamente ha mejorado mucho.” S3,4</p> <p>“...en esta tienda sí se comparte todo la información que da oficinas centrales y los asesores.” S3, 5</p> <p>“Si escucharan las versiones que hay y no solo regañar” S3,8</p> <p>“No todos están al pendiente de informar lo importante.” S3, “...cada tienda ya sabe cómo fluye más la comunicación.”</p>	<p>“Siento que antes reconocían más el desempeño ahora todo es regaños...” S3,11</p> <p>“Siento que casi no se reconoce.” S3,13</p> <p>“No se practica de forma correcta el crecimiento, no dan las mismas oportunidades, si lo amonestan a uno ya pasa mucho tiempo y lo comienza a ver como trabajador problema.” S3,23</p> <p>“Es bonito que le reconozcan a uno con algo tan sencillo.” S3,26</p>	<p>“Sí, aparte del tiempo, he compartido muchas cosas y conocimientos.” S3,3</p> <p>“...no trabajan todos en equipo porque me ha tocado que ir a cubrir eventos al autódromo y siempre hay roses y eso afecta porque no hacen favor por motivo que no se llevan bien bodega y mantenimiento.” S3,15</p> <p>“...es necesario reforzar el trabajo en equipo...” S3,18 S3,16</p> <p>“Sí, hay trabajo en equipo...” S3,17</p>	<p>“Que pongan el empleado del mes...” S3,27</p> <p>“...hacer cuadros donde feliciten al más felicitado.” S3,28</p> <p>“...nos den transporte, si cuesta encontrar transporte.” S3,29</p> <p>“...sí deberían de subir el sueldo.” S3,30</p> <p>“...es necesario que nos capaciten constantemente.” S3,38</p> <p>“Siempre hay algo nuevo que aprender.” S3,39</p>	<p>“...hay un buen trato.” S3,20</p> <p>“No hay discriminación entre compañeros.” S3,21</p>	<p>“...no sé el significado del logo.” S3,31</p> <p>“...recuerdo el slogan porque a diario lo veo en los camiones y bolsas que damos a los clientes.” S3,34</p> <p>“...sí me identifico con el slogan, estoy hasta delgado para reflejar lo que realmente la venta de nuestra comida.” S3,35 S3,36</p> <p>“Sí me siento parte, soy alguien que ha hecho carrera.” S3,37</p> <p>“Sí me siento orgulloso de ser parte de la empresa...” S3,40</p>

El sujeto 3 expresa que estaba satisfecho con el servicio que se le proporcionaba, ahora se siente inconforme ya que les alargaron el horario nocturno y en ocasiones les toca pagar taxi porque no encuentran transporte.

Comenta que ha mejorado la comunicación, hay inconvenientes pues no todos están al pendiente de compartir la información importante. También menciona que si existe trabajo en equipo pero es necesario reforzar el mismo para ir disminuyendo los roles que hay entre departamentos.

Asimismo, desean que se les motive de diferentes formas, tales como poner el empleado del mes en un cuadro, subir el sueldo entre otras. Es importante destacar que no existe discriminación entre compañeros, hay buen trato.

No sabe el significado de logo y slogan pero se siente parte de la empresa, se mantiene delgado para reflejar y afirmar que el producto que se vende realmente es saludable. Es una persona que ha hecho carrera en esta empresa.

Código	S4
Género	Masculino
Puesto	Encargado de Turno
Edad	29 años
Escolaridad	Bachiller en Ciencia y Letras
Tiempo de laborar en la empresa	2 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“Sí estoy satisfecho porque me gusta el servicio al cliente, hago lo que me gusta interactuar con las personas.” S4,1</p> <p>“...me siento bien porque somos pocos nos prestan mayor atención”S4,2</p> <p>“Sí me considero parte de la empresa desde el día que me contrataron.” S4,4</p> <p>“Sí estoy orgullosa de mi tienda...” S4,44</p> <p>“Tengo una compañera desde que inicio en la empresa.” S4,45</p>
Comunicación	<p>“Hay mayor comunicación con los compañeros porque no somos muchos.” S4,3</p> <p>“Es dependiendo de la persona que da el mensaje, con mi equipo no tengo problema.” S4,5</p> <p>“Los asesores se comunican de diferente forma, me refiero utilizan diferentes vías, unos más los celulares otros más correos es de adaptarse a ellos.” S4,6</p> <p>“Creo que la comunicación debe de ser por diferentes vías no solo por teléfono o por correo.” S4,7</p> <p>“Hace falta que se le dé más seguimiento a los problemas.” S4,8</p> <p>“La información se comparte pero como le digo depende de los asesores...” S4,10</p> <p>“...que tanta importancia se le dé a diario, por ejemplo la promoción del dos por uno, no nos llegó información y esto es culpa de mercadeo que no comparte la información con tiempo, nosotros ni sabíamos nada de eso, que especifiquen fechas con tiempo.”S4,11</p> <p>“...todos sepan la información al mismo tiempo, no hasta el mero día.” S4,12</p> <p>“No hay seguimiento un mes si dan bastante información y el siguiente ya no.” S4,13</p> <p>“Sí hace falta más comunicación, con mantenimiento no hacen más de lo que se les pide porque no hay pro actividad” S4,18</p> <p>“Sí es necesario reforzar cada área más que el trabajo en equipo...” S4,24</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“Sí se reconoce la dedicación que le damos a nuestras actividades.” S4,14</p> <p>“Cuando se reconoce nosotros como trabajadores muchas veces</p>

	<p>no valoramos lo poco que nos reconocen siempre queremos más.” S4,15</p> <p>“En las reuniones que hacen, felicitan a los que van bien.” S4,16</p> <p>“Es bueno decir lo bueno que hacen, ya que cuando uno va a oficinas centrales comparte las experiencias y también con sus compañeros lo que dijeron en las reuniones.” S4,17</p> <p>“En lo que he estado aquí, depende de mucho de la persona si desea ascender o no, que tanto empeño le ponga.” S4,27</p>
Trabajo en equipo	<p>“De mis compañeros no tengo nada que decir son muy unidos.” S4,21</p> <p>“Con la asesora que estaba si hay trabajo en equipo, con el nuevo asesor no hay trabajo en equipo.” S4,22</p> <p>“No dan seguimiento, falta dar instrucciones que está bien y que está mal.” S4,23</p>
Motivación	<p>“También cuando se resuelve un problema dar la retroalimentación para ver cómo se trabajó, no solo a criticar solo lo malo, también decir si salió bien.” S4,9</p> <p>“Sí, siento mucho apoyo, pero siento que falta un poco que lo motiven a uno.” S4,28</p> <p>“Si pudieran ver lo que uno se esfuerza.” S4,29</p> <p>“Que le dieran más prioridad de capacitaciones para el servicio al cliente, que no sean tan seguidas pero sí motivan.” S4,30</p> <p>“Es necesario para nosotros porque como humanos olvidamos cosas.” S4,31</p> <p>“Sí motivan las metas uno sabe que si le hecha ganas sabe que puede llevarse toda la meta.” S4,32</p> <p>“Le ponemos la esperanza a la venta de extras.” S4,33</p> <p>“Premiaran por mes a un empleado, se motiva cuando uno ve su nombre.” S4,34</p> <p>“En el servicio al cliente creo que se debe mejorar de todo un poco, es necesario que sepamos cómo mejorar el servicio.” S4,43</p>
Equidad e igualdad	<p>“Los gerentes no saludan, solo entran y nos hace sentir mal.” S4,19</p> <p>“Tal vez no estamos a su nivel pero la educación no pelea con nadie, somos un equipo y merecemos respeto.” S4,20</p> <p>“El nuevo asesor no saluda y hay gerentes que tampoco saludan, lo hacen sentir mal a uno.” S4,25</p> <p>“Sí hay trato justo no hay discriminación, tal vez sería solo saludar siempre.” S4,26</p>
Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.	<p>“Sí, el logo es sobre los trenes subterráneos.” S4,35</p> <p>“No, los colores tal vez porque van acorde a los alimentos Verdes.” S4,36</p> <p>“Sí, después de tanto tiempo se siente como en familia.” S4,37</p> <p>“Sí se cual es pero no se me la frase exacta.” S4,38</p>

La tabla del sujeto número 4 , indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador.

Sujeto 4						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“Sí estoy satisfecho porque me gusta el servicio al cliente, hago lo que me gusta interactuar con las personas.” S4,1</p> <p>“Sí me considero parte de la empresa desde el día que me contrataron.” S4,4</p> <p>“Sí estoy orgullosa de mi tienda...” S4,44</p>	<p>“Hay mayor comunicación con los compañeros porque no somos muchos.” S4,3</p> <p>“Es dependiendo de la persona que da el mensaje, con mi equipo no tengo problema.” S4,5</p> <p>“Los asesores se comunican de diferente forma, me refiero utilizan diferentes vías, unos más los celulares otros más correos es de adaptarse a ellos.” S4,6</p> <p>“Hace falta que se le dé más seguimiento a los problemas.” S4,8</p> <p>“Sí hace falta más comunicación, con mantenimiento no hacen más de lo que se les pide...” S4,18</p>	<p>“Sí se reconoce la dedicación que le damos a nuestras actividades.” S4,14</p> <p>“En las reuniones que hacen, felicitan a los que van bien.” S4,16</p> <p>“En lo que he estado aquí, depende de mucho de la persona si desea ascender o no, que tanto empeño le ponga.” S4,27</p>	<p>“De mis compañeros no tengo nada que decir son muy unidos.” S4,21</p> <p>“Con la asesora que estaba si hay trabajo en equipo, con el nuevo asesor no hay trabajo en equipo.” S4,22</p> <p>“No dan seguimiento, falta dar instrucciones que está bien y que está mal.” S4,23</p>	<p>“También cuando se resuelve un problema dar la retroalimentación para ver cómo se trabajó, no solo a criticar solo lo malo, también decir si salió bien.” S4,9</p> <p>“Sí, siento mucho apoyo, pero siento que falta un poco que lo motiven a uno.” S4,28</p> <p>“Sí motivan las metas uno sabe que si le hecha ganas sabe que puede llevarse toda la meta.” S4,32</p> <p>“Le ponemos la esperanza a la venta de extras.” S4,33</p> <p>“Premiaran por mes a un empleado, se motiva cuando uno ve su nombre.” S4,34</p>	<p>“Los gerentes no saludan, solo entran y nos hace sentir mal.” S4,19</p> <p>“Tal vez no estamos a su nivel pero la educación no pelea con nadie, somos un equipo y merecemos respeto.” S4,20</p> <p>“El nuevo asesor no saluda y hay gerentes que tampoco saludan, lo hacen sentir mal a uno.” S4,25</p> <p>“Sí hay trato justo no hay discriminación, tal vez sería solo saludar siempre.” S4,26</p>	<p>“Sí, el logo es sobre los trenes subterráneos.” S4,35</p> <p>“No, los colores tal vez porque van acorde a los alimentos Verdes.” S4,36</p> <p>“Sí, después de tanto tiempo se siente como en familia.” S4,37</p> <p>“Sí se cual es pero no se me la frase exacta.” S4,38</p>

El sujeto 4 se siente satisfecho porque le gusta el servicio al cliente, se considera parte de la empresa desde el día que lo contrataron. En la tienda que se encuentra ubicado sí existe trabajo en equipo y comunicación, beneficia que no son muchos, pero sí enfatiza que hace falta el seguimiento para cada actividad. Respecto a los asesores, cada uno se comunica de diferente forma.

También menciona que el departamento de mantenimiento no hace más de lo que se le solicita y es importante mantener la tienda en buen estado. Afirma que sí se les reconoce la dedicación con que realizan su desempeño laboral, cuando tienen reuniones felicitan a quienes van bien.

Es necesario que les den retroalimentación positiva y las áreas de oportunidad, no solo lo negativo, eso los desmotiva. Alguna de las motivaciones que tienen también es la venta de ingredientes extras, ponen la esperanza en la venta para subir su sueldo.

Hay trato justo, pero no hay respeto ya que los gerentes no saludan cuando llegan. También menciona que conoce el significado del logo y slogan, aunque no con exactitud. Después de tanto tiempo que lleva de estar en la tienda se siente como en familia.

Código	S5
Género	Femenino
Puesto	Encargado de Turno
Edad	43 años
Escolaridad	Tercero Básico
Tiempo de laborar en la empresa	12 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“Sí, porque desde que entré me gusto el trabajo, esta empresa es de bonito ambiente.” S5,1</p> <p>“La atención al cliente lo motiva.” S5,2</p> <p>“...y también para pagar son puntuales, es algo que uno lo agradece.” S5,3</p> <p>“En lo personal me he sentido bien trabajando para la empresa.” S5,4</p> <p>“Sí, por todo el tiempo que ha estado acá.” S5,5</p> <p>“Estoy orgullosa de pertenecer a una empresa como esta.” S5,6</p> <p>“Sí, trabaje 2 años en paseo Miraflores y un año en prima y el resto acá.” S5,45</p> <p>“Estoy feliz porque he crecido como persona acá.” S5,46</p>
Comunicación	<p>“Sí es efectivo, más de alguna vez ha habido inconveniente.” S5,7</p> <p>“El jueves era 2 por uno y después que lo trasladaron para otro día y nosotros ya habíamos pedido todo el producto.” S5,8</p> <p>“Uno pide el pedido y resulta que ya no era, me prepare para hacer mi pedido es falta de comunicación.”</p> <p>“No es siempre, pero no deben de cambiar fecha porque afecta.” S5,9</p> <p>“Me gustaría más comunicación por teléfono, no veo ahí el correo.” S5,10</p> <p>“Sí se comparte la información pero no dan seguimiento.” S5,11</p> <p>“Siento que la falta de atención y responsabilidad afecta para la buena comunicación.” S5,12</p> <p>“Es importante que estén comunicando todo para que nos apoyen.” S5,19</p> <p>“Yo creo que siempre es necesario mejorar en todo y lo principal es la comunicación” S5,44</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“En la empresa si nos prepara bien, no todas las empresas tienen personal bien preparado.” S5,13</p> <p>“Todo lo que yo sé es porque aquí me dieron la capacitación y también es por mi experiencia.” S5,14</p> <p>“Estoy agradecida con la empresa por darme la oportunidad de crecer, ya que yo no soy estudiada.” S5,15</p>

	<p>“Sí reconocen el esfuerzo, me tienen como encargada de tienda.” S5,16</p>
Trabajo en equipo	<p>“No le podría hablar fuera de lo que es mi tienda.” S5, 17</p> <p>“Pero con mantenimiento si estamos un poco mal tuvimos un problema, se me cayó el menú y estuvo todo el día así, se informó, se tomó fotos, se llamó al asesor en todo el día y no vinieron.” S5,18</p> <p>“Sí hay trabajo en equipo en la tienda.” S5,20</p> <p>“Están atentos a lo que el cliente solicita.” S5,21</p> <p>“En mi caso no, yo sí considero que se trabaja en equipo.” S5,22</p>
Motivación	<p>“Sí se practica bien el desarrollo de ascensos.” S5,25</p> <p>“Tal vez no diferencian tanto el pago de cajeros y encargados.” S5,26</p> <p>“Si hubiera diferencia en salario sería mejor porque las responsabilidades son más.” S5,27</p> <p>“Sí estoy motivada, me he encariñado con la empresa, es mi familia.” S5,28</p> <p>“La alimentación es una motivación.” S5,29</p> <p>“Darle retroalimentación de lo que hace bien o hace mal” S5,30</p> <p>“Uno trata de hacer lo mejor y no hay felicitación” S5,31</p> <p>“Entregar algo de felicitación.” S5,32</p> <p>“Hace unos año hacían algo similar.” S5, 33</p> <p>“Solo con estar en la empresa estoy feliz.” S5,34</p>
Equidad e igualdad	<p>“Sí, lo que me ha gustado de la empresa es que no tratan mal a sus trabajadores.” S5,23</p> <p>“Es una empresa que respeta a sus trabajadores.” S5,24</p>
Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.	<p>“No tengo presente cual es el significado de logo.” S5,35</p> <p>No, tantos años de estar acá y no me habían preguntado eso.” S5,36</p> <p>“Tal vez me lo dijeron pero no recuerdo.” S5,37</p> <p>“Sí, esos son los colores de mi tienda.” S5,38</p> <p>“Sí me lo sé, se me quedó porque todo lo que damos al cliente es rico y fresco” S5,39</p> <p>“Sí todos las rutinas diarias veo que es cierto, lo que vendemos.” S5,40</p> <p>“Sí, llevamos todos los alimentos frescos y además tenemos mucho cuidado a la hora de cortar vegetales.” S5,41</p> <p>“La elaboración de todo es muy higiénico” S5,42</p> <p>“Hay sí, creo que el uniforme hace que uno se distinga.” S5,43</p>

La tabla del sujeto número 5, indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador.

Sujeto 5						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“Sí, porque desde que entré me gusto el trabajo, esta empresa es de bonito ambiente.” S5,1</p> <p>“...y también para pagar son puntuales, es algo que uno lo agradece.” S5,3</p> <p>“Sí, por todo el tiempo que ha estado acá.” S5,5</p> <p>“Estoy orgullosa de pertenecer a una empresa como esta.” S5,6</p> <p>“Estoy feliz porque he crecido como persona acá.” S5,46</p>	<p>“Sí es efectivo, más de alguna vez ha habido inconveniente.” S5,7</p> <p>“No es siempre, pero no deben de cambiar fecha porque afecta.” S5,9</p> <p>“Me gustaría más comunicación por teléfono, no veo ahí el correo.” S5,10</p> <p>“Sí se comparte la información pero no dan seguimiento.” S5,11</p> <p>“Siento que la falta de atención y responsabilidad afecta para la buena comunicación.” S5,12</p> <p>“Es importante que estén comunicando todo para que nos apoyen.” S5,19</p> <p>“Yo creo que siempre es necesario mejorar en todo y lo principal es la comunicación” S5,44</p>	<p>“En la empresa si nos prepara bien, no todas las empresas tienen personal bien preparado.” S5,13</p> <p>“Todo lo que yo sé es porque aquí me dieron la capacitación y también es por mi experiencia.” S5,14</p> <p>“Estoy agradecida con la empresa por darme la oportunidad de crecer, ya que yo no soy estudiada.” S5,15</p> <p>“Sí reconocen el esfuerzo, me tienen como encargada de tienda.” S5,16</p> <p>“Sí se practica bien el desarrollo de ascensos.” S5,25</p>	<p>“Pero con mantenimiento si estamos un poco mal tuvimos un problema, se me cayó el menú y estuvo todo el día así, se informó, se tomó fotos, se llamó al asesor en todo el día y no vinieron.” S5,18</p> <p>“Sí hay trabajo en equipo en la tienda.” S5,20</p> <p>“Están atentos a lo que el cliente solicita.” S5,21</p> <p>“En mi caso no, yo sí considero que se trabaja en equipo.” S5,22</p>	<p>“Tal vez no diferencian tanto el pago de cajeros y encargados.” S5,26</p> <p>“Si hubiera diferencia en salario sería mejor porque las responsabilidades son más.” S5,27</p> <p>“Sí estoy motivada, me he encariñado con la empresa, es mi familia.” S5,28</p> <p>“La alimentación es una motivación.” S5,29</p> <p>“Darle retroalimentación de lo que hace bien o hace mal” S5,30</p> <p>“Uno trata de hacer lo mejor y no hay felicitación” S5,31</p> <p>“Entregar algo de felicitación.” S5,32</p> <p>“Solo con estar en la empresa estoy feliz.” S5,34</p>	<p>“Sí, lo que me ha gustado de la empresa es que no tratan mal a sus trabajadores.” S5,23</p> <p>“Es una empresa que respeta a sus trabajadores.” S5,24</p>	<p>“No tengo presente cual es el significado de logo.” S5,35</p> <p>“Sí, esos son los colores de mi tienda.” S5,38</p> <p>“Sí todos las rutinas diarias veo que es cierto, lo que vendemos.” S5,40</p> <p>“Sí, llevamos todos los alimentos frescos y además tenemos mucho cuidado a la hora de cortar vegetales.” S5,41</p> <p>“La elaboración de todo es muy higiénico” S5,42</p> <p>“...sí, creo que el uniforme hace que uno se distinga.” S5,43</p>

El sujeto 5 menciona que desde que ingreso le gustó, está orgulloso de pertenecer a esta gran empresa, se siente feliz y por cómo ha crecido como persona. El sistema de comunicación que se utiliza sí es efectivo, pero siempre es bueno mejorar. Siente que el inconveniente que existe para la buena comunicación podría ser la falta de seguimiento, atención y responsabilidad de los trabajadores.

Menciona que la empresa si los capacita muy bien, lo que sabe es porque lo ha aprendido en base a su experiencia pero también a las capacitaciones que proporciona dicha organización, agradece el que le hayan dado la oportunidad pues ella no es graduada. Considera que sí se trabaja en equipo aunque hay inconvenientes, no específicamente con los de la tienda sino con otros departamentos.

Expresa que el pago del encargado de turno se diferencie más al de un cajero ya que las responsabilidades son más, cuando se dé la retroalimentación se felicite por el buen desempeño, ya que se trata de hacer lo mejor posible y no hay felicitación, esto serviría como motivación. Algo muy importante es que existe igualdad, no se trata mal al colaborador y eso es de reconocer, es una empresa que respeta a sus trabajadores.

Reconoce los colores del logo y slogan pero no sabe el significado. Así también opina que el uniforme hace que cada colaborador se distinga.

Código	S6
Género	Masculino
Puesto	Encargado de Turno
Edad	25 años
Escolaridad	Perito Contador
Tiempo de laborar en la empresa	2 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“...estoy satisfecho porque de mi trabajo obtengo dinero para poder sobrevivir me provee todo, si la empresa crece también tengo oportunidad de crecer.” S6,1</p> <p>“Sí, estoy trabajando desde hace mucho y me siento muy bien trabajar en esta empresa.” S6,2</p> <p>“Si me considero parte de la empresa, si la empresa crece nosotros también.” S6,3</p> <p>“Independiente en la tienda en que este trato de dar lo mejor, trato de identificarme para estar bien.” S6,32</p> <p>“...importa trato de mejorar siempre, me gusta la empresa.” S6,33</p>
Comunicación	<p>“Está bien la comunicación en general.” S6,4</p> <p>“Hay cosas que hace falta mejorar en la comunicación, claro ejemplo es de las promociones, la mecánica que van a utilizar para canjear el producto, nosotros tenemos que llamar para que nos digan que tenemos que hacer.” S6,5</p> <p>“Sí se comparte la mayoría de cosas.” S6,7</p> <p>“Tal vez dar más atención a los detalles.” S6,8</p> <p>“Los de mercadeo no se preocupan por enviar la información a tiempo para a la hora de que ya está dicha promoción nosotros ya sepamos bien todo.” S6,9</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“...podría reconocerse un poco más nuestra labor.” S6,10</p> <p>“Por beneficios de alimentación, pero siento que no lo reconocen...” S6,11</p> <p>“...quien se pone pilas va creciendo.” S6,16</p>
Trabajo en equipo	<p>“Siento que sí trabajan en equipo porque están pendientes de uno.” S6,12</p> <p>“En ambas tiendas hay trabajo en equipo, todos tratan de dar lo mejor.” S6,13</p> <p>“Unos se esfuerzan más que otros pero a la larga todos trabajan, los que llevan más tiempo creen mandar y trabajar más que el personal que acaba de ingresar.” S6,14</p>
Motivación	...Por beneficios de alimentación, pero siento que no lo reconocen,

	<p>deberían de ver soluciones para que no le cobren a uno los desajustes, si uno ha estado atento a todo.” S6,11</p> <p>“Cada día me motivo porque sé que tengo que trabajar.” S6, 17</p> <p>“Aunque me gustaría que hubiera algunas formas de motivarnos, actividades o convivencias.” S6,18</p> <p>“Aspecto laboral, premiando nuestro esfuerzo” S6,21</p> <p>“Darnos reconocimientos por tener la tienda en buen estado.” S6,22</p> <p>“...dar un poco más de interés a los ET.” S6,19</p> <p>“Nos dicen que está mal pero no nos dan herramientas para seguir adelante y cómo podemos mejorar.” S6,20</p> <p>“Creo que sí se podría mejorar en muchas cosas.”</p> <p>“El bono del cliente misterioso, ese bono lo motiva a una para ver que puede mejorar.” S6,30</p> <p>“...dar la comida totalmente gratis para los ET porque en ocasiones no nos da tiempo de comer.” S6,31</p>
<p>Equidad e igualdad</p>	<p>“El trato es justo, dependiendo de lo que se merecen así los van a tratar.” S6,15</p>
<p>Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.</p>	<p>“Es una línea de transmetro de USA.” S6,23</p> <p>“No sé porque se utilizan esos colores.” S6,24</p> <p>“Sí me identifico la verdad estoy muy contento.” S6,25</p> <p>“Sí sé el slogan, desde que inicie he tratado de aprender un poco de todo.” S6,26</p> <p>“Sí, a diario se va diferenciando uno de las demás empresas, el ambiente que se refleja ante los demás.” S6,27</p> <p>“...la empresa tiene bien especificado todo en cuanto la elaboración de cada producto, por ejemplo el horneado del pan y estamos capacitados para hacerlo.” S6,28</p> <p>“...desde que le dan a uno el uniforme hacen que se sienta parte de la empresa.” S6,29</p>

La tabla del sujeto número 6, indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador.

Sujeto 6						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“...estoy satisfecho porque de mi trabajo obtengo dinero para poder sobrevivir me provee todo, si la empresa crece también tengo oportunidad de crecer.”S6,1</p> <p>“Sí, estoy trabajando desde hace mucho y me siento muy bien trabajar en esta empresa.” S6,2</p> <p>“Si me considero parte de la empresa, si la empresa crece nosotros también.” S6,3</p>	<p>“Está bien la comunicación en general.” S6,4</p> <p>“Hay cosas que hace falta mejorar en la comunicación, claro ejemplo es de las promociones, la mecánica que van a utilizar para canjear el producto, nosotros tenemos que llamar para que nos digan que tenemos que hacer.” S6,5</p> <p>“Los de mercadeo no se preocupan por enviar la información a tiempo para a la hora de que ya está dicha promoción nosotros ya sepamos bien todo.” S6,9</p>	<p>“...podría reconocerse un poco más nuestra labor.” S6,10</p> <p>“Por beneficios de alimentación, pero siento que no lo reconocen...” S6,11</p> <p>“...quien se pone pilas va creciendo.” S6,16</p>	<p>“Siento que si trabajan en equipo porque están pendientes de uno.” S6,12</p> <p>“Unos se esfuerzan más que otros pero a la larga todos trabajan, los que llevan más tiempo creen mandar y trabajar más que el personal que acaba de ingresar.” S6,14</p>	<p>Por beneficios de alimentación, pero siento que no lo reconocen, deberían de ver soluciones para que no le cobren a uno los desajustes, si uno ha estado atento a todo.” S6,11</p> <p>“Aspecto laboral, premiando nuestro esfuerzo” S6,21</p> <p>“Darnos reconocimientos por tener la tienda en buen estado.” S6,22</p> <p>“Nos dicen que está mal pero no nos dan herramientas para seguir adelante y cómo podemos mejorar.” S6,20</p> <p>“El bono del cliente misterioso, ese bono lo motiva a una para ver que puede mejorar.” S6,30</p>	<p>“El trato es justo, dependiendo de lo que se merecen así los van a tratar.” S6,15</p>	<p>“Es una línea de transmetro de USA.” S6,23</p> <p>“No sé porque se utilizan esos colores.” S6,24</p> <p>“Sí me identifico la verdad estoy muy contento.” S6,25</p> <p>“Sí sé el slogan, desde que inicie he tratado de aprender un poco de todo.” S6,26</p> <p>“Sí, a diario se va diferenciando uno de las demás empresas, el ambiente que se refleja ante los demás.” S6,27</p> <p>S6,28</p> <p>“...desde que le dan a uno el uniforme hacen que se sienta parte de la empresa.” S6,29</p>

El sujeto 6 se siente satisfecho porque de su trabajo obtiene dinero para sobrevivir, si la empresa crece él también tiene la oportunidad de crecer, se considera parte de la empresa. También menciona que hay comunicación aunque hace falta mejorar por los inconvenientes que se presentan, claro ejemplo es el de las promociones, ellos deben de llamar para saber la técnica que se va a utilizar, cuanto que debería de ser el departamento de mercadeo que les informen.

Comenta que se casi no se les reconoce el buen desempeño, quien desea ascender dentro de la empresa debe hacerlo mediante su esfuerzo. Es importante mencionar que sí siente apoyo de la empresa y la motivación que se utiliza es el beneficio de alimentación. Desea que se le dé mérito por tener limpia y en orden la tienda donde se encuentra.

El ambiente que se mantiene en la tienda es reflejado, la diferencia de otras empresas que hay demasiados conflictos. Menciona que desde que le dieron el uniforme hicieron que se sintiera parte de la organización. Sabe el significado del logo y slogan ya que trata de aprender algo nuevo siempre. Aunque no conoce porque utiliza esos colores.

Código	S7
Género	Femenino
Puesto	Encargado de Turno
Edad	25 años
Escolaridad	Secretaria Oficinista
Tiempo de laborar en la empresa	3 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“...estoy satisfecho con mi trabajo, hago lo que me gusta y lo que tengo que hacer.” S7,1</p> <p>“...uno sabe que tiene que colaborar en todos los aspectos.” S7,2</p> <p>“...me considero parte de la empresa, me ha ayudado en varias necesidades.” S7,3</p>
Comunicación	<p>“...si han mejorado la comunicación, hemos recibido correos de oficinas, mandan memos, y mando correos frecuentemente.” S7,4</p> <p>“Una de las causas es que no enviaban a todas las tiendas la información.” S7,6</p> <p>“Todos tienen diferente forma de trabajar a unos asesores les gusta más por medio de teléfono y a otros por correo pero siento que debería de ser de todo un poco.” S7,7</p> <p>“...Y con respecto a problemas con el personal, deberían de escuchar ambas partes no nos reconocen como encargado que tratamos de resolver el problema, solo escuchan a los que se van a quejar a oficinas.” S7,11</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“Estoy inconforme con bastantes aspectos” S7,8</p> <p>“En mi caso mi ascenso fue rápido.” S7,24</p> <p>“Si uno pone de su parte así también colaboran con uno.” S7,25</p>
Trabajo en equipo	<p>“Si hay bastante trabajo en equipo.” S7,15</p> <p>“Opino que a los colaboradores deberían de reforzarle más las reglas cada año.” S7,16</p> <p>“Está muy bien pero siempre mejoren un poco.” S7,17</p> <p>“En el caso de mantenimiento vienen a componer las cosas, deberían de apoyar en arreglar bien las cosas.” S7,18</p> <p>“Si hay bastante trabajo en equipo, pero opino que a los colaboradores deberían de reforzarle más las reglas cada año.” S7,19</p> <p>“Está bien pero siempre mejoren un poco. S7,20</p>
Motivación	<p>“...estoy motivada, la tienda es mi segunda casa.” S7,26</p> <p>“Si me llegaran a cambiar de tienda ahí sí me sentiría mal.” S7,27</p> <p>“Es dependiendo de la tienda también, en cada tienda hay diferente ambiente.” S7,28</p> <p>“...en esta tienda nos llevamos muy bien.” S7,29</p>

	<p>“Las metas lo motivan a uno.” S7,30</p> <p>“Por lo menos acá si llega a las metas de cierto indicador y cumple con lo que le corresponde se premia.” S7,31</p> <p>“Deberían de premiarnos con un domingo o un combo y así nos reconozcan el esfuerzo.” S7,32</p> <p>“...el reconocimiento sea individual.” S7,33</p> <p>“Los regaños, hay ocasiones que solo ven que hicimos mal y no aquello que hicimos en toda la semana.” S7,33</p> <p>“Sí me siento orgulloso pero un poco más de apoyo no nos vendría mal para mejorar.” S7,44</p>
Equidad e igualdad	<p>“Sí nos dan un buen trato.” S7,22</p> <p>“Los asesores saben escuchar y sí resuelven los problemas.” S7,23</p> <p>“No todos ven siempre lo malo, pero quiere ganas estar con lo mismo.” S7,34</p>
Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.	<p>“Sí me siento parte de la empresa, el uniforme tal vez no será muy diferente a otros pero me siento bien cuando me lo pongo.” S7,42</p> <p>“No sé el significado del logo.” S7,35</p> <p>“...mmm no sé el significado del logo, por eso digo que cada año nos deberían de reforzar cosas de la empresa.” S7,36</p> <p>“Sí me identifico porque cuanto tiempo llevo trabajando en una empresa reconocida.” S7,37</p> <p>“Sí sé cuál es el slogan, pero no me lo sé así bien” S7,38</p> <p>“Sí, toda la comida aquí es saludable y rica.” S7,39</p> <p>“Sí, todo es saludable y en buen estado.” S7,40</p> <p>“Así como sale en las fotos así es, no como en otras empresas que diferente a la foto o anuncio lo dan.” S7,41</p>

La tabla del sujeto número 7, indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador.

Sujeto 7						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“...estoy satisfecho con mi trabajo, hago lo que me gusta y lo que tengo que hacer.” S7,1</p> <p>“...uno sabe que tiene que colaborar en todos los aspectos.” S7,2</p> <p>“...me considero parte de la empresa, me ha ayudado en varias necesidades.” S7,3</p>	<p>“...si han mejorado la comunicación, hemos recibido correos de oficinas, mandan memos, y mando correos frecuentemente.” S7,4</p> <p>“Una de las causas es que no enviaban a todas las tiendas la información.” S7,6</p> <p>“Todos tienen diferente forma de trabajar a unos asesores les gusta más por medio de teléfono y a otros por correo pero siento que debería de ser de todo un poco.” S7,7</p>	<p>“En mi caso mi ascenso fue rápido.” S7,24</p> <p>“Si uno pone de su parte así también colaboran con uno.” S7,25</p>	<p>“Si hay bastante trabajo en equipo.” S7,15</p> <p>“Opino que a los colaboradores deberían de reforzarle más las reglas cada año.” S7,16</p> <p>“En el caso de mantenimiento vienen a componer las cosas, deberían de apoyar en arreglar bien las cosas.” S7,18</p> <p>“S7,19</p>	<p>“Es dependiendo de la tienda también, en cada tienda hay diferente ambiente.” S7,28</p> <p>“Las metas lo motivan a uno.” S7,30</p> <p>“Por lo menos acá si llega a las metas de cierto indicador y cumple con lo que le corresponde se premia.” S7,31</p> <p>“Deberían de premiarnos con un domingo o un combo y así nos reconozcan el esfuerzo.” S7,32</p> <p>“...el reconocimiento sea individual.” S7,33</p> <p>“Los regaños, hay ocasiones que solo ven que hicimos mal y no aquello que hicimos en toda la semana.” S7,33</p> <p>“Sí me siento orgulloso pero un poco más de apoyo no nos vendría mal para mejorar.” S7,44</p>	<p>“Sí nos dan un buen trato.” S7,22</p> <p>“Los asesores saben escuchar y sí resuelven los problemas.” S7,23</p> <p>“No todos ven siempre lo malo, pero quiere ganas estar con lo mismo.” S7,34</p>	<p>“Sí me siento parte de la empresa, el uniforme tal vez no será muy diferente a otros pero me siento bien cuando me lo ponga.” S7,42</p> <p>“No sé el significado del logo.” S7,35</p> <p>“...mmm no sé el significado del logo, por eso digo que cada año nos deberían de reforzar cosas de la empresa.” S7,36</p> <p>“Sí me identifico porque cuanto tiempo llevo trabajando en una empresa reconocida.” S7,37</p> <p>“Sí sé cuál es el slogan, pero no me lo sé así bien” S7,38</p> <p>“Sí, todo es saludable y en buen estado.” S7,40</p> <p>“Así como sale en las fotos así es, no como en otras empresas que diferente a la foto o anuncio lo dan.” S7,41</p>

El sujeto 7 expresa que se encuentra satisfecho con su trabajo ya que le gusta lo que realiza. Se considera parte de la empresa ya que le ha brindado ayuda. Menciona que la comunicación ha mejorado, fluye más por medio de correos que reciben de oficinas centrales, lo cual antes no ocurrió porque no enviaban información para actualizarlos. Algunos asesores se comunican más por correo, otros por celular y opina que debe de ser de todo un poco. Los asesores saben escuchar a los trabajadores y resuelven problemas.

Señala que su ascenso fue rápido e indica que para poder ascender es necesario que pongan de su parte para que la empresa también los ayude, se refiere a que el apoyo sea mutuo. También comenta que si hay trabajo en equipo aunque es necesario reforzarlo para mejorar, y esto incluye reforzar también las reglas. En el caso de trabajo en equipo con departamentos es más difícil ya que solo realizan lo que se les solicita y carecen de pro actividad.

Refiere que el buen ambiente laboral es dependiendo de cada tienda. Asimismo, las motivaciones son diferentes, en el caso de la tienda donde se encuentra los motivan las metas por indicador y el reconocimiento es individual pero desearían que dentro de las motivaciones también estuviera tener un día extra de descanso o bien un combo de comida. Además comenta que es importante que no solo señalen los errores sino que reconozcan el esfuerzo.

Del mismo modo dice que se siente orgulloso de su tienda porque les dan un buen trato. Aunque no sepa el significado del logo y slogan se siente parte de la empresa por todo el tiempo que lleva en ella.

Expresa que todo lo que se ve en la propaganda de la empresa es igual a lo que se vende, a diferencia de otras empresas.

Código	S8
Género	Masculino
Puesto	Encargado de Turno
Edad	24 años
Escolaridad	Bachiller en Ciencia y Letras
Tiempo de laborar en la empresa	2 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“Sí, me gusta lo que hago y recibo el apoyo necesario.” S8,</p> <p>“Sí me considero parte de la empresa, es mi segunda familia.” S8,2</p> <p>“Sí, es bonito pertenecer a esta empresa” S8,22</p> <p>“Si, no importa en cualquier tienda que manden siempre va a hacer la misma.” S8,27</p> <p>“Nos enojamos porque nos cambien de tienda siempre es la misma empresa y debemos de estar orgullosos.” S8,28</p>
Comunicación	<p>“...mmm sí hay comunicación pero siento que hay falta de confianza.” S8,3</p> <p>“Sí se comporte pero no de la forma correcta siento yo.” S8, 4</p> <p>“Creo que sí tenemos que mejorar en eso.” S8,5</p> <p>“Se quedan con la información, no dan toda la información.” S8,6</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“Sí se nos reconoce a los empleados.” S8,7</p> <p>“Si es correcto, quien quiere ascender puede hacerlo.” S8,14</p>
Trabajo en equipo	<p>“Sí se trabaja en equipo, todos lo hacemos, necesitamos de cada uno.” S8,10</p> <p>“Hay trabajo en equipo pero no del todo. Ha costado dar el cambio, pero no es imposible.” S8,11</p> <p>“Orientar al trabajo en equipo y ver roces que en ocasiones se dan.” S8,12</p>
Motivación	<p>“Hay gratitudes al empleado, las bonificaciones y las metas.” S8,8</p> <p>“Si doy más voy a obtener más.” S8,9</p> <p>“Estoy muy motivado me han tomado en cuenta para ser entrenador certificado.” S8,15</p> <p>“Eso habla bien de mí pues están contentos con mi trabajo.” S8,16</p> <p>“Dar reconocimientos, yo mandé hacer pines para motivarlos.” S8,17</p> <p>“Dar combos a la persona que venda más extras, la gente se siente más contenta, si la motivan ósea logra mejor actitud.” S8,18</p> <p>“El personal no está motivado, hay que ver porque es, si tiene un líder motivado todos se sienten motivados, esto se ve por el asesor y corresponde a nosotros como encargados de turno ver por esto.” S8,19</p> <p>“Creo que estamos bien, tal vez reforzar el servicio al cliente pues nuestro trabajo es personalizado.” S8,26</p>
Equidad e igualdad	“Sí nos da un trato muy justo, aunque en ocasiones hay gerentes

	que no saludan.” S8,13
Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.	<p>“...mmm no me recuerdo del significado el logo.” S8,20</p> <p>“La verdad no me sé el slogan...” S8,21</p> <p>“Sí, es bonito pertenecer a esta empresa” S8,22</p> <p>“Sí, creo que como es internacional la empresa es reconocible.” S8,23</p> <p>“Sí los procedimientos en esta empresa si son muy acorde, de hecho creo que en las capacitaciones tiene bien estipulado cada procedimiento a seguir.” S8,24</p> <p>“Sí, muestra la marca y me siento orgulloso.” S8,25</p>

La tabla del sujeto número 8, indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador.

Sujeto 8						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“Sí, me gusta lo que hago y recibo el apoyo necesario.” S8, “Sí me considero parte de la empresa, es mi segunda familia.” S8,2 “Sí, es bonito pertenecer a esta empresa” S8,22 “Nos enojamos porque nos cambien de tienda siempre es la misma empresa y debemos de estar orgullosos.” S8,28</p>	<p>“...mmm sí hay comunicación pero siento que hay falta de confianza.” S8,3 “Sí se comparte pero no de la forma correcta...” S8, 4 “Se quedan con la información, no dan toda la información.” S8,6</p>	<p>“Sí se nos reconoce a los empleados.” S8,7 “Si es correcto, quien quiere ascender puede hacerlo.” S8,14</p>	<p>“Sí se trabaja en equipo, todos lo hacemos, necesitamos de cada uno.” S8,10 “Hay trabajo en equipo pero no del todo, ha costado dar el cambio, pero no es imposible.” S8,11 “Orientar al trabajo en equipo y ver roces que en ocasiones se dan.” S8,12</p>	<p>“Hay gratitudes al empleado, las bonificaciones y las metas.” S8,8 “Estoy muy motivado me han tomado en cuenta para ser entrenador certificado.” S8,15 “Eso habla bien de mí pues están contentos con mi trabajo.” S8,16 “Dar reconocimientos, yo mandé hacer pines para motivarlos.” S8,17 “Dar combos a la persona que venda más extras, la gente se siente más contenta, si la motivan ósea logra mejor actitud.” S8,18 “El personal no está motivado, hay que ver porque es, si tiene un líder motivado todos se sienten motivados, esto se ve por el asesor y corresponde a nosotros como encargados de turno ver por esto.” S8,19</p>	<p>“Sí nos da un trato muy justo, aunque en ocasiones hay gerentes que no saludan.” S8,13</p>	<p>“...mmm no me recuerdo del significado el logo.” S8,20 “La verdad no me sé el slogan...” S8,21 “Sí, es bonito pertenecer a esta empresa” S8,22 “Sí, creo que como es internacional la empresa es reconocible.” S8,23 “Sí los procedimientos en esta empresa si son muy acorde, de hecho creo que en las capacitaciones tiene bien estipulado cada procedimiento a seguir.” S8,24 “Sí, muestra la marca y me siento orgulloso.” S8,25</p>

El sujeto 8 expresa que le gusta lo que hace y recibe el apoyo que necesita de parte de la empresa, considera que es bonito ser parte de la misma. Comenta que en ocasiones se enojan porque los cambian de tienda pero que en cualquier tienda siguen siendo de la misma empresa y se deben de sentir orgullosos.

Siente que si hay comunicación pero que carecen de confianza, ya que no comparten toda la información. Respecto a la promoción comenta que quien quiera ascender puede hacerlo. También opina que se trabaja en equipo aunque si ha costado dar el cambio por motivo de existir roces entre personal y enfatiza que no es imposible mejorar.

Refiere que como encargado de turno les corresponde buscar motivaciones para su personal, por lo que mandó hacer pines para los colaboradores por su buen desempeño o bien por haber llegado a la meta, ya que el personal se encuentra desmotivado y se tiene que realizar algo para levantar ese ánimo. Responde que si hay trato justo aunque también es necesario que los gerentes saluden, en ocasiones no lo hacen.

No recuerda el significado del logo y slogan pero que es bonito pertenecer a la empresa, los procedimientos en la empresa son muy acorde, de hecho cree que en las capacitaciones tienen bien estipulado cada procedimiento.

Código	S9
Género	Femenino
Puesto	Encargado de Turno
Edad	27 años
Escolaridad	Bachiller en Ciencia y Letras
Tiempo de laborar en la empresa	4 años
<b>Indicador</b>	<b>Comentarios en entrevista</b>
Satisfacción	<p>“...estoy satisfecha con mi trabajo, me gusta el servicio al cliente.”S9,1</p> <p>“...me siento orgullosa de mi tienda porque la he visto desde la apertura, y he visto como se ha levantado la tienda.”S9,31</p>
Comunicación	<p>“...cuando tenemos emergencias tenemos que ver por medio del asesor y en ocasiones es tardado porque no le dan la importancia de la urgencia.” S9,3</p> <p>“Cuando hay cambio de asesor se siente la diferencia, y no fluye la información de la misma manera.” S9,4</p> <p>“La falta de interés, por parte de todos.” S9,5</p> <p>“No están comprometidos.” S9,6</p> <p>“Se trabaja en equipo pero tal vez la falta de comunicación influye mucho.” S9,12</p>
Reconocimiento y Promoción	<p>“...me siento parte de la empresa, toman en cuenta mis opiniones,” S9,2</p> <p>“Siento que no nos reconoce el esfuerzo que hemos hecho, hay muchas formas de verlo.” S9,7</p> <p>“Cuando se está dando lo mejor de sí, lo único que ven son los defectos.” S9,8</p> <p>“Cuando venden bastante no se reconoce.” S9,9</p> <p>“No es reconocido, solo críticas, ni un gracias y eso lo desanima.” S9,10</p> <p>“Para mí en lo personal no es reconocido.” S9,11</p> <p>“No, el crecimiento se descuida, no se le da seguimiento al desempeño.” S9,16</p>
Trabajo en equipo	<p>“Se trabaja en equipo pero tal vez la falta de comunicación influye mucho.” S9,12</p> <p>“...cada quien se esfuerza por dar lo mejor.” S9,13</p> <p>“...sí hay trabajo en equipo pero se tiene que Reforzar.” S9,14</p>
Motivación	<p>“Como persona me siento motivada, porque me tomaron en cuenta para un comité y antes de eso estaba desmotivada.” S9,17</p> <p>“Trato de motivarlos con palabras bonitas y cuando se puede les compro algo.” S9,18</p> <p>“También les doy un día libre más.” S9,19</p> <p>“Darles también otro día más de descanso.” S9,20</p> <p>“Ya la empresa les da los incentivos pero no estaría mal una convivencia” S9,21</p> <p>“El transporte, de noche es bien difícil y en ocasiones nos toca pagar taxi.” S9,22</p>

	“Ser más serviciales con los clientes.” S9,30
Equidad e igualdad	“En ocasiones no, cuando lo regañan no se utilizan las palabras adecuadas.” S9,15
Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan.	<p>“No sé el significado del logo.” S9,23</p> <p>“Tienen algo que ver con la comida psicológicamente” S9,24</p> <p>“Sí me identifico y estoy orgullosa de pertenecer a la empresa.” S9,25</p> <p>“Sí siempre he visto que las capacitaciones son bien importantes en esta empresa.” S9,28</p> <p>“Sí lo sé, está visible en cualquier lado de la tienda.” S9,26</p> <p>“Sí, es importante porque a donde quiera que voy sé que soy parte de una empresa reconocida.” S9,27</p> <p>“Sí siempre he visto que las capacitaciones son bien importantes en esta empresa.” S9,28</p>

La tabla del sujeto número 9, indica los elementos más relevantes expresados para cada indicador.

Sujeto 9						
Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>“...estoy satisfecha con mi trabajo, me gusta el servicio al cliente.”S9,1</p> <p>“...me siento orgullosa de mi tienda porque la he visto desde la apertura, y he visto como se ha levantado la tienda.”S9,31</p>	<p>“...cuando tenemos emergencias tenemos que ver por medio del asesor y en ocasiones es tardado porque no le dan la importancia de la urgencia.” S9,3</p> <p>“Cuando hay cambio de asesor se siente la diferencia, y no fluye la información de la misma manera.” S9,4</p> <p>“La falta de interés, por parte de todos.” S9,5</p> <p>“No están comprometidos.” S9,6</p> <p>“Se trabaja en equipo pero tal vez la falta de comunicación influye mucho.” S9,12</p>	<p>“...me siento parte de la empresa, toman en cuenta mis opiniones.” S9,2</p> <p>“Cuando se está dando lo mejor de sí, lo único que ven son los defectos.” S9,8</p> <p>“Cuando venden bastante no se reconoce.” S9,9</p> <p>“No es reconocido, solo críticas, ni un gracias y eso lo desanima.” S9,10</p> <p>“No, el crecimiento se descuida, no se le da seguimiento al desempeño.” S9,16</p>	<p>“Se trabaja en equipo pero tal vez la falta de comunicación influye mucho.” S9,12</p> <p>“...cada quien se esfuerza por dar lo mejor.” S9,13</p> <p>“...sí hay trabajo en equipo pero se tiene que Reforzar.” S9,14</p>	<p>“Como persona me siento motivada, porque me tomaron en cuenta para un comité y antes de eso estaba desmotivada.” S9,17</p> <p>“Trato de motivarlos con palabras bonitas y cuando se puede les compro algo.” S9,18</p> <p>“También les doy un día libre más.” S9,19</p> <p>“Darles también otro día más de descanso.” S9,20</p> <p>“Ya la empresa les da los incentivos pero no estaría mal una convivencia” S9,21</p> <p>“El transporte, de noche es bien difícil y en ocasiones nos toca pagar taxi.” S9,22</p>	<p>“En ocasiones no, cuando lo regañan no se utilizan las palabras adecuadas.” S9,15</p>	<p>“No sé el significado del logo.” S9,23</p> <p>“Sí me identifiqué y estoy orgullosa de pertenecer a la empresa.” S9,25</p> <p>“Sí, es importante porque a donde quiera que voy sé que soy parte de una empresa reconocida.” S9,27</p> <p>“Sí siempre he visto que las capacitaciones son bien importantes en esta empresa.” S9,28</p>

El sujeto 9 comenta que le gusta su trabajo y le gusta el servicio al cliente, se siente orgullosa de su tienda pues ha estado desde la apertura de la misma y ha visto como ha prosperado. Se siente parte de la empresa pues han tomado en cuenta sus opiniones.

Explica que la comunicación se ve afectada cuando les cambian de asesor, no fluye de la misma manera por diversos factores tal como la falta de interés y el poco compromiso de todos. Se refleja que hay trabajo en equipo y en ocasiones se ve afectado por la falta de comunicación. Existe trabajo en equipo pero es necesario reforzarlo.

Como persona se siente motivada porque la tomaron en cuenta para un comité, aunque antes de no ser tomada en cuenta si se encontraba desmotivada porque casi siempre miran los errores y no el esfuerzo que se hace porque todo salga bien. La motivación es importante, comenta que como encargada de turno trata de motivar a su personal utilizando palabras bonitas o bien dando un día extra de descanso o les compra cosas con el objetivo de reconocer el esfuerzo y desearían que hubiera convivencias para incentivarlos. En ocasiones el transporte nocturno es algo complicado la empresa podría mostrar apoyo ayudándolos.

No sabe el significado de logo pero sí se identifica con la empresa y esta orgullosa de pertenecer a la misma, a donde quiera que va sabe que es una empresa reconocida. También sabe que las capacitaciones en esta empresa son muy importantes.

**“PERCEPCIÓN RESPECTO A LOS SÍMBOLOS, SIGNIFICADOS Y SENTIDO DE PERTENENCIA EN UN GRUPO DE ENCARGADOS DE TURNO DE UNA EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA”**

**Principales indicadores**

Satisfacción	Comunicación	Reconocimiento y Promoción	Trabajo en Equipo	Motivación	Equidad e Igualdad	Percepción de los elementos de identificación con el logo y slogan
<p>Les gusta la atención al cliente y por eso están conformes con su trabajo.</p> <p>Reflejan que les gusta el trabajo haciéndolo bien.</p> <p>Existe insatisfacción por no tener apoyo en el transporte nocturno.</p> <p>Agradecen por el pago puntual del salario.</p> <p>La empresa ha mostrado su apoyo cuando han tenido necesidades.</p>	<p>La comunicación debe de ser fluida y transmitida a cabalidad desde el asesor para evitar inconvenientes.</p> <p>Existe una buena comunicación pero se debe reforzar</p> <p>Los asesores muestran apoyo ante las proposiciones de los Encargados de Turno.</p> <p>El sistema que se utiliza actualmente para la comunicación ha mejorado.</p> <p>La falta de comunicación también se puede generar por la mala actitud, ya que si existen roses no comparten toda la información.</p> <p>Se necesita estar pendiente de toda la información para tener buena comunicación.</p>	<p>Tienen oportunidad de ascender.</p> <p>Necesitan que se les reconozca más el esfuerzo extra que se da.</p> <p>Se enfoca más en el desempeño negativo y poco en lo positivo que realizan.</p> <p>El ascenso depende del trabajador.</p> <p>Existe falta de reconocimiento en su desempeño.</p> <p>La existencia de amonestaciones margina a los empleados tachándolos como malos trabajadores o falta de compromiso.</p> <p>Es necesario reconocer el desempeño.</p>	<p>Por la falta de trabajo en equipo se tiene conflicto entre departamentos y se generan roses.</p> <p>Se refleja la existencia de trabajo en equipo pero es necesario reforzarlo.</p> <p>El personal entre tiendas es muy unido.</p> <p>La retroalimentación para cada Encargado de Turno debe de tener un seguimiento para mejorar a beneficio de la tienda.</p>	<p>Las motivaciones son importantes para obtener un buen desempeño.</p> <p>Algunos Encargados de Turno dan de sus combos como incentivos a quienes lo merecen.</p> <p>Se proporciona un día más de descanso cuando existe un buen desempeño.</p> <p>Es necesario que la meta no esté tan elevada.</p> <p>Crear diferentes motivaciones, tal como correos de felicitación excelentes inventarios.</p> <p>El ambiente que se mantiene en tiendas influye en la motivación.</p> <p>Los concursos que se realizan en la empresa entre tiendas generan positivismo</p>	<p>Se pone más importancia cuando un Encargado de Turno comete un error a diferencia de cuando logra algo positivo para la tienda.</p> <p>El trato es justo para todo el personal.</p> <p>No hay discriminación entre compañeros.</p> <p>Algunos gerentes no saludan.</p> <p>Reforzar el respeto.</p>	<p>No tienen conocimiento exacto acerca del logo y slogan, cuál es su significado y aunque no sepan dichos conceptos, están orgullosos de ser parte de la empresa.</p> <p>El logo hace que se sientan parte de la empresa.</p> <p>Desde que iniciaron a laborar se generó el vínculo con la empresa.</p> <p>Tienen conocimiento del slogan porque lo ven en los productos a diario.</p> <p>Se siente parte de la empresa porque han hecho carrera en la misma.</p> <p>Los Encargados de turno se sienten orgullosos de estar en la tienda que se encuentran</p>

	<p>Hay mayor comunicación entre tiendas porque no son muchos.</p> <p>La falta de seguimiento genera incomunicación.</p> <p>Cada asesor tiene su vía para la comunicarse teléfono o correo.</p> <p>Hay demasiada falta de pro actividad en el departamento de mantenimiento, no hacen más de lo que se les pide.</p>			<p>para vender.</p> <p>Que el sueldo de un Encargado de Turno se diferencie al de un cajero.</p> <p>Se necesita estar en constante capacitación para generar un buen desempeño.</p> <p>Están motivados con las ventas de los ingredientes extras.</p> <p>Cuando se les toma en cuenta para actividades hace que se motiven.</p>		<p>laborando.</p> <p>Ven a la empresa como su segunda familia.</p> <p>Lo saludable es lo que se promueve en la empresa.</p>
--	---	--	--	---	--	---

Los 9 sujetos concuerdan que están conformes con su trabajo y lo reflejan haciéndolo bien, agradecen que siempre se les pagan puntualmente, aunque sienten un poco de insatisfacción por no tener transporte nocturno y constantemente se les ha demostrado apoyo cuando lo han necesitado. Existe una buena comunicación pero por diferentes factores no es una comunicación fluida totalidad tal como, mala actitud por roles entre compañeros y no comparten la información, falta de seguimiento, no existe pro actividad ante las diversas situaciones. Perciben en general que tienen oportunidad de ascender pero depende mucho de la persona, se necesita que se les reconozca más ya que principalmente se enfocan en los errores y no en el esfuerzo. Los evaluados comentan que existe trabajo en equipo pero se debe de reforzar. Además, el personal en cada tienda reporta ser muy unido pero cuando se relacionan con otro departamento es más difícil trabajar en equipo. Externan los evaluados que se necesita que se les reconozca más el buen desempeño. La mayoría refiere que el trato es justo para todo el personal, pero se necesita reforzar el respeto ya que por ejemplo, hay algunos colaboradores que no saludan. Aunque algunos de los participantes, no tienen conocimiento o no recuerdan el significado de los símbolos de la empresa, se sienten orgullosos de pertenecer a la misma y expresan que se sienten parte de la misma desde que ingresaron.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo dar a conocer la percepción sobre el sentido de pertenencia, símbolos y significados por parte de un grupo de encargados de turno de una empresa de comida rápida en Guatemala.

Lo anterior se comprobó mediante entrevistas semi-estructuradas realizadas a un grupo de trabajadores que ostenta el mismo puesto en diferentes sucursales del país, relacionando además dichas entrevistas con los aportes de diferentes autores a lo largo de esta investigación.

De acuerdo con el concepto de sentido de pertenencia, concepto que Villaruel (2013) define como desafío por parte de las empresas al lograr que los trabajadores se sientan parte de la organización mediante situaciones o gestiones que estimulan sentimientos hacia la empresa, se comprobó que para la presente muestra son determinantes los factores que surgen de la recopilación de opiniones de acuerdo con la satisfacción laboral, la comunicación, el reconocimiento y la promoción, el trabajo en equipo, la motivación, la equidad e igualdad así como, los elementos de identificación (logo y eslogan).

Según los resultados observados en el presente estudio para la empresa evaluada, el hecho que los colaboradores se sientan parte de la empresa es un beneficio pues ayuda a que trabajen de una mejor manera, esto en general mantiene al personal contento. Esto coincide con lo expresado por Jiménez (2012), quien refiere que el sentido de pertenencia está directamente relacionado con la satisfacción laboral y además es algo

que forma parte de la globalización y la modernización. Lo anterior puede deberse al hecho que mientras mayor es el sentido de pertenencia, mayor será la capacidad productiva, capacidad que a su vez incide en el crecimiento y expansión de la empresa.

Respecto de la satisfacción laboral la mayoría de colaboradores se sienten conformes con su trabajo y lo reflejan haciendo lo que les gusta, haciéndolo de la mejor manera para beneficio de la organización. Su satisfacción también se refleja por el agrado y la certeza de recibir el pago puntual del salario. En función de la satisfacción laboral, a través de las respuestas y de la sistematización posterior, puede decirse que una de las causas principales de insatisfacción es la falta de apoyo con transporte nocturno. Contrario a ello, como consideración hacia los trabajadores, en ocasiones sí han recibido apoyo por parte de la empresa en otras necesidades. Precisamente como lo definen Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011), al afirmar que para este concepto la actitud prevalece sobre los sentimientos pues determina acciones, que influyen directamente en los resultados laborales tanto positivos como negativos. Lo anterior está potencialmente asociado a que el trabajador se realiza como persona y cumple con sus necesidades, mostrando satisfacción por su buen desempeño y actitud positiva, esto es un factor positivo que se hace evidente en la empresa pues con frecuencia mantiene y retiene al personal.

Puede observarse, según las respuestas de los trabajadores que para que la comunicación sea fluida y transmitida a cabalidad, es determinante que venga potenciada desde el asesor hasta los colaboradores. Se constató, además, que la comunicación dentro del escenario laboral es bueno, pero que se debe reforzar puesto que la falta de la

misma, también se puede generar por la mala actitud, ya que cuando existen roces no se comparte la información.

Además, se constató, de acuerdo al factor comunicación, que es necesario un mayor vínculo de comunicación entre tiendas, pues la falta de seguimiento genera incomunicación. En casos más específicos, se señaló la variabilidad y dispersión de medios para comunicarse por parte de los asesores. Según El Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa (2005), la comunicación interna se le caracteriza como una herramienta clave en la gestión de empresas. Su promoción desde departamentos específicos para la comunicación interna a través de planes estratégicos es elemental. La comunicación provee un escenario laboral en el que, sin duda alguna, los empleados son el eje determinante. Contrastando lo expresado en el anterior estudio con los resultados observados en la presente investigación, puede decirse que la falta de comunicación es potencialmente asociada a los roces y la carencia de proactividad por parte de los colaboradores. Considerando que para las organizaciones, la comunicación no es únicamente transmitir información sino transmitirla de manera efectiva.

Respecto del reconocimiento y la promoción, se afirmaron mediante la sistematización y recopilación de las respuestas factores importantes como la oportunidad de crecer, misma que resulta factible por el esfuerzo del trabajador; pero se registró que la empresa carece de reconocimiento en relación al desempeño laboral, ya que se enfoca más en la corrección que en el reconocimiento positivo. Para el ámbito de reconocimiento y promoción, estos están caracterizados por los incentivos. Se recopiló, además, referente a este tópico que la existencia de amonestaciones margina a los empleados tachándolos como malos trabajadores o falta de compromiso. Según Hartman (2010), los incentivos,

monetarios en este caso, han sido manejados para retribuir el buen desempeño de los colaboradores. Como incentivo real, se resalta la competitividad entre sucursales, que motiva a vender más productos para lograr el primer lugar en ventas y con ello obtener una remuneración económica agregada al sueldo mensual. Estos, por lo regular, incluyen bonificaciones, participación de alguna ganancia, vacaciones pagadas, etc. Como beneficio deseado, a través de las respuestas se propone el envío de correos electrónicos los cuales contienen felicitaciones, además la convivencia entre tiendas, un día más de descanso al llegar a la meta y una diferencia más notoria entre sueldos para que el incentivo sea mayor. Puede inferirse que para todo colaborador es importante el reconocimiento, no solo la aceptación de las fallas dentro del sistema empresarial son fundamentales, sino la solución, pues el reconocimiento y la promoción a los empleados son claves para el emprendimiento y del mejoramiento del desempeño laboral.

Las entrevistas reflejan que existe trabajo en equipo por parte de los colaboradores aunque en ocasiones se ve afectado por los roces entre departamentos. Los resultados denotan que, a pesar que se refleja la existencia de trabajo en equipo y que el personal entre tiendas es unido, se tiene conflicto entre departamentos y se generan roces. Para Kinicki y Kreitner (2005), el trabajar en equipo, en función de metas y visiones comunes, está siendo una herramienta de progreso que se tiene de manera efectiva para reducir tiempo e incrementar la productividad. Esta situación podría ser interpretada como que toda empresa tiene como herramienta principal el trabajo en equipo pues genera beneficio tanto en relación con los colaboradores y así mismo en desempeño, situación que aunque es indispensable no siempre está presente dentro de las empresas. Por lo antes dicho se

considera necesario promover en la empresa la buena relación y respeto hacia cada colaborador.

Según las opiniones de los entrevistados respecto de las motivaciones que reciben, comentaron que es algo a lo que sí se le da seguimiento. Como por ejemplo cuando algunos encargados de turno brindan sus propios derechos a combos como incentivo de buen desempeño a quienes lo merecen o cuando se da un día más de descanso cuando existe buen desempeño. Agregaron, además, que es necesario que la meta no sea tan elevada y afirmaron que es sumamente importante que el ambiente de las tiendas influye en la motivación. Asimismo, que se constató que los concursos entre tiendas y cuando se les toma en cuenta para actividades generan optimismo. Para el concepto de motivación, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), le atribuyen que es como una serie de fuerzas que actúan sobre el individuo como una motivación o que parten de él para iniciar y orientar su conducta. Una buena motivación, según Gestoso y Bozal (2000), influye en el rendimiento de los colaboradores, y tanto la motivación como el rendimiento influyen en la satisfacción laboral. Esto puede deberse a que la motivación genera un buen desempeño por lo tanto, es necesario mantener al personal motivado para que sea más productivo y genere optimismo en su área de trabajo.

Respecto del tópico de igualdad y equidad, se observó que no hay discriminación entre compañeros y si la hubiere, no es evidente ni perceptible. La igualdad también radica en el trato que se da entre los trabajadores de una tienda fomentando el respeto, es por eso que los encargados de turno reflejan su sentido de pertenencia haciendo énfasis en querer ser parte de la empresa por el trato justo que se les brindan desde el inicio de su relación laboral. Además, se percibió que el trato en términos generales es

justo para todo el personal. Aunque algunos coincidieron en que ciertos colaboradores no saludan por lo que es necesario reforzar el respeto. Para Rawls (2000), la igualdad es producto de “una sociedad bien ordenada”; es, adicionalmente, “una garantía constitucional”, y se expresa en que “cuestiones de origen como el color de la piel, la pertenencia a una comunidad religiosa o cultural y otros atributos” en los que está inscrita una persona, por nada, no dan ni prioridad ni ventaja al momento de “reclamar parte de la riqueza social”. De acuerdo con los conceptos de equidad e igualdad cada colaborador tiene derecho a tener las mismas oportunidades y sobre todo un trato justo, derecho que no depende del puesto ni del rango salarial.

De acuerdo con los resultados que el presente estudio muestra, respecto a los elementos de identificación, la mayoría de los participantes desconoce lo que significa el eslogan y logo de la empresa, así como también los colores de los mismos, Sin embargo esto no perjudica la identificación con la organización ya que aún sin saber lo antes dicho se sienten orgullosos e identificados con la empresa y se percibe un sentido de pertenencia, el cual se manifiesta al observar que la mayoría afirma que se siente a gusto con su trabajo. En ese sentido Sanz (1997) afirma que la identidad está conformada por la personalidad de las organizaciones, y se integra por los rasgos físicos que componen signos de identificación representados por logotipos, marcas siglas, etc., que son los que ayudan a que la organización sea reconocida y aceptada de forma diferente. Por su parte, los rasgos culturales son los que soportan y dan enfoque a los rasgos físicos. De esa manera, se observa que para la presente muestra los colaboradores se sienten parte y se identifican con la empresa debido al trato y no al logo y el slogan, aunque entienden que son importantes elementos diferenciadores de la competencia.

## VI. CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Los encargados de turno mostraron en términos generales satisfacción por su trabajo, ya que comentaron que les gusta la atención al cliente y afirman estar agradecidos por el pago puntual del salario, también mencionan que la empresa ha mostrado apoyo cuando lo han necesitado.
2. Los encargados de turno expresaron que sí existe comunicación y trabajo en equipo en general, pero es necesario reforzar ambos ya que se encuentran varios factores por los cuales la comunicación no siempre es fluida por ejemplo: falta de confianza, falta seguimiento, poca actividad, eventuales roces entre compañeros, mala actitud. Sin embargo, también exponen que influye en gran manera el apoyo del asesor.
3. Se identificó que los principales estilos de reconocimiento y promoción en la empresa son: oportunidad de crecimiento, el cual depende del esfuerzo del colaborador, también son tomados en cuenta para integrar comités y ser entrenadores certificados. Es trascendental mencionar que la mayoría de empleados percibe falta de reconocimiento en relación al desempeño laboral ya

que se enfocan más en las áreas de oportunidad y poco en las cosas positivas que realizan a diario.

4. Pudo observarse que para poder tener un mejor desempeño laboral es necesario incentivar al colaborador, por lo que sería importante crear otro tipo de elementos motivadores, entre ellos los evaluados mencionaron por ejemplo: dar un día adicional de descanso, correos con mensajes de felicitación por diferentes factores (ejemplo, tener la tienda en buen estado), diferenciar más el rango salarial entre un encargado de turno y un cajero. Además, de acuerdo con los resultados se sugiere seguir con la motivación con que cuentan actualmente, como el concurso entre tiendas, pero expresan que sería bueno que la meta no estuviera tan elevada ya que ellos ponen esperanza en llegar a lo que se proponen y ganar la meta estipulada, con estos concursos se demuestra que al obtener este premio, reflejan un trabajo en equipo y su motivación personal aumenta, pues cumplen con sus objetivos.
  
5. Se determinó que el trato hacia los colaboradores es justo y equitativo, no existe discriminación entre compañeros pero es necesario reforzar el respeto ya que por ejemplo algunos colaboradores de rangos altos no saludan. Se puede mencionar que la igualdad también radica al trato que se da entre los trabajadores de una tienda fomentando el respeto, es por eso que los encargados de turno reflejan su sentido de pertenencia haciendo énfasis en querer ser parte de la empresa por el trato justo que se les brinda desde el inicio de su relación laboral.

6. Se demostró que el personal se identifica con su organización, toda vez que se encuentran satisfechos de pertenecer a la empresa y sobre todo por realizar las actividades laborales que les gustan, así también por las condiciones en las cuales se encuentran: los símbolos son una forma de identificación comercial para todos los consumidores, pero conjuntamente es una forma de identificación por parte de los trabajadores con su empresa. Los resultados observados en la presente investigación muestran que la mayoría no sabe lo que significa el eslogan y logo de la empresa, así como también los colores de los mismos, pero esto no perjudica la identificación con la organización ya que aún sin saber lo anterior dicho se sienten orgullosos e identificados en la empresa y con ello se establece un sentido de pertenencia, haciendo de esta manera que se sientan a gusto con su trabajo.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Debido a que se observó la importancia del sentido de pertenencia y satisfacción laboral, se recomienda crear un programa donde se promueva la cultura organizacional para poder eliminar actitudes negativas, roces y se mejore la percepción general de los colaboradores hacia la organización.
2. También el trabajo en equipo se expresó como factor importante en el estudio, se debe reforzar el mismo así como la comunicación, realizar actividades en las cuales se practique la convivencia y el personal se relacione más evitando roces y desarrollando habilidades.
3. Tomando en cuenta que el factor de reconocimiento y promoción es percibido como trascendental para los colaboradores se sugiere enfocarse y reconocer más las cosas positivas que realizan los colaboradores, dando una retroalimentación mensual en la cual se reconozca su esfuerzo y se le brinde seguimiento a las actividades que deben mejorar.
4. Los colaboradores mencionaron que era importante premiar el buen desempeño, por lo que se podría crear diferentes motivaciones para incentivar al personal tal como dar un día extra de descanso, enviar correos electrónicos felicitando a los colaboradores por mantener un excelente desempeño durante el mes y tener la tienda en condiciones óptimas.

5. Según los resultados reflejados se necesita reforzar el respeto, podría Iniciarse una campaña relativa al respeto, creando y promoviendo la regla de oro “Tratar como quiero ser tratado”.
  
6. Realizar afiches en los cuales se exponga porqué se utilizan esos colores, concepto e historia del logo y slogan, para que ellos puedan tener presente y crear más sentido de pertenencia.

## VIII. REFERENCIAS

Ander-Egg, E. y Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo. Primera edición.* Editorial Progreso, S.A. de C.V. México.

Formanchuk, A. (2010). *Cómo utilizar la comunicación interna para potenciar el sentido de pertenencia.* Argentina: Recuperado en: <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/comunicacion-interna-sentido-de-pertenencia/>

Arriola, R. (2011). *Factores relevantes en el sentido de pertenencia en un grupo de bomberos municipales en la ciudad de Guatemala.* Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Arriola-Ruben.pdf>

Cabrera, G. (1999). *Clima organizacional en empresas chilenas.* Revista de Psicología social e institucional.

Cantillo, M., Sanmartín, C. y Perdomo, M. (2003). *Aproximaciones a la construcción de la identidad laboral del psicólogo organizacional a través de las versiones de siete psicólogos organizacionales.* (En red). Consultado en: 20 de abril de 2014. Disponible en: <http://pensamientoiberoamericano.org>

Castellanos, M. (2011) *Manifestaciones de identificación laboral en un grupo de colaboradores de nivel operativo de una empresa multinacional dedicada a la venta de comida rápida.* Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Recuperado en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Castellanos-Maria/Castellanos-Maria.pdf>

Castro C., Álvarez B., (2010). *La Igualdad en la Responsabilidad Social de las Empresas*.

Consultado en:

[http://www.castello.es/web20/archivos/contenidos/61/D021\\_Igualdad\\_RSE.pdf](http://www.castello.es/web20/archivos/contenidos/61/D021_Igualdad_RSE.pdf)

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano*. (3a.ed.) México: McGraw-Hill

Cuba B., Carmen M., (2000). *Responsabilidad Social Empresarial*. Responsabilidad social de Forum Empresa. Universidad Ricardo Palma. Perú.

Dubios, R., Aserrín J. y Rodriguez, R., (2006). *Identidad Y cultura organizacional, aplicación a una organización de salud*. (En red). Consultado en: febrero 2011.

Disponible

en:

<http://www.fcecon.unr.edu.ar/investigacion/jornadas/archivos/serlinidentidadycultura.PDF>

El Congreso de la República de Guatemala, Decreto 57-2000, *Ley de Propiedad Industrial*, Artículo 4.

Gaytán, O. (2013). *Factores motivacionales que influyen en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la Purificadora de Agua Pura de la Roca, S. A*. Tesis inédita.

Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Gaytan-Olga.pdf>

Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las Organizaciones Comportamiento, estructura, Procesos*. (10ª. Edición). Santiago de Chile: Editorial McGrawHill Interamericana.

González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga, España: Editorial Innovación y cualificación S.L.

Herrera, G. (2012). *Relación entre sentido de pertenencia y estabilidad laboral*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Gerardo.pdf>

Jiménez, D. (2012). *Sentido de pertenencia de sociedades fragmentadas*. América Latina desde una perspectiva global. (Spanish). Polis (07176554), 9(31), 1-5.

Kinicki, A. y Kreitner, R. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.

Landy F., Conte J., (2005) *Psicología Industrial*. México. Edición McGraw-Hill Interamericana.

López, L. (2012). *Autoestima y su relación con el sentido de pertenencia en un grupo de operarios de una empresa de manufactura de envase de vidrio*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Lopez-Luis.pdf>

Mc Clelland, D. (1998). *Informe Sobre el Perfil Motivacional*. (3ª Ed.), México. D.F.,

Editorial. Lexus. Monroy, P. (2006). Ident

Maish, E. (2004). *Pautas Metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional* [versión electrónica]. *Gestión en el Tercer Milenio*, 13(7), 35-38.

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación. México.

Maslow, H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid, España: Ediciones Días de Santos.

National Business School, Guatemala. (2014). *Sentido de Pertenencia* Recuperado de:  
<http://www.nbs.com.gt/index.php/articulos-y-negocios/32-recursos-humanos/108-sentido-de-pertenencia>

Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa (2005). *Marca Interna y Mandos Intermedios: Claves para la Comunicación Interna como Estrategia Empresarial*. IV versión de Estudio de la Comunicación Interna en las Empresas Españolas. Madrid, España. Recuperado en:  
[www.observatoriocomunicacioninterna.es](http://www.observatoriocomunicacioninterna.es)

Ochoa Jiménez, Sergio (2014). *Estrategia, Desempeño e Identidad Organizacional de las PYMES Manufactureras Mexicanas*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Volumen 7. Instituto Tecnológico de Sonora. Obregón, Sonora; México.

Quijano, R., Magaña, D. y Pérez, C. (2011). *Pertenencia y Compromiso: Factores relevantes en la transición general de empresas familiares*. Caso constructoras Campeche, México. (Spanish). *Estudios Gerenciales*, 27(121), 99-113.

Rawls, John. 2000. *La justicia como equidad*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Recuperado en <http://www.rae.es/rae.html>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13va ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, D. (2004) *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.

Ronquillo, M. (2010) *Sentido de pertenencia y motivación laboral*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Gerardo.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice-Hall.

Robbins, S. y Couter, M. (2005). *Administración*. México: Editorial Prentice-Hall, Hispanoamericana, S.A.

Strayhorn, T. L. (2008). *A Hierarchical Analysis Predicting Sense of Belonging Among Latino College Students*. *Journal Of Hispanic Higher Education*, 7(4), 301-320. doi:10.1177/1538192708320474. Disponible en: <http://search.important.com/SearchTheWeb/v6/3082/toolbox/Result.aspx?q=%3A%2F%2Fwww.pensamientoiberoamericano.org%2Farticulos%2F3%2F83%2F0%2Fsentido-de-pertenencia-en-la-juventud-latinoamericana-identidades-que-se-van-y-expectativas-que-se-proyectan.html&s=web&p=1>

Sunkel, G. (2007). *Sentido de pertenencia en la juventud latinoamericana: latinoamericana: identidades que se van y expectativas que se proyectan*. (En red).

Disponible en: <http://www.pensamientoiberoamericano.org/articulos/3/83/0/sentido-de-pertenencia-en-la-juventud-latinoamericana-identidades-que-se-van-y-expectativas-que-se-proyectan.html> Fecha de consulta: 14 de diciembre de 2014.

Villegas, Guillermo; Toro, Julián (2010). *La Igualdad Y La Equidad: Dos Conceptos Clave En La Agenda De Trabajo De Los Profesionales De La Familia. Volúmen 2.* Colombia. pp.98 -116,

Werther, W. B., Davis, K., Gómez, J. M., y Mendoza, A. N. (2000). *Administración de personal y recursos humanos.*

## **ANEXOS 1**

# Anexos

FICHA TÉCNICA	
<b>NOMBRE</b>	Entrevista semi - estructurada de 24 preguntas
<b>AUTORES</b>	González Bonnie
<b>OBJETIVO</b>	Conocer la percepción de los encargados de turno respecto a los símbolos y significados que les genera sentido de pertenencia
<b>¿QUÉ SE MIDE?</b>	Sentido de pertenencia que existe en los encargados de turno
<b>ENTREVISTA</b>	El instrumento se encuentra dirigido a la persona encargada de la administración de personal o recursos humanos en la organización El evaluador es el responsable de llenar correctamente el cuestionario y que se tabulen los datos obtenidos.
<b>REACTIVOS</b>	Consta de 24 preguntas abiertas

## ANEXO 1

### Guía de entrevista

S1		Edad	27
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	7 años
scolaridad:	bachiller en Ciencias y Letras	Genero	Masculino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	satisfecho con su trabajo?		
2	considera parte de la empresa?		
3	istema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?		
4	omparte la información general con todos los empleados?		
5	es son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?		
6	mpresa reconoce el esfuerzo y dedicación?		
7	ué manera es reconocido?		
8	idera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?		
9	e trabajo en equipo en el área que labora?		
10	idera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?		
11	to a los colaboradores es apropiado y justo?		
12	idera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?		
13	ente usted motivado?		
14	elementos considera que son de motivación para los colaboradores?		
15	aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?		
	<b>Logo</b>		

16	el significado del logo?	
17	por qué utiliza esos colores el logo?	
18	entifica usted con logo de la empresa?	
	<b>Slogan</b>	
19	cuál es el slogan de la empresa?	
20	entifica con él?	
21	que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	
	<b>Imagen de la Empresa</b>	
22	ente parte de la empresa al portar su uniforme?	
23	qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	
24	orgullosa de pertenecer a su tienda?	

## **ANEXOS 2**

S1		Edad	27 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	7 años
Escolaridad:	Bachiller en Ciencias y Letras	Genero	Masculino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	<p>“Sí estoy satisfecho, me gusta lo que hago, cada día aprendo algo distinto y creo que me ayuda a crecer como persona y también como compañero” S1,1</p> <p>“Me gusta la atención al cliente, interactuar con las personas, las personas llegan malhumoradas y darles un buen servicio hace que mejore su día.”S1,2</p>	
2	¿Se considera parte de la empresa?	<p>“Sí, para mí es mi familia” S1,3</p> <p>“ me gusta lo que hago.”S1,4</p>	
3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	<p>“Hay pequeñas cosas que se desvían para la buena comunicación en la empresa, son cosas mínimas...” S1,5</p> <p>“Creería que sí hay comunicación pero hace falta reforzar los medios.”S1,6</p>	
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	<p>“Hay algunas cosas que se le informan al asesor y el asesor no nos transmite toda la información.” S1,7</p> <p>“Después vienen los problemas que uno no pone atención.” S1,8</p>	
5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	<p>“No nos sientan y no nos dicen a todos cómo son las cosas casi siempre se desvía la información por otro lado y no debería de ser así.” S1,9</p>	
6	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	<p>“Sí, pero se debería de reconocer un poquito más el esfuerzo que damos.” S1,10</p> <p>“En ocasiones porque tal vez no han comido por atender bien y solo llegan a regañar no preguntan cómo les ha ido.” S1,11</p>	
7	¿De qué manera es reconocido?	<p>“Nos reconocen personalmente a cada uno” S1,12</p> <p>“En ocasiones nos dan combos como premios que el asesor paga.” S1,13</p>	

8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	<p>“No, algunos como que tienen conflictos entre ellos mismos.” S1,14</p> <p>“O también bodega se pelea o llegan con mala actitud con los de la tienda o con los asesores y nosotros somos los perjudicados.” S1,15</p>
9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	<p>“Con el equipo de dependientes si hay trabajo en equipo.” S1,16</p> <p>“Pero en ocasiones los asesores no dicen los errores, no hay igualdad, si nos apoyan en algunas cosas, es de platicar pienso yo.” S1,17</p>
10	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	<p>“Sí, siempre porque en todas las tiendas es importante y así no tengamos conflictos y errores.” S1,18</p>
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	<p>“Si hay trato justo” S1,19</p> <p>“cuando hay problemas nos escuchan aunque si existen preferencias.” S1,20</p>
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	<p>“En ocasiones quieren apoyo para beneficio de la empresa, cuando el beneficio es del colaborador no lo dan y eso genera descontento ” S1,21</p> <p>“Sí dan oportunidad de ascender.” S1,22</p>
13	¿Se siente usted motivado?	<p>“Estoy un poco desmotivado aunque no me debe de afectar tanto media vez haga mi trabajo.” S1,23</p> <p>“No se reconoce todo lo que uno hace pero si cometo un error si lo echan en cara.” S1,24</p>
14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	<p>“Le doy de mis combos para motivarlos, sería bonito que les mandaran un premio, algo así como esta comida para motivarlos.” S1,25</p> <p>“También un día más de descanso o que se haga público nuestros logros ante la empresa no solo los errores.” S1,26</p>

15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	<p>“Los motiva el sentido económico, también que la meta no esté tan elevada, y los descuentos porque el esfuerzo no se refleja.” S1,27</p> <p>“Uno se pone contento cuando ve que se va subiendo los indicadores pero si suben la meta cada vez nunca llegaremos eso decepciona.” S1,28</p>
<b>Logo</b>		
16	¿Sabe el significado del logo?	“...No, no me lo sé, no me ha llamado la atención preguntar ja, ja, ja.” S1,29
17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	“No, la verdad no, no sé si los dieron en inducción porque hace tantos años” S1,30
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	“Sí, si me identifico mucho en cada lugar que lo veo” S1,31
<b>Slogan</b>		
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	“No, no me lo sé... mmmm podría ser come fresco” S1,32
20	¿Se identifica con él?	“Tal vez sí, pero no me lo sé” S1,33
21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	<p>“Si, los alimentos son muy frescos y por eso nos distinguimos.” S1,34</p> <p>“Ellos ven cómo hacemos el pan y que los vegetales no se ven feos...” S1,35</p>
<b>Imagen de la Empresa</b>		
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	“Si, es bonito cuando ven que uno pertenece a una gran empresa y se distingue en muchos países” S1,36
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	<p>“Tal vez trabajar más en sonrisa” S1,37</p> <p>“En ocasiones nos afecta todos los problemas que están en la tienda pero cómo controlarnos saber cómo tratar de controlarnos y que no afecta al servicio al cliente.” S1,38</p>
24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	<p>“Sí, aunque han hablado mal de la tienda” S1,39</p> <p>“Estoy muy orgulloso ya llevo bastante tiempo acá y como humanos siempre cometemos errores” S1,40</p>

S2		Edad	20 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	2 años
Escolaridad:	Secretaria Oficinista	Genero	Femenino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	<p>“Sí, me gusta lo que hago, es grato servirle al cliente.” S2,1</p> <p>“Me gusta compartir y convivir con mi equipo y las personas.” S2,2</p> <p>“El trabajo en equipo es lo más importante.” S2,3</p>	
2	¿Se considera parte de la empresa?	<p>“Me considero parte de la empresa desde que me dieron el sí para comenzar a laborar. “ S2,4</p> <p>“Estoy muy contenta y creo que reflejo que me gusta haciendo bien mi trabajo.” S2,5</p>	
3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	<p>“Pienso que sí funciona la comunicación.” S2,6</p> <p>“El asesor apoya cuando uno le propone algo o da sugerencias, él las toma en cuenta.” S2, 7</p> <p>“Creo que sí hay comunicación también porque sí ha dado resultado el sistema</p>	
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	<p>“Se hace la porra y ahí dan información y reciben información de todo lo que debemos saber.” S2,9</p> <p>“Si se transmite información tanto de oficinas centrales como en sí de la tienda.” S2,10</p>	

5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	<p>“Acá tal vez no se dé, pero si he escuchado que si me cae mal la persona no comparto la información que se entere por otro lado y si me cae bien comparto la información para que no la regañen.” S2,11</p> <p>“Esto de la mala comunicación puede ser por celos o hay algunas personas que son envidiosas porque no han ascendido o tienen mala actitud.” S2,12</p>
	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	<p>“Nos deberían de dar más importancia ya que en ocasiones solo se exige pero, ¿dónde queda el reconocimiento?, el pago es lo que nos ganamos.” S2,13</p> <p>“¿Dónde está el reconocimiento de parte de la empresa?, siento que no lo promueven”. S2,14</p> <p>“Es más de una responsabilidad la que llevamos, pasa algo y la culpa se la echan a uno, pero si uno hace algo bien no dicen nada, lo toman como que es trabajo de uno.” S2,15</p>
7	¿De qué manera es reconocido?	<p>“Siento que la manera que de reconocer el esfuerzo es más que salga bien el trabajo y no lo regañen a uno.” S2,16</p> <p>“Aquí en la tienda les damos descansos para motivarlos.” S2,17</p> <p>“A nosotros nos motivaría que el asesor nos mande correo para felicitarlas por los inventarios.” S2,18</p> <p>“ O bien quisiéramos que nos mandaran notitas para reconocer el esfuerzo” S2,19</p>
8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	<p>“Si hay trabajo en equipo, hay comunicación, todo</p> <p>Es una cadena, siento que fluye la comunicación no a la perfección pero sí nos comunicamos.” S2,20</p>
9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	<p>“Si hay demasiado trabajo en equipo, me alegro porque hay mucho compañerismo.” S2,21</p> <p>“Depende mucho de la persona individual, ante todo el carácter pero también algo motivante.” S2,22</p>

10	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	“En lo personal pienso que está bien así, aunque siempre es bueno reforzar.” S2,23
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	“El asesor es parejo, si hay trato justo no me quejo.” S2,24
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	“Depende mucho de la persona, se refleja el esfuerzo de la persona.” S2,25 “También depende de uno, si uno quiere ascender.” S2,26
13	¿Se siente usted motivado?	“Bueno a decir verdad yo creo que uno se motiva con los indicadores, pero realmente el pago no es coherente con lo que vendemos, nos esforzamos por vender y nunca es suficiente, eso desmotiva” S2,27 “El ambiente y los compañeros hacen que me sienta motivada.” S2,28 “Sí me gustaría otro tipo de motivaciones también es bueno para todos.” S2,29
14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	“Los concursos en la empresa, los indicadores internos, los colaboradores luchan por estar bien y así se ganan y sienten con ánimo positivo.” S2,30
15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	“A todos se les debería dar la opción de ascender y quien pase la prueba se queda con el puesto.” S2,31
	<b>Logo</b>	
16	¿Sabe el significado del logo?	“La verdad no, pero sí tiene algo que ver con las flechas, por los trenes subterráneos.” S2,32
17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	“No, los colores si no me recuerdo, que difícil.” S2,33
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	“Sí cuando veo el logo me pongo feliz porque yo trabajo en ese lugar que varios quisieran estar.” S2,34
	<b>Slogan</b>	
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	“Tal vez sí, me lo dijeron pero se me olvidó. Es algo que miro a diario y me hace sentir parte de la empresa aunque no me interese por el significado” S2,35
20	¿Se identifica con él?	“No me lo sé, no podría decir.” S2,36 “Sí sé que es para cuidar la salud porque son vegetales.” S2,37

21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	“Pienso que sí, hasta los clientes dicen que son ricos y bajan de peso.” S2,38 “Han bajado de peso porque han consumido de nuestros productos.” S2,39
<b>Imagen de la Empresa</b>		
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	“Sí, mucho estoy feliz de ser parte de esta gran empresa.” S2,40
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	“Tal vez en el modo de cómo resolver problemas y hablarles a la hora de un conflicto, es importante la forma de como decimos las cosas.” S2,41
24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	“Sí bastante, es una empresa que me abrió sus puertas para ser de esta gran familia.” S2,42

S3		Edad	30 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	9 años
Escolaridad :	Bachiller en Computación	Genero	Masculino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	“Sí estoy satisfecho, pero no del todo, he dado lo mejor de mí.”S3,1 “Y pongo el pero porque estaba satisfecho porque ahora cerramos más tarde y vivo hasta en villa nueva y cuando salimos tarde pago taxi.” S3,2	
2	¿Se considera parte de la empresa?	“Sí, aparte del tiempo, he compartido muchas cosas y conocimientos.” S3,3	

3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	“Sí hay buena comunicación, de he hecho últimamente ha mejorado mucho.” S3,4
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	“Sí, al menos en esta tienda sí se comparte todo la información que da oficinas centrales y los asesores.” S3, 5 “En general es de mejorar siempre, aportar ideas para ir cambiando a mejor.” S3,6
5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	“En ocasiones no escuchan al trabajador, simplemente lo sancionan.” S3,7 “Si escucharan las versiones que hay y no solo regañar” S3,8 “Una persona dice una cosa y diferente a los que pasa en las tiendas.” S3,9 “Hay diferentes tratos hacia los clientes y van con quejas y tal vez no es eso.” S3,10 “No todos están al pendiente de informar lo importante.” S3,
6	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	“Siento que antes reconocían más el desempeño ahora todo es regaños, antes preguntaban qué beneficios queríamos, ahora no.” S3,11 “Hay otras empresas que les dan viajes a sus trabajadores mediante sus metas para premiarlos” S3,12 “Siento que casi no se reconoce.” S3,13
7	¿De qué manera es reconocido?	“En esta empresa se nos reconoce por las ventas, dan certificados y las bolsas de útiles, depende del concurso.” S3,14
8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	“No, pienso que no trabajan todos en equipo porque me ha tocado que ir a cubrir eventos al autódromo y siempre hay roses y eso afecta porque no hacen favor por motivo que no se llevan bien bodega y mantenimiento.” S3,15
9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	“Tal vez cada tienda ya sabe cómo fluye más la comunicación.” S3,16 “Sí, hay trabajo en equipo, no les tengo que decir las cosas ellos ya saben qué hacer, todos nos apoyamos.” S3,17

16	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	<p>“Sí, es necesario reforzar el trabajo en equipo, siempre es bueno, en toda empresa creo que es importante el trabajar juntos, como equipo.” S3,18</p> <p>“Siempre aprendemos algo nuevo al estar como equipo.” S3,19</p>
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	<p>“Sí, hay un buen trato.” S3,20</p> <p>“No hay discriminación entre compañeros.” S3,21</p>
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	<p>“Para mí no se practica de forma correcta, pues no dan oportunidad a todos, deberían dejar que el personal que quiera aplicar se capacite y ver quienes están aptos para el puesto.” S3,22</p> <p>“No se practica de forma correcta el crecimiento, no dan las mismas oportunidades, si lo amonestan a uno ya pasa mucho tiempo y lo comienza a ver como trabajador problema.” S3,23</p>
13	¿Se siente usted motivado?	<p>“Me encuentro un poco desmotivado por el horario, cuando me toca de noche y no tengo transporte en la noche.” S3,24</p> <p>“Pero ahorita con el cambio de asesor me he sentido un poco más motivado ya que el asesor manda correo a las demás, eso motiva mucho porque los demás compañeros se dan cuenta de lo que avanzamos.” S3,25</p> <p>“Es bonito que le reconozcan a uno con algo tan sencillo.” S3,26</p>
14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	<p>“Que pongan el empleado del mes.” “Sería bonito que uno llegue a tiendas y vea su foto por ser aplicado en la empresa o por el mejor servicio al cliente que dio.” S3,27</p> <p>“También hay clientes que lo felicitan a uno, hacer cuadros donde feliciten al más felicitado.” S3,28</p>
15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	<p>“Que si salimos en la noche nos den transporte, si cuesta encontrar transporte.” S3,29</p> <p>“También que uno como encargado le exigen y es más responsabilidad y si se da cuenta no es gran diferencia de los cajeros y uno tiene más responsabilidad, sí deberían de subir el sueldo.” S3,30</p>
	<b>Logo</b>	

16	¿Sabe el significado del logo?	“Que pena pero no, yo no sé él significado del logo.” S3,31
17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	“No, tal vez usa esos colores por lo verde de los vegetales.” S3,32
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	“Sí, a pesar que no sé en realidad que significa siempre que lo veo me pongo feliz de saber que aporto servicio.” S3,33
	<b>Slogan</b>	
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	“Sí, siempre recuerdo el slogan porque a diario lo veo en los camiones y bolsas que damos a los clientes.” S3,34
20	¿Se identifica con él?	“Sí, sí me identifico con el slogan, estoy hasta delgado para reflejar lo que realmente la venta de nuestra comida.” S3,35
21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	“Todos los procedimientos que realizamos son acorde a las capacitaciones que recibimos las cuales si necesitamos que se refuercen cada año para mejorar, el slogan si va acorde a lo que vendemos..” S3,36
	<b>Imagen de la Empresa</b>	
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	“Sí me siento parte, soy alguien que ha hecho carrera.” S3,37
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	“Sí se tiene que mejorar en todo y es necesario que nos capaciten constantemente.” S3,38 “Siempre hay algo nuevo que aprender.” S3,39
24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	“Sí me siento orgulloso de ser parte de la empresa, (sonrió) las personas que trabajan conmigo saben cómo soy no me gustan los chismes, los problemas los resolvemos nosotros, es unida la tienda.” S3,40

S4		Edad	29 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	2 años
Escolaridad:	Bachiller en Ciencias y Letras	Género	Femenino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	<p>“Sí estoy satisfecho porque me gusta el servicio al cliente, hago lo que me gusta interactuar con las personas.” S4,1</p> <p>“También me siento bien porque somos pocos nos prestan mayor atención”S4,2</p> <p>“Hay mayor comunicación con los compañeros porque no somos muchos.” S4,3</p>	
2	¿Se considera parte de la empresa?	<p>“Sí me considero parte de la empresa desde el día que me contrataron.” S4,4</p>	
3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	<p>“Es dependiendo de la persona que da el mensaje, con mi equipo no tengo problema.” S4,5</p> <p>“Los asesores se comunican de diferente forma, me refiero utilizan diferentes vías, unos más los celulares otros más correos es de adaptarse a ellos.” S4,6</p> <p>“Creo que la comunicación debe de ser por diferentes vías no solo por teléfono o por correo.” S4,7</p> <p>“Hace falta que se le dé más seguimiento a los problemas.” S4,8</p>	
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	<p>“La información se comparte pero como le digo depende de los asesores, son pocas cosas que mandan directamente a los encargados.” S4,10</p>	
5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	<p>“Mire, las posibles causas considero que es que tanta importancia se le dé a diario, por ejemplo la promoción del dos por uno, no nos llegó información y esto es culpa de mercadeo que no comparte la información con tiempo, nosotros ni sabíamos nada de eso, que especifiquen fechas con tiempoS4,11</p> <p>“Para que todos sepan la información al mismo tiempo, no hasta el mero día.” S4,12</p> <p>“No hay seguimiento un mes si dan bastante información y el siguiente ya no.” S4,13</p>	

6	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	<p>“Sí se reconoce la dedicación que le damos a nuestras actividades.” S4,14</p> <p>“Cuando se reconoce nosotros como trabajadores muchas veces no valoramos lo poco que nos reconocen siempre queremos más.” S4,15</p>
7	¿De qué manera es reconocido?	<p>“En las reuniones que hacen, felicitan a los que van bien.” S4,16</p> <p>“Es bueno decir lo bueno que hacen, ya que cuando uno va a oficinas centrales comparte las experiencias y también con sus compañeros lo que dijeron en las reuniones.” S4,17</p>
8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	<p>“Sí hace falta más comunicación, con mantenimiento no hacen más de lo que se les pide porque no hay pro actividad” S4,18</p> <p>“Los gerentes no saludan, solo entran y nos hace sentir mal.” S4,19</p> <p>“Tal vez no están de su nivel pero la educación no pelea con nadie.” S4,20</p>
9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	<p>“De mis compañeros no tengo nada que decir son muy unidos.” S4,21</p> <p>“Con la asesora que estaba si hay trabajo en equipo, con el nuevo asesor no hay trabajo en equipo.” S4,22</p> <p>“No da seguimiento, falta dar instrucciones que está bien y que está mal.” S4,23</p>
10	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	<p>“Sí es necesario reforzar cada área más que el trabajo en equipo es la comunicación con la gente.” S4,24</p> <p>“El nuevo asesor no saluda y hay gerentes que tampoco saludan, lo hacen sentir mal a uno.” S4,25</p>
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	<p>“Sí hay trato justo no hay discriminación, tal vez sería solo saludar siempre.” S4,26</p>
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	<p>“En lo que he estado aquí, depende de mucho de la persona si desea ascender o no, que tanto empeño le ponga.” S4,27</p>
13	¿Se siente usted motivado?	<p>“Sí, siento mucho apoyo, pero siento que falta un poco que lo motiven a uno.” S4,28</p> <p>“Si pudieran ver lo que uno se esfuerza.” S4,29</p>

14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	<p>“Que le dieran más prioridad de capacitaciones para el servicio al cliente, que no sean tan seguidas pero sí motivan.” S4,30</p> <p>“Es necesario para nosotros porque como humanos olvidamos cosas.” S4,31</p> <p>“Sí motivan las metas uno sabe que si le hecha ganas sabe que puede llevarse toda la meta.” S4,32</p> <p>“Le ponemos la esperanza a la venta de extras.” S4,33</p>
15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	<p>“Premiaran por mes a un empleado, se motiva cuando uno ve su nombre.” S4,34</p>
	<b>Logo</b>	
16	¿Sabe el significado del logo?	<p>“Sí, el logo es sobre los trenes subterráneos.” S4,35</p>
17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	<p>“No, los colores tal vez porque van acorde a los alimentos verdes.” S4,36</p>
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	<p>“Sí, después de tanto tiempo se siente como en familia.” S4,37</p>
	<b>Slogan</b>	
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	<p>“Sí se cual es pero no se me la frase exacta.” S4,38</p>
20	¿Se identifica con él?	<p>“Sí, aunque no lo sepa creo que ps es importante y como familia es parte de nosotros.” S4,39</p>
21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	<p>“Sí, estamos en constante actualización de cómo se deben hacer las cosas.” S4,40</p>
	<b>Imagen de la Empresa</b>	
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	<p>“Sí, porque trabajo para la empresa.” S4, 41</p> <p>“No en todos los lugares usan uniforme y las oportunidades que nos han dado al confiar la tienda.” S4,42</p>
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	<p>“En el servicio al cliente creo que se debe mejorar de todo un poco, es necesario que sepamos cómo mejorar el servicio.” S4,43</p>

24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	“Sí estoy orgullosa de mi tienda, estoy desde casi que la apertura, me ha ido bien, con cada asesor he aprendido.” S4,44 “Tengo una compañera desde que inicio en la empresa.” S4,45
----	--	---

S5		Edad	43 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	12 años
Escolaridad:	Tercero Básico	Género	Femenino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	“Sí, porque desde que entré me gusto el trabajo, esta empresa es de bonito ambiente.”S5,1 “La atención al cliente lo motiva.” S5,2 “...y también para pagar son puntuales, es algo que uno lo agradece.” S5,3 “En lo personal me he sentido bien trabajando para la empresa.” S5,4	
2	¿Se considera parte de la empresa?	“Sí, por todo el tiempo que ha estado acá.” S5,5 “Estoy orgullosa de pertenecer a una empresa como esta.” S5,6	
3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	“Sí es efectivo, más de alguna vez ha habido inconveniente.” S5,7 “El jueves era 2 por uno y después que lo trasladaron para otro día y nosotros ya habíamos pedido todo el producto.” S5,8 “Uno pide el pedido y resulta que ya no era, me prepare para hacer mi pedido es falta de comunicación.” “No es siempre, pero no deben de cambiar fecha porque afecta.” S5,9 “Me gustaría más comunicación por teléfono, no veo ahí el correo.” S5,10	
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	“Sí se comparte la información pero no dan seguimiento.” S5,11	

5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	“Siento que la falta de atención y responsabilidad afecta para la buena comunicación.” S5,12
6	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	“La empresa si no todas las empresas tienen personal bien preparado.” S5,13 “Todo lo que yo sé es porque aquí me dieron la capacitación y también es por mi experiencia.” S5,14 “Estoy agradecida con la empresa por darme la oportunidad de crecer, ya que yo no soy estudiada.” S5,15
7	¿De qué manera es reconocido?	“Porque me tienen como encargada de tienda.” S5,16
8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	“No le podría hablar fuera de lo que es mi tienda.”S5, 17 “Pero con mantenimiento si estamos un poco mal tuvimos un problema, se me calló el menú y estuvo todo el día así, se informó, se tomó fotos, se llamó al asesor en todo el día y no vinieron.” S5,18 “Es importante que estén comunicado para que nos apoyen.” S5,19
9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	“Sí hay trabajo en equipo en la tienda.” S5,20 “Están atentos a lo que el cliente solicita.” S5,21
10	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	“En mi caso no, yo sí considero que se trabaja en quipo.” S5,22
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	“Sí, lo que me ha gustado de subway es que no tratan mal a sus trabajadores.” S5,23 “Es una empresa que respeta a sus trabajadores.” S5,24
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	“Sí se practica bien.” S5,25 “Tal vez no diferencian tanto el pago de cajeros y encargados.” S5,26 “Si hubiera diferencia en salario sería mejor porque las responsabilidades son más.” S5,27
13	¿Se siente usted motivado?	“Sí estoy motivada.” “Me he encariñado con la empresa, es mi familia.” S5,28

14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	“La alimentación es una motivación.” S5,29 “Darle retroalimentación de lo que hace bien o hace mal” S5,30 “Uno trata de hacer lo mejor y no hay felicitación” S5,31
15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	“Entregar algo de felicitación.” S5,32 “Hace unos años hacían algo similar.” S5,33 “Solo con estar en la empresa estoy feliz.” S5,34
	<b>Logo</b>	
16	¿Sabe el significado del logo?	“No lo tengo presente.” S5,35
17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	“No, tantos años de estar acá y no me habían preguntado eso.” S5,36 “Tal vez me lo dijeron pero no recuerdo.” S5,37
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	“Sí, (sonríe) esos son los colores de mi tienda.” S5,38
	<b>Slogan</b>	
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	“Qué es slogan “Sí me lo sé.” “Come rico y fresco” S5,39
20	¿Se identifica con él?	“Sí todos las rutinas diarias veo que es cierto, lo que vendemos.” S5,40
21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	“Sí, llevamos todos los alimentos frescos y además tenemos mucho cuidado a la hora de cortar vegetales.” S5,41 “La elaboración de todo es muy higiénico” S5,42
	<b>Imagen de la Empresa</b>	
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	“Hay sí, creo que el uniforme hace que uno se distinga.” S5,43
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	“Yo creo que siempre es necesario mejorar en todo.” S5,44
24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	“Sí, trabaje 2 años en paseo Miraflores y un año en prima y el resto acá.” S5,45 “Estoy feliz porque he crecido como persona acá.” S5,46

S6		Edad	25 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	2 años
Escolaridad:	Perito contador	Género	Masculino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	“Si, estoy satisfecho porque de mi trabajo obtengo dinero para poder sobrevivir me provee todo, si la empresa crece también tengo oportunidad de crecer.”S6,1	
2	¿Se considera parte de la empresa?	“Sí, estoy trabajando desde hace mucho y me siento muy bien trabajar en esta empresa.” S6,2 “Si me considero parte de la empresa, si la empresa crece nosotros también.” S6,3	
3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	“Está bien la comunicación en general.” S6,4 “Hay cosas que hace falta mejorar en la comunicación, claro ejemplo es de las promociones, la mecánica que van a utilizar para canjear el producto, nosotros tenemos que llamar para que nos digan que tenemos que hacer.”	
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	“Sí se comparte la mayoría de cosas.” S6, 7 “Tal vez dar más atención a los detalles.” S6,8	
5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	“Los de mercadeo no se preocupan por enviar la información a tiempo para a la hora de que ya está dicha promoción nosotros ya sepamos bien todo.” S6,9	
6	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	“Hasta cierto punto sí, pero podría reconocerse un poco más nuestra labor.” S6,10	
7	¿De qué manera es reconocido?	“Por beneficios de alimentación, pero siento que no lo reconocen, deberían de ver soluciones para que no le cobren a uno los desajustes, si uno ha estado atento a todo.” S6,11	
8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	“Siento que sí trabajan en equipo porque están pendientes de uno.” S6,12	

9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	"En ambas tiendas hay trabajo en equipo, todos tratan de dar lo mejor." S6,13
10	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	"Unos se esfuerzan más que otros pero a la larga todos trabajan, los que llevan más tiempo creen mandar y trabajar más que el personal que acaba de ingresar." S6,14
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	"El trato es justo, dependiendo de lo que se merecen así los van a tratar." S6,15
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	"Sí es correcto, quien se pone pilas va creciendo." S6,16
13	¿Se siente usted motivado?	"Cada día me motivo porque sé que tengo que trabajar." S6, 17 "Aunque me gustaría que hubiera algunas formas de motivarnos, actividades o convivencias." S6,18
14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	"Deberían de dar un poco más de interés a los ET." S6,19 "Nos dicen que está mal pero no nos dan herramientas para seguir adelante y cómo podemos mejorar." S6,20
15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	"Aspecto laboral, premiando nuestro esfuerzo" S6,21 "Darnos reconocimientos por tener la tienda en buen estado." S6,22
	<b>Logo</b>	
16	¿Sabe el significado del logo?	"Es una línea de transmetro de USA." S6,23
17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	"No sé porque se utilizan esos colores." S6,24
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	"Sí me identifico la verdad estoy muy contento." S6,25
	<b>Slogan</b>	
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	"Sí sé el slogan." "Desde que inicie he tratado de aprender un poco de todo." S6,26
20	¿Se identifica con él?	"Sí, a diario se va diferenciando uno de las demás empresas, el ambiente que se refleja ante los demás." S6,27

21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	“Sí, la empresa tiene bien especificado todo en cuanto la elaboración de cada producto, por ejemplo el horneado del pan y estamos capacitados para hacerlo.” S6,28
	<b>Imagen de la Empresa</b>	
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	“Sí, desde que le dan a uno el uniforma hacen que se sienta parte de la empresa.” S6,29
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	“Creo que sí se podría mejorar en muchas cosas.” “El bono del cliente misterioso, ese bono lo motiva a una para ver que puede mejorar.” S6,30 “Tal vez dar la comida totalmente gratis para los ET porque en ocasiones no nos da tiempo de comer.” S6,31
24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	“Independiente en la tienda en que este trato de dar lo mejor, trato de identificarme para estar bien.” S6,32 “Ahora si me cambian no importa trato de mejorar siempre, me gusta la empresa.” S6,33

S7		Edad	25 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	3 años
Escolaridad:	Secretaria Oficinista	Género	Femenino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	“Sí estoy satisfecho con mi trabajo, hago lo que me gusta y lo que tengo que hacer.” S7,1 “No tengo ningún inconveniente, uno sabe que tiene que colaborar en todos los aspectos.” S7,2	

2	¿Se considera parte de la empresa?	“Sí, por supuesto me considero parte de la empresa, me ha ayudado en varias necesidades.” S7,3
3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	“Últimamente si han mejorado la comunicación, hemos recibido correos de oficinas, mandan memos, y mando correos frecuentemente.” S7,4
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	“Sí se comparte pero a veces hay cambios y no nos informan y después nos regañan que no hacemos los que nos dicen.” S7,5 “Si se ha notado una mejora.” S7,6
5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	“Una de las causas es que no enviaban a todas las tiendas la información.” S7,6 “Todos tienen diferente forma de trabajar a unos asesores les gusta más por medio de teléfono y a otros por correo pero siento que debería de ser de todo un poco.” S7,7
6	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	“Estoy inconforme con bastantes aspectos” S7,8 “Los ET somos los que más colaboramos, tenemos más responsabilidades.” S7,9 “En las metas entre más vende uno más le exigen y no estoy de acuerdo, lo que vendemos no lo reconocen y si nos desmotiva bastante.” S7,10 “...Y con respecto a problemas con el personal, deberían de escuchar ambas partes no nos reconocen como encargado que tratamos de resolver el problema, solo escuchan a los que se van a quejar a oficinas.” S7,11 “Sería bonito que entre tiendas rifen viajes para que nos sintamos motivados.” S7,12 “Que si vean el esfuerzo que hacemos por vender.” S7,13
7	¿De qué manera es reconocido?	“Creo que no nos reconocen como se debería.” S7,14

8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	<p>“Sí hay bastante trabajo en equipo.” S7,15</p> <p>“Opino que a los colaboradores deberían de reforzarle más las reglas cada año.” S7,16</p> <p>“Está muy bien pero siempre mejoren un poco.” S7,17</p> <p>“En el caso de mantenimiento vienen a componer las cosas, deberían de apoyar en arreglar bien las cosas.” S7,18</p>
9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	<p>“Sí hay bastante trabajo en equipo, pero opino que a los colaboradores deberían de reforzarle más las reglas cada año.” S7,19</p> <p>“Está bien pero siempre mejoren un poco.” S7,20</p>
10	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	<p>“Todo es necesario reforzar, siempre es bueno.” S7,21</p>
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	<p>“Sí nos dan un buen trato.” S7,22</p> <p>“Los asesores saben escuchar y sí resuelven los problemas.” S7,23</p>
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	<p>“En mi caso mi ascenso fue rápido.” S7,24</p> <p>“Si uno pone de su parte así también colaboran con uno.” S7,25</p>
13	¿Se siente usted motivado?	<p>“Sí estoy motivada, la tienda es mi segunda casa.” S7,26</p> <p>“Sí me llegaran a cambiar de tienda ahí sí me sentiría mal.” S7,27</p> <p>“Es dependiendo de la tienda también, en cada tienda hay diferente ambiente.” S7,28</p> <p>“Aquí en esta tienda nos llevamos muy bien.” S7,29</p>

14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	<p>“Las metas lo motivan a uno.” S7,30</p> <p>“Por lo menos acá si llega a las metas de cierto indicador y cumple con lo que le corresponde se premia.” S7,31</p> <p>“Deberían de premiarnos con un domingo o un combo y así nos reconozcan el esfuerzo.” S7,32</p> <p>“Que el reconocimiento sea individual.” S7,33</p>
15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	<p>“Los regaños, hay ocasiones que solo ven que hicimos mal y no aquello que hicimos en toda la semana.” S7,33</p> <p>“No todos ven siempre lo malo, pero quiere ganas estar con los mismo.” S7,34</p>
	<b>Logo</b>	
16	¿Sabe el significado del logo?	“No sé el significado del logo.” S7,35
17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	“...mmm no sé el significado del logo, por eso digo que cada año nos deberían de reforzar cosas de la empresa.” S7,36
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	“Sí me identifico porque cuanto tiempo llevo trabajando en una empresa reconocida.” S7,37
	<b>Slogan</b>	
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	“Sí sé cuál es el slogan, pero no me lo sé así bien” S7,38
20	¿Se identifica con él?	“Sí, toda la comida aquí es saludable y rica.” S7,39

21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	<p>“Sí, todo es saludable y en buen estado.” S7,40</p> <p>“Así como sale en las fotos así es, no como en otras empresas que diferente a la foto o anuncio lo dan.” S7,41</p>
	<b>Imagen de la Empresa</b>	
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	“Sí me siento parte de la empresa, el uniforme tal vez no será muy diferente a otros pero me siento bien cuando me lo pongo.” S7,42
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	<p>“Sí me siento parte de la empresa, el uniforme tal vez no será muy diferente a otros pero me siento bien cuando me lo pongo.” S7,42</p> <p>“Siempre quiero aprender más, aquí capacitan a los que van entrando pero todos aunque no tengamos otros puesto más necesitamos conocer en que mejorar.” S7,43</p>
24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	“Sí me siento orgulloso pero un poco más de apoyo no nos vendría mal para mejorar.” S7,44

S8		Edad	24 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	2 años
Escolaridad :	Bachiller en Ciencias y Letras	Género	Masculino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	“Sí, me gusta lo que hago y recibo el apoyo necesario.” S8,1	
2	¿Se considera parte de la empresa?	“Sí me considero parte de la empresa, es mi segunda familia.” S8,2	
3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	“...mmm sí hay comunicación pero siento que hay falta de confianza.” S8,3 “	
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	“Sí se comparte pero no de la forma correcta siento yo.” S8, 4 “Creo que sí tenemos que mejorar en eso.” S8,5	
5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	“Se quedan con la información, no dan toda la información.” S8,6	
6	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	“Sí se nos reconoce a los empleados.” S8,7	
7	¿De qué manera es reconocido?	“Hay gratitudes al empleado, las bonificaciones y las metas.” S8,8 “Si doy más voy a obtener más.” S8,9	
8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	“Sí se trabaja en equipo, todos lo hacemos, necesitamos de cada uno.” S8,10	
9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	“Hay trabajo en equipo pero no del todo. Ha costado dar el cambio, pero no es imposible.” S8,11	
10	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	“Orientar al trabajo en equipo y ver roces que en ocasiones se dan.” S8,12	
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	“Sí nos da un trato muy justo, aunque en ocasiones hay gerentes que no saludan.” S8,13	
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	“Si es correcto, quien quiere ascender puede hacerlo.” S8,14	

13	¿Se siente usted motivado?	“Estoy muy motivado me han tomado en cuenta para ser entrenador certificado.” S8,15 “Eso habla bien de mí pues están contentos con mi trabajo.” S8,16
14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	“Dar reconocimientos, yo mandé hacer pines para motivarlos.” S8,17 “Dar combos a la persona que venda más extras, la gente se siente más contenta, si la motivan ósea logra mejor actitud.” S8,18
15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	“El personal no está motivado, hay que ver porque es, si tiene un líder motivado todos se sienten motivados, esto se ve por el asesor y corresponde a nosotros como encargados de turno ver por esto.” S8,19
	<b>Logo</b>	
16	¿Sabe el significado del logo?	“...mmm no me recuerdo del significado el logo.” S8,20
17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	“La verdad no me sé el slogan...” S8,21
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	“Sí, es bonito pertenecer a esta empresa” S8,22
	<b>Slogan</b>	
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	“Sí, creo que como es internacional la empresa es reconocible.” S8,23
20	¿Se identifica con él?	“Si, siempre me identifico con el slogan.”
21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	“Sí los procedimientos en esta empresa si son muy acorde, de hecho creo que en las capacitaciones tiene bien estipulado cada procedimiento a seguir.” S8,24
	<b>Imagen de la Empresa</b>	
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	“Sí, muestra la marca y me siento orgulloso.” S8,25
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	“Creo que estamos bien, tal vez reforzar el servicio al cliente pues nuestro trabajo es personalizado.” S8,26
24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	“Si, no importa en cualquier tienda que manden siempre va a hacer la misma.” S8,27 “Nos enojamos porque nos cambien de tienda siempre es la misma empresa y debemos de estar orgullosos.” S8,28

S9		Edad	27 años
Puesto	Encargado de Turno	Tiempo de laborar en la organización:	4 años
Escolaridad:	Bachiller en Ciencias y Letras	Género	Femenino
<b>Sentido de Pertenencia</b>			
1	¿Está satisfecho con su trabajo?	“Bueno si estoy satisfecha con mi trabajo, me gusta el servicio al cliente.”S9,1	
2	¿Se considera parte de la empresa?	“Sí me siento parte de la empresa, toman en cuenta mis opiniones,” S9,2	
3	¿El sistema de comunicación utilizado en la empresa es efectivo?	“No, cuando tenemos emergencias tenemos que ver por medio del asesor y en ocasiones es tardado porque no le dan la importancia	
4	¿Se comparte la información general con todos los empleados?	“Cuando hay cambio de asesor se siente la diferencia, y no fluye la información de la misma manera.” S9,4	
5	¿Cuáles son las causas de la poca comunicación dentro de su empresa?	“La falta de interés, por parte de todos.” S9,5 “No están comprometidos.” S9,6	
6	¿La empresa reconoce el esfuerzo y dedicación?	“Siento que no nos reconoce el esfuerzo que hemos hecho, hay muchas formas de verlo.” S9,7 “Cuando se está dando lo mejor de sí, lo único que ven son los defectos.” S9,8 “Cuando venden bastante no se reconoce.” S9,9	

7	¿De qué manera es reconocido?	“No es reconocido, solo críticas, ni un gracias y eso lo desanima.” S9,10 “Para mí en lo personal no es reconocido.” S9,11
8	¿Considera que todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	“Se trabaja en equipo pero tal vez la falta de comunicación influye mucho.” S9,12
9	¿Existe trabajo en equipo en el área que labora?	“Sí cada quien se esfuerza por dar lo mejor.” S9,13
10	¿Considera que es necesario reforzar el trabajo en equipo?	“Sí, sí hay trabajo en equipo pero se tiene que Reforzar.” S9,14
11	¿El trato a los colaboradores es apropiado y justo?	“En ocasiones no, cuando lo regañan no se utilizan las palabras adecuadas.” S9,15
12	¿Considera que el desarrollo individual se practica de una forma correcta?	“No, el crecimiento se descuida, no se le da seguimiento al desempeño.” S9,16
13	¿Se siente usted motivado?	“Como persona me siento motiva, porque me tomaron en cuenta para un comité y antes de eso estaba desmotiva.” S9,17
14	¿Qué elementos considera que son de motivación para los colaboradores?	“Trato de motivarlos con palabras bonitas y cuando se puede les compro algo.” S9,18 “También les doy un día libre más.” S9,19 “Darles también otro día más de descanso.” S9,20 “Ya la empresa les da los incentivos pero no estaría mal una convivencia” S9,21
15	¿Qué aspectos se deberían de mejorar para la motivación de los colaboradores?	“El transporte, de noche es bien difícil y en ocasiones nos toca pagar taxi.” S9,22
	<b>Logo</b>	
16	¿Sabe el significado del logo?	“No sé el significado del logo.” S9,23

17	¿Sabe por qué utiliza esos colores el logo?	“Tienen algo que ver con la comida psicológicamente” S9,24
18	¿Se identifica usted con logo de la empresa?	“Sí me identifico y estoy orgullosa de pertenecer a la empresa.” S9,25
	<b>Slogan</b>	
19	¿Sabe cuál es el slogan de la empresa?	“Sí lo sé, está visible en cualquier lado de la tienda.” S9,26
20	¿Se identifica con él?	“Sí, es importante porque a donde quiera que voy sé que soy parte de una empresa reconocida.” S9,27
21	¿Cree que los procedimientos en la elaboración de alimentos son acorde al slogan de su empresa?	“Sí siempre he visto que las capacitaciones son bien importantes en esta empresa.” S9,28
	<b>Imagen de la Empresa</b>	
22	¿Se siente parte de la empresa al portar su uniforme?	“Sí, más ahora que me tomaron en cuenta para ser parte del comité, sé que les importa mi opinión.” S9,29
23	¿En qué aspectos del servicio al cliente cree que se podría mejorar?	“Ser más serviciales con los clientes.” S9,30
24	¿Está orgulloso de pertenecer a su tienda?	“Sí me siento orgullosa de mi tienda porque la ha visto desde la apertura, y he visto como se ha levantado la tienda.”S9,31