

AMBIENTE DE TRABAJO Y PRODUCTIVIDAD

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

L.A.E. VIVIANA ANDREA MACIEL SANTIAGO.
ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

2009

2010

INDICE

	Página
Planteamiento del Problema	3
Delimitación	4
Objetivos	5
Preguntas de Investigación	6
Elementos Claves	7
Definición de Elementos Claves	8
Justificación	9
Fundamentación	11
Encuesta de Ambiente de Trabajo	26
Concentrado de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2009	29
Comentarios de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2009	34
Graficas de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2009	41
Grafica Final de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2009	55
Plan de Acción de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2009	56
Concentrado de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2010	58
Comentarios de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2010	60
Graficas de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2010	68
Grafica Final de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2010	82
Plan de Acción de Encuesta de Ambiente de Trabajo 2010	83
Resultados de Productividad 2009 - 2010	84
Grafica Comparativa de Productividad 2009 – 2010	85
Conclusión	86
Bibliografía	87

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿En qué medida influyo el ambiente laboral en la empresa Cooper Lighting ubicada en Mexicali, Baja California durante el año 2010 y cuál fue el impacto que tuvo en los resultados de productividad?

DELIMITACIÓN

Tiempo: años 2009 y 2010.

Espacio: Cooper Lighting.

Lugar: Mexicali.

Personal involucrado: todos los empleados.

OBJETIVOS

I. Objetivo general

Presentar una propuesta para el mejoramiento del clima laboral en el año 2011 con el objetivo de establecer un equilibrio en el ambiente de trabajo y a su vez que estos resultados afecten favorablemente la productividad futura de la empresa.

1. Objetivos específicos

- Determinar soluciones y/o acciones correctivas en base a los resultados obtenidos para mejorar el ambiente laboral.
- Estudiar áreas de oportunidad en cuanto a actitudes del personal.

II. Objetivo general

Conocer la tendencia de la motivación, el ambiente laboral y sentido de pertenencia de los empleados de la planta.

1. Objetivos específicos

- Determinar acciones para mejorar las condiciones en cuanto a salud, higiene y seguridad de la planta.
- Conocer el comportamiento de los trabajadores y la relación con sus compañeros.
- Conocer la percepción que tiene el trabajador de sus compañeros y jefe inmediato.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿El empleado se encuentra cómodo en su área de trabajo?
2. ¿Las condiciones mediante las cuales trabaja el empleado son totalmente seguras?
3. ¿El trabajador conoce sus funciones?
4. ¿El trabajador se siente motivado?
5. ¿El trabajador recibe buen trato por parte de sus compañeros?
6. ¿El empleado desempeña sus funciones de manera eficiente?
7. ¿El trabajador asiste puntualmente a laborar?
8. ¿En qué medida las incapacidades, permisos y vacaciones afectan el porcentaje de productividad de la empresa?
9. ¿El trabajador manifiesta alguna necesidad de capacitación?
10. ¿Conoce el trabajador las metas y estándares de producción de su área de trabajo?

ELEMENTOS CLAVES

I. Ambiente laboral

1. Motivación
2. Sentido de pertenencia
3. Comportamiento

II. Organización

1. Objetivos organizacionales
2. Trabajador
3. Trabajo

III. Productividad

1. Asistencia
2. Puntualidad
3. Eficiencia

DEFINICIÓN DE ELEMENTOS CLAVES

Ambiente laboral:

“Grado en el que el entorno o clima es favorable o desfavorable para los integrantes de la organización”.

1. Motivación:

“Impulso interno que experimenta una persona para emprender libremente una acción determinada”.

2. Sentido de pertenencia:

“compromiso e identificación de los empleados hacia la empresa”.

3. Comportamiento:

“Conducta, manera de portarse o actuar.”

II. Organización:

“Entidad social dirigida hacia metas, diseñada con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados y vinculadas con el ambiente externo”

1. Objetivos Organizacionales:

“definición formalmente expresada del alcance y resultados de negocios que la organización trata de lograr.”

2. Trabajador:

“Es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.”

3. Trabajo:

“Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.”

III. Productividad

“Relación entre lo producido y los medios empleados (mano de obra, materiales, energía)”.

1. Asistencia:

“Concurrencia a un lugar y permanencia en el.”

2. Puntualidad:

“Pronto, diligente, exacto en la ejecución de las cosas; especialmente se dice de lo que se cumple a la hora o plazo convenido.”

3. Eficiencia:

“Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.”

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto es elaborado con la finalidad de conocer la tendencia de los siguientes aspectos en el centro de trabajo:

- Motivación del personal.
- Ambiente laboral.
- Sentido de pertenencia.
- Comportamiento de los individuos en su lugar de trabajo.
- Seguridad industrial.
- Necesidades de capacitación del personal.
- Comunicación.
- Flujo de información.
- Relaciones humanas.
- Necesidades de mejora de infraestructura de la planta.

Como es sabido, el recurso humano es el elemento más importante en la organización. Por tal motivo, esta investigación está enfocada en estudiar todos los factores que conllevan el análisis del clima de trabajo, y por supuesto mejorar las percepciones de los empleados respecto a la organización a la que pertenecen.

El clima laboral y el desempeño de los empleados en la organización son dos temas que están directamente relacionados;

El ambiente que se percibe en la organización viene a determinar la manera en la que se llevarán a cabo las funciones, por ejemplo, mediante un ambiente sano y amigable o mediante un ambiente frío y tenso.

Una de las funciones más importantes del departamento de recursos humanos es atender y satisfacer las necesidades del trabajador en lo que respecta a la relación laboral, una de las herramientas que utiliza el departamento de personal para conocer las necesidades de los colaboradores es la encuesta de ambiente laboral, es un método sencillo de aplicar, además la gran ventaja es que se les otorga a todos los empleados un forma de encuesta en la que tienen la oportunidad de expresar sus quejas, sugerencias o comentarios. A su vez el departamento de personal revisa los comentarios y genera acciones correctivas para lograr la comodidad y estabilidad del empleado en el centro de trabajo.

El beneficio principal que obtendrá la organización con la elaboración de esta investigación será el conocer la tendencia del ambiente laboral, ya que afecta directamente a la producción, por consiguiente se ve reflejado en un métrico que todas las organizaciones manejan y se le conoce como “productividad”.

Una empresa debe trabajar para obtener resultados elevados en cuanto a productividad ya que este indicador refleja la eficiencia y eficacia con la que se están llevando a cabo las funciones del departamento de producción.

Es aquí donde resalta la importancia de la relación entre el clima laboral y la productividad de la empresa. Como conclusión, lo más importante en toda entidad es el factor humano, y si logramos mantener un clima laboral óptimo y estable, condiciones seguras para el trabajador además de certidumbre y confianza los empleados trabajarán con una mejor actitud y disposición, logrando con esto conseguir resultados positivos en la productividad.

El beneficio personal que persigo con la elaboración de esta investigación es obtener el conocimiento y la experiencia necesaria para realizar este tipo de proyectos, además de aprender a interpretar los resultados obtenidos y de esta manera llevar a cabo las acciones correctivas adecuadas para el éxito del estudio del ambiente laboral en la empresa.

FUNDAMENTACION

I. Ambiente laboral

En primer lugar, hemos de tener en cuenta que el clima y ambiente laboral de una organización formada por seres humanos, personas empleadas en ellas, es bastante subjetivo e influido por multitud de variables.

Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos.

Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y formación, económicos o sucesos meramente coyunturales que rodean la vida de cada individuo, en cada momento de la misma, influyen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, puede hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo.

Y por otro lado están las estrategias, tanto las individuales como las grupales o colectivas que pueden distorsionar las opiniones y las percepciones.

De un lado, la que cada individuo va siguiendo en la empresa u organización en la que trabaja, buscando sus propios objetivos individuales. De otro, las que pueda seguir en el seno de una organización sindical, política o de cualquier otro tipo. Todo acaba por influir en su percepción, por formar parte de un estado de ánimo determinado. Y se pone de manifiesto, todo ello y en cierta forma, en la cumplimentación de unos cuestionarios de medición de clima laboral.

Los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están relativizadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas.

Pero, aunque tengamos en cuenta todo eso, es posible efectuar mediciones de clima y ambiente laboral. Estas van a reflejar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los empleados que intervengan en ellas.

¿Qué factores se puede considerar que intervienen en esa percepción del clima laboral? Son, evidentemente, muchos y no siempre conocidos o controlables. Pero de una manera general y abriendo el abanico a los colectivos de empresas y trabajadores, sí es posible sistematizar esos factores.

En nuestros estudios y trabajos sobre ésta materia, en diversas empresas, y de acuerdo con nuestra amplia experiencia laboral y de consultores de empresas, hemos llegado a las siguientes conclusiones al respecto. En base a los factores que vamos a enumerar, trabajamos habitualmente.

Factores básicos y subfactores

Serían éstos los núcleos fundamentales en los que se apoya, en la actualidad, la valoración que los empleados hacen del clima laboral en el que están inmersos:

Motivación en la empresa

Motivación en el trabajo

Motivación económica

Ambiente laboral

Ambiente de trabajo

Los definimos como sigue:

Motivación en la empresa: son el conjunto de estímulos que siente un empleado y que potencian su percepción de su empresa como tal, como organización y como lugar en el que trabaja, se realiza y gana una remuneración.

Esos estímulos pueden ser positivos o negativos, produciendo motivación o desmotivación.

Motivación en el trabajo:

Es el conjunto de estímulos que siente un empleado, ubicado en un determinado puesto de trabajo en la empresa u organización, que potencian su percepción de su propio trabajo, el que está realizando y que desarrolla en y desde ese puesto de trabajo.

También aquí, esos estímulos pueden ser positivos o negativos, motivadores o desmotivadores.

Está influida, entre otros, por los siguientes subfactores: nivel de responsabilidad que tiene un trabajador en su puesto de trabajo.

Motivación económica: se trata del estímulo que siente un empleado en razón de las remuneraciones económicas, de todo tipo, que obtiene en su puesto de trabajo.

Ambiente laboral: está conformado por el entorno laboral que rodea a cada empleado. Ese entorno lo constituyen las personas que le rodean.

Normalmente serán sus jefes y sus compañeros en sus diferentes niveles. Como en los casos anteriores, tendrá efectos positivos o negativos, creando percepciones favorables o desfavorables en el empleado.

Ambiente de trabajo: está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador.

II. Productividad

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen.

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como:

Calidad: la calidad es la velocidad a la cual los bienes y servicios se producen especialmente por unidad de labor o trabajo.

Productividad = salida/ entradas

Entradas: mano de obra, materia prima, maquinaria, energía, capital.

Salidas: productos.

Misma entrada, salida más grande.

Entrada más pequeña misma salida.

Incrementar salida disminuir entrada.

Incrementar salida mas rápido que la entrada.

Disminuir la salida en forma menor que la entrada.

1. ¿Cómo se mide la productividad?

La productividad se define como la relación entre insumos y productos, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad de producto. Por ejemplo:

En el caso de los servicios de salud, la medida de productividad estaría dada por la relación existente entre el número de consultas otorgadas por hora/médico. La productividad se mediría a partir del costo por consulta, mismo que estaría integrado no solo por el tiempo dedicado por el médico a esa consulta, sino también por todos los demás insumos involucrados en ese evento particular, como pueden ser materiales de curación medicamentos empleados, tiempo de la enfermera, etc.

En las empresas que miden su productividad, la fórmula que se utiliza con más frecuencia es:

Productividad:

número de unidades producidas

Insumos empleados

Este modelo se aplica muy bien a una empresa manufacturera, taller o que fabrique un conjunto homogéneo de productos. Sin embargo, muchas empresas moderas manufacturan una gran variedad de productos. Estas últimas son heterogéneas tanto en valor como en volumen de producción a su complejidad tecnológica puede presentar grandes diferencias. En estas empresas la productividad global se mide basándose en un número definido de " centros de utilidades " que representan en forma adecuada la actividad real de la empresa.

La fórmula se convierte entonces en:

Productividad:

producción a + prod.b + prod. N...

Insumos empleados

Finalmente, otras empresas miden su productividad en función del valor comercial de los productos.

Productividad:

ventas netas de la empresa

Salarios pagados

Todas estas medidas son cuantitativas y no se considera en ellas el aspecto cualitativo de la producción (un producto debería ser bien hecho la primera vez y responder a las necesidades de la clientela). Todo costo adicional (reinicios, refabricación, reemplazo reparación después de la venta) debería ser incluido en la medida de la productividad. Un producto también puede tener consecuencias benéficas o negativas en los demás productos de la empresa. En efecto si un producto satisface al cliente, éste se verá inclinado a comprar otros productos de la misma marca; si el cliente ha quedado insatisfecho con un producto se verá inclinado a no volver a comprar otros productos de la misma marca.

El costo relacionado con la imagen de la empresa y la calidad debería estar incluido en la medida de la productividad

Con el fin de medir el progreso de la productividad, generalmente se emplea el índice de productividad (p) como punto de comparación:

$$p = 100 * (\text{productividad observada}) / (\text{estándar de productividad})$$

La productividad observada es la productividad medida durante un periodo definido (día, semana, Mes, año) en un sistema conocido (taller, empresa, sector económico, departamento, mano de obra, energía, país) el estándar de productividad es la productividad base o anterior que sirve de referencia.

Con lo anterior vemos que podemos obtener diferentes medidas de productividad, evaluar diferentes sistemas, departamentos, empresas, recursos como materias primas, energía, entre otros.

Pero lo más importante es ir definiendo la tendencia por medio del uso de índices de productividad a través del tiempo en nuestras empresas, realizar las correcciones necesarias con el fin de aumentar la eficiencia y ser más rentables.

Elementos importantes a considerar para aumentar la productividad de la empresa son el capital humano como la inversión realizada por la organización para capacitar y formar a sus miembros y el instructor de la población trabajadora que son los conocimientos y habilidades que guardan relación directa con los resultados del trabajo.

2. Índice de productividad

Con el fin de medir el progreso de la productividad, generalmente se emplea el índice de productividad (p) como punto de comparación:
$$p = 100 * (\text{productividad observada}) / (\text{estándar de productividad})$$

La productividad observada es la productividad medida durante un periodo definido (día, semana, Mes, año) en un sistema conocido (taller, empresa, sector económico, departamento, mano de obra, energía, país) el estándar de productividad es la productividad base o anterior que sirve de referencia.

Con lo anterior vemos que podemos obtener diferentes medidas de productividad, evaluar diferentes sistemas, departamentos, empresas, recursos como materias primas, energía, entre otros.

Pero lo más importante es ir definiendo la tendencia por medio del uso de índices de productividad a través del tiempo en nuestras empresas, realizar las correcciones necesarias con el fin de aumentar la eficiencia y ser más rentables.

Elementos importantes a considerar para aumentar la productividad de la empresa son el capital humano como la inversión realizada por la organización para capacitar y formar a sus miembros y el instructor de la población trabajadora que son los conocimientos y habilidades que guardan relación directa con los resultados del trabajo.

3. Factores internos y externos que afectan la productividad

Factores internos:

- * terrenos y edificios
- * materiales
- * energía
- * máquinas y equipo
- * recurso humano

Factores externos:

- * disponibilidad de materiales o materias primas.
- * mano de obra calificada
- * políticas estatales relativas a tributación y aranceles
- * infraestructura existente
- * disponibilidad de capital e interese
- * medidas de ajuste aplicadas

La productividad es, sobre todo, una actitud de la mente. Ella busca mejorar continuamente todo lo que existe. Está basada en la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy. Además, ella requiere esfuerzos sin fin para adaptar actividades económicas a condiciones cambiantes aplicando nuevas teorías y métodos.

III. Organización

Desde siempre el ser humano ha estado consciente de que la obtención de eficiencia solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos. Una vez establecidos los objetivos (lo que se quiere hacer) a través de la planeación, será necesario determinar que medidas utilizar para lograrlos.

"Organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados" **Agustín Reyes Ponce.**

"Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir." **Eugenio Sixto Velasco.**

"Estructura de relaciones entre personas, trabajo y recursos" **Beckles, Carmichael y Sarchet.**

"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue" **Issac Guzmán v.**

"Organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa" **Koontz & O'donnell.**

"La estructura y asociación por lo cual un grupo cooperativo de seres humanos, asigna las tareas entre los miembros, identifica las relaciones e integra sus actividades hacia objetivos comunes" **Joseph I. Massie.**

1. Elementos del concepto

***Estructura**

La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y correlación de las funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos.

***Sistematización**

Todas las actividades y recursos de la empresa, deben coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia.

***Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades**

Organizar, implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización.

***Jerarquía**

La organización como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.

***Simplificación de funciones**

Uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

2. Importancia de la organización:

- es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.).
- es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.
- evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar las funciones y responsabilidades.

3. Principios de la organización

*** Del objetivo**

Toda y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa, la existencia de un puesto sólo es justificable si sirve para alcanzar realmente los objetivos.

*** Especialización**

El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad; mientras más específico y menor campo de acción tenga un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

*** Jerarquía**

Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.

*** Paridad de autoridad y responsabilidad**

A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

*** Unidad de mando**

Al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un sólo jefe, y que los subordinados no deberán reportarse más que a un sólo jefe.

*** Difusión**

La obligación de cada puesto que cubre autoridad y responsabilidad debe publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con el mismo.

*** Amplitud o tramo de control**

Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportarse a un ejecutivo, de tal manera que éste pueda realizar todas sus funciones eficientemente.

*** Coordinación**

Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio (mercadotecnia, finanzas, producción, recursos humanos).

*** Continuidad**

Una vez que se ha establecido la estructura organizacional, requiere mantenerse, mejorarse, y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

IV. La productividad y su relación con el trabajador

De manera natural, cuando un trabajador observa que la empresa se propone introducir un programa de productividad, su actitud hacia este es de rechazo. Para el, significara un mayor control sobre sus actividades a través de una presión mayor por medio de su supervisor o de programas de tiempos y movimientos. Será una explotación mas eficiente del hombre por el hombre a fin de mejorar las ganancias de la compañía, sin que esto repercuta es otro impacto para el que una mayor carga de trabajo. Por desgracia tales actitudes no son totalmente carentes de fundamentos en muchas situaciones. En nuestra experiencia han existido empresarios que en realidad planean establecer programas de calidad total, por señalar un ejemplo, mencionando que todos los empleados deberán mejorar reduciendo su material sobrante, tiempo ocioso, retrabajos, etc., sin necesidad de implantar algún tipo de reconocimiento para aquel que logre tales metas. En su opinión eso es parte de sus responsabilidades de trabajo y están ya están totalmente pagados en su salario contratado. Tal vez esto sea cierto en países desarrollados, en donde existe justicia social y los gobiernos han cuidado a su clase trabajadora pagándoles salarios justos que les proporcionan una vida digna; sin embargo, no es cierto en países de vías de desarrollo, en donde el salario no provoca felicidad alguna al trabajador, y este cubre a penas la tercera parte de sus necesidades esenciales. En tales lugares el trabajador toma el empleo, porque alcanzarlo es estar en mejor situación que uno desempleado, pero no es lo suficientemente motivante como para comprometerse de manera total con el brindándole toda su potencial manual y creativo.

Para que el empresario logre convencer a los trabajadores de la bondad de una política de productividad o calidad integral, será necesario que lo haga también participe de las ganancias de la empresa, en proporción, quizás, a las mejoras logradas. Esto es cierto aun en los países desarrollados en donde la productividad se ha logrado incrementar hasta en un 50%, basada en planes motivacionales, en relación con otras empresas que no proporcionan un plan de incentivos a sus trabajadores.

Productividad es un atributo que debe tener toda empresa competitiva, toda empresa que desee sobrevivir a los cambios económicos que se están dando en la actualidad. Así, la productividad, aun cuando no es fácil de cuantificar, por las razones que se enumeran más adelante, si es importante obtener su evaluación en toda empresa moderna.

En México, en particular, se ha firmado un “Pacto de productividad” entre el Estado, la iniciativa privada y los trabajadores, el cual conviene en dar un incentivo anual al trabajador con base en la mejora lograda en el índice de productividad. Sin embargo, y no obstante que el concepto de productividad es claro, no existe un concepto formal único para su determinación, ni una única forma de evaluar los concepto en que ella intervienen; un aspecto no tomado en cuenta por los tres sectores antes señalados. Debido a esto, tal vez en el primer año (1993), en el cual se debió aplicar dicho convenio, los mismos sectores convinieron en dar un incentivo de 20% del salario mensual de forma general, sin importar las variaciones en productividad, dejando con esto de ser algo relacionado con la productividad. Con el fin de evitar estos dilemas se deben analizar con tiempo y cuidado los conceptos de productividad que se van a emplear, así como la forma de su determinación, para que todos hablen el mismo lenguaje y puedan evaluarla de la misma manera.

ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO



ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO

Fecha: ____ / ____ / ____.

INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y marca con una "X" dentro del espacio que coincida con tu respuesta (SI/NO) además, escriba algún otro dato para complementar tu respuesta.

1.- ¿Realizas esfuerzo excesivo al desempeñar la actividad de trabajo que te fue asignada? SI () NO ()
En caso de que tu respuesta haya sido SI, ¿Por qué? _____
¿Qué estarías dispuesto a hacer para que esto se corrija? _____

2.- ¿Tienes bien definidas y claras tus actividades de trabajo? () ()
En caso de que tu respuesta haya sido NO, ¿Por qué? _____

3.- ¿Tu área de trabajo tiene buena iluminación? () ()
Si tu respuesta es NO, ¿Cuál es tu área de trabajo? _____

4.- ¿Consideras efectivo el tipo de Equipo de Protección Personal (EPP) que se te proporciona?
(tapones auditivos, lentes, guantes, etc.) () ()
Si tu respuesta es NO, ¿Por qué? _____

5.- ¿Estas satisfecho con el servicio de Enfermería? () ()
Si tu respuesta es NO, ¿Por qué? _____

6.- ¿Recibes buen trato por parte de tu Supervisor? () ()
¿Por qué? _____
¿De alguien en especial? _____
¿Qué estarías dispuesto a hacer para que esto se corrija? _____

7.- ¿Recibes buen trato por parte de tu Guía de Línea? () ()
¿Por qué? _____
¿De alguien en especial? _____
¿Qué estarías dispuesto a hacer para que esto se corrija? _____

8.- ¿Existe buena comunicación en tu área de trabajo? () ()
Si tu respuesta fue NO, ¿Por qué? _____

¿Qué estarías dispuesto a hacer para que esto se corrija? _____
_____.

9.- ¿Recibes buen trato, servicio y atención por parte del personal de otros departamentos? (Almacén, Recursos Humanos, Mantenimiento, Control de Calidad, Contabilidad) () ()
En caso de que tu respuesta es NO, ¿Qué departamento necesita mejorar y en qué?

_____.

¿De alguien en especial? _____.

¿Qué estarías dispuesto a hacer para que esto se corrija? _____
_____.

10.- De acuerdo a la capacitación que has recibido, ¿Ha mejorado tu eficiencia y productividad en la actividad de trabajo que realizas y/o evitado accidentes? () ()
Si tu respuesta es NO, ¿Por qué? _____
_____.

¿Qué estarías dispuesto a hacer para que esto se corrija? _____
_____.

¿Te gustaría proponer algún curso de capacitación? ¿Cuál? _____
_____.

11.- ¿Consideras bueno el cambio de Cooler a Porta-Cooler? () ()
Si tu respuesta es NO, ¿Por qué? _____
_____.

12.- ¿Estas satisfecho con el servicio de comedor? () ()
Te gustaría cambiar de servicio de comedor? _____.

13.- ¿Consideras que Cooper es una empresa segura para trabajar? () ()
Si tu respuesta es NO, ¿Por qué? _____
_____.

¿Qué estarías dispuesto a hacer para que esto se corrija? _____
_____.

14.- Recibes buen trato y servicio por parte de los Guardias de Seguridad? () ()
Si tu respuesta es NO, ¿Por qué? _____
_____.

¿Qué estarías dispuesto a hacer para que esto se corrija? _____
_____.

15.- ¿En caso de que no hubiera posada que te gustaría? _____
_____.

COMENTARIOS: _____
_____.

RESULTADOS DE ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2009



TURNO NOCTURNO

	PREGUNTA 1			PREGUNTA 2			PREGUNTA 3		PREGUNTA 4			PREGUNTA 5			PREGUNTA 6			PREGUNTA 7			PREGUNTA 8			PREGUNTA 9			PREGUNTA 10			PREGUNTA 11			PREGUNTA 12			PREGUNTA 13			PREGUNTA 14		
	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC
1		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
2		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
3		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
4		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
5		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
6		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
7		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
8		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
9		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
10		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
11		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
12		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
13		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
14		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
15		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
16	1			1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
17		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
18		1		1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
19		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
20		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
21		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
22		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
23	1			1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
24		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
25		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
26	1			1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
27	1			1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
28		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
29		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
30		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
31		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
32		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
33		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
34		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
35		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
36		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
37	1			1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
38		1		1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		

COMENTARIOS

PREGUNTA 1. ¿REALIZAS ESFUERZO EXCESIVO AL DESEMPEÑAR LA ACTIVIDAD DE TRABAJO QUE TE FUE ASIGNADA?

TURNO MATUTINO

- 1.- PORQUE NO CAMINO, Y ME CANSO POR TODO EL DIA ESTAR PARADO.
- 2.- PIDEN QUE SAQUE LAS PIEZAS QUE NO ME CORRESPONDEN, QUIERO DECIR QUE HAY 2 CELDAS Y CREO QUE ES MI COMPAÑERA QUE SE ENCUENTRA EN LA OTRA CELDA.
- 3.- HACER MEJOR LO QUE SE VAYA A HACER.
- 4.- A VECES CUANDO ME PONEN A REMACHAR Y ATORNILLAR LA DEL CAT.
- 5.- PONGO MUCHOS COMPONENTES.
- 6.- PORQUE EN MI AREA DE TRABAJO ESTOY HACIENDO MOVIMIENTOS Y ME CAUSA DOLOR EN LA CINTURA.
(TRATAR DE MODIFICAR LAS MESAS)
- 7.- QUE BAJEN EL ESTANDAR.
- 8.- SI, PORQUE ES MUY CANSADO ESTAR SUBIENDO MATERIAL. PARA CORREGIRLO, DECIRLE AL SURTIDOR QUE SUBA EL MATERIAL
- 9.- TE CAMBIAN DE TU AREA DE TRABAJO A OTRO LUGAR Y TIENES QUE TRABAJAR CON MAS RAPIDEZ.
- 10.- SI, PORQUE TENGO QUE CARGAR BINS DE DISCO Y ES MATERIAL MUY PESADO.
- 11.- A VECES, EN CAMBIO DE MODELOS.
- 12.- PORQUE POR SER GUIA TENGO QUE REMACHAR, SURTIR Y LLENAR LOS FORMATOS, DEVOLVER EL SRAP Y ESTAR AL PENDIENTE DE QUE TODO SALGA BIEN.
- 13.- SI, PORQUE NO TENGO SILLA.
- 14.- LEVANTO CAJAS MUY PESADAS ADEMAS ME LAS PONEN MUY LEJOS.
- 15.- SI, PORQUE SON VARIAS OPERACIONES.
- 16.- AYUDO A ALGUNOS SURTIDORES, QUE TAMBIEN ME AYUDEN.
- 17.- SI, FALTA SURTIDOR.
- 18.- PORQUE NOS PONEN A HACER EL TRABAJO DE 2 PERSONAS.
- 19.- PORQUE LOS DEMAS SON MUY RAPIDOS Y YO NO PUEDO TAN RAPIDO.
- 20.- QUE NO SUBAN MUCHO EL STANDAR.
- 21.- LA PISTOLA ME QUEDA MUY ALTA.
- 22.- TODAS LAS REMACHADORAS NOS CANSAMOS MUCHO DE UNA PIERNA. ASIGNAR UN BANCO A LAS REMACHADORAS.
- 23.- SI, PORQUE TENGO QUE CARGAR CAJAS.

TURNO NOCTURNO

- 1.- EN SOKET EN LO PARTICULAR ME LASTIME LA MANO CON EL DISCO Y LA "L".
- 2.- PORQUE LEVANTO LA LAMINA DESDE EL PISO HASTA LA MESA DE TRABAJO Y ME LESIONO LA ESPALDA.
- 3.- PORQUE NOS PIDEN MAS DE LO QUE UNO PUEDE.
- 4.- PORQUE MUCHAS VECES NO TENEMOS HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR Y SE BATALLA MUCHO ASI.
- 5.- SI, PORQUE ES MUY RAPIDA LA ACTIVIDAD QUE TENGO.

PREGUNTA 2. ¿TIENES BIEN DEFINIDAS Y CLARAS TUS ACTIVIDADES DE TRABAJO?

TURNO MATUTINO

- 1.- UNA DE DOS, CAMBIEN, CAPACITEN O REDUZCAN LAS PARTES PEQUEÑAS QUE SE LE PONEN AL SOKET PUES EL DISCO, LAS "L" Y EL TAPON QUITAN MUCHO TIEMPO.
- 2.- NO, EL GUIA ME DIJO UNA COSA Y UN COMPAÑERO OTRA.
- 3.- PORQUE NO SE DAN A EXPLICAR BIEN.

TURNO NOCTURNO

- 1.-NO, PORQUE NO TENGO UNA ESTACION DEFINIDA, A VECES REMACHO O ATORNILLO, DONDE HAGA FALTA.

PREGUNTA 3. ¿TIENES BUENA ILUMINACION EN TU AREA DE TRABAJO?

TURNO MATUTINO

- 1.- SI, EMPAQUE MODULO 3.

PREGUNTA 4. ¿CONSIDERAS EFECTIVO EL TIPO DE EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL QUE SE TE PROPORCIONA?

TURNO MATUTINO

- 1.- SE HAN TARDADO EN ENTREGARME BOTAS DE SEGURIDAD POR EL TIPO DE TRABAJO QUE TENGO (SURTIDOR).
- 2.- PORQUE LOS TAPONES SON ANTIHIGIENICOS Y TARDAN MUCHO PARA CAMBIARLOS.
- 3.- LOS LENTES SE RAYAN MUCHO Y LOS GUANTES SE ROMPEN MUY RAPIDO.
- 4.- LOS GUANTES NO PORQUE RAPIDO SE ROMPEN Y NO ME LOS QUIEREN CAMBIAR SEGUIDO.
- 5.- LOS GUANTES NO DURAN MUCHO Y NO LOS QUIEREN CAMBIAR HASTA QUE ESTAN COMPLETAMENTE ROTOS.

TURNO NOCTURNO

- 1.- LOS LENTES Y EL CHALECO SI ME DURAN PERO LOS GUANTES NO PORQUE NO SON TAN ADECUADOS.

PREGUNTA 5. ¿ESTAS SATISFECHO CON EL SERVICIO DE ENFERMERIA?

TURNO MATUTINO

- 1.- A VECES NO TE QUIEREN HACER CASO.
- 2.- NUNCA HACE NADA, ME MANDAN AL SEGURO.
- 3.- NO, SE LLEGA EL MOMENTO DE NECESITAR ALGO EN TU HORA DE BREAK Y NO HAY QUIEN TE ATIENDA.
- 4.- PORQUE CUANDO UNO LO OCUPA RESULTA QUE EL DOCTOR NO ESTA.
- 5.- EN OCASIONES NO PROPORCIONA LA ATENCION NECESARIA.
- 6.- EL MEDICO SE VA MUY TEMPRANO.
- 7.- EL DOCTOR ESTA MUY POCO TIEMPO.
- 8.- PORQUE A VECES NO TIENEN MEDICAMENTOS FUERTES PARA DOLOR.
- 9.- PORQUE NADA MAS TE DAN UNA PASTILLA PARA LO QUE TRAIGAS.
- 10.- PORQUE SIEMPRE TE DAN LAS MISMAS PASTILLAS TENGAS LO QUE TENGAS.
- 11.- NO, PORQUE VAMOS A QUE NOS DE UN MEDICAMENTO Y TIENE QUE SER ANTES DE LAS 2:00 P.M..
- 12.- EL DOCTOR DEBERIA ESTAR DESDE LAS 7:00 A.M. Y SALIR UN POCO MAS TARDE.
- 13.- NO, PORQUE EL DOCTOR SE VA MUY TEMPRANO.
- 14.- PORQUE EN OCASIONES NECESITO ATENCION MEDICA Y EL DOCTOR NO ESTA.
- 15.- CON ESTE DOCTOR SI.

TURNO NOCTURNO

- 1.- SI, MAS AHORA QUE TENEMOS UNA ENFERMERA TODA LA NOCHE PARA QUE NOS ATIENDA.
- 2.- PORQUE EL DOCTOR DEBERIA DE PERMANECER TODA LA NOCHE.

PREGUNTA 6. ¿RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE TU SUPERVISOR?

TURNO MATUTINO

- 1.- TODOS ME TRATAN BIEN.
- 2.- PUES TE ATIENDEN CUANDO TIENES ALGUNA EMERGENCIA.
- 3.- ES IGUAL, NI BUENO NI MALO.
- 4.- SI, LORENA.
- 5.- NO, A VECES ANDA DE MALAS Y NOS GRITA. (JUANITA ARIAS)
- 6.- LORENA ES MUY AMABLE Y ATENTA.
- 7.- SI, PORQUE ES TRATABLE.
- 8.- SI, PORQUE ES AMABLE Y ME TRATA CON RESPETO.
- 9.- SI, LORENA MIRANDA. ENTIENDE LA CAPACIDAD DE MI TRABAJO Y DE LO QUE PUEDO HACER MUY BIEN Y ES CONSIDERADA CONMIGO.
- 10.- SI, LORENA MIRANDA.
- 11.- NO, PORQUE ES UNA PERSONA NEFASTA QUE IGNORA A LA GENTE, SOLAMENTE CUANDO LA NECESITA. QUE LO CAMBIEN DE TURNO.
- 12.- SI, MARCO AVILA.
- 13.-SI, PERO HAY ALGUNOS QUE NECESITAN CAPACITACION PARA MANEJAR PERSONAL.
- 14.- PORQUE TIENE MANERA DE MANDARME Y ACCESIBLE A LOS PROBLEMAS QUE TENGAS.
- 15.- SI, PORQUE ES MUY ATENTO.
- 16.- NO NOS BRINDA EL APOYO Y LA COMPRESION.
- 17.- NO, CUANDO OCUPO UN PERMISO NO ME LO QUIEREN DAR POR ESO ME QUEDO TIEMPO EXTRA. QUE SEAN PAREJOS CON TODOS.
- 18.- EL NO SE PRESENTA CON NOSOTROS A MENOS QUE SEA PARA LLAMAR LA ATENCION POR ALGUN ERROR.
- 19.- EN LO PERSONAL SI, PERO HE PRESENCIADO MALTRATO PARA UN GUIA DE LINEA.

TURNO NOCTURNO

- 1.- SI. PATY, PORQUE NOS LLEVAMOS BIEN Y ES BUENA ONDA.
- 2.- EL TRATO DEL SUPERVISOR DEPENDE DEL HUMOR CON EL QUE VENGA AL TRABAJO.
- 3.- NADA MAS DE OPERADOR A SUPERVISOR.
- 4.- NO LE HABLO.
- 5.- PORQUE ME TOMAN EN CUENTA CUANDO LOS NECESITO. MARCO, PATY, LORENA Y ALFREDO.
- 6.- SI PORQUE TE EXPLICA CON DETALLE LAS COSAS QUE SE DEBEN DE HACER Y COMO DEBES HACERLO. ALFREDO NEVAREZ.
- 7.- SI, ME TRATA BIEN EN COMO HAGO MIS ACTIVIDADES. PATRICIA.

PREGUNTA 7. ¿RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE TU GUIA DE LINEA?

TURNO MATUTINO

- 1.- PORQUE TE EXPLICAN LO QUE VAS A HACER Y ASI NO COMETES ERRORES.
- 2.- NI TAN BUENO NI MALO, MAS O MENOS.
- 3.- ES IGUAL CON TODOS, NO HAY PREFERENCIA.
- 4.- ME AYUDA A TRABAJAR.
- 5.- A VECES ANDA DE HUMOR Y A VECES NO, SI NO LES GUSTA COMO ES LA PERSONA LA QUITAN DE AHI. TODOS SON IGUAL.
- 6.- SI, ANGEL DE SURELITE, TRABAJAMOS JUNTOS Y ME EXPLICA BIEN LOS LISTADOS.
- 7.- A VECES, PERO CUANDO SE ESTRESA REMATA CON TODOS, PEDRO MOLINARES.
- 8.- SI, ROSARIO.
- 9.- HAY ALGUNOS QUE NECESITAN CAPACITAN PARA MANEJAR PERSONAL, DE PREFERENCIA A TODAS.
- 10.- A VECES PORQUE LUEGO ESTA BIEN PRESIONADO Y SE PONE MUY GRITON.
- 11.- SI, PORQUE TIENE BUENA EXPLICACION.
- 12.- A VECES ES MUY ESTRICTA EN COSAS QUE NO DEBE SER.
- 13.- A VECES SI, A VECES NO. QUE HABLEN CON ELLOS Y LOS HAGAN ENTENDER QUE SOMOS PERSONAS.
- 14.- PEDRO MOLINARES, A VECES.
- 15.- EN OCASIONES ANDA MUY ESTRESADO Y SE DESQUITA CON UNO, PEDRO MOLINARES.

- 16.- SI, PERO NO SON ATENTOS CON EL PERSONAL NUEVO. TE DEJAN SIN UNA BUENA EXPLICACION.
- 17.- HAY MUCHO FAVORITISMO.

TURNO NOCTURNO

- 1.- SI, SE COMPORTAN BIEN; ARTEMIO Y CRUZ.
- 2.- SON POCAS LAS GUIAS QUE TE DAN UN BUEN TRATO.
- 3.- A VECES NO, SE TOMAS LAS COSAS PERSONALES.
- 4.- LO NORMAL EN EL TRABAJO PORQUE UNO YA SABE LO QUE TIENE QUE HACER.
- 5.- ES BUENA PERSONA.
- 6.- SI, JULIA.

PREGUNTA 8. ¿EXISTE BUENA COMUNICACION EN TU AREA DE TRABAJO?

TURNO MATUTINO

- 1.- NO, PORQUE NO DEJAN QUE PLATIQUEMOS.
- 2.- NO, PORQUE NO EXISTE EL TRABAJO EN EQUIPO.
- 3.- HAY PERSONAS QUE NO SON AMIGABLES.
- 4.- FALTA COMUNICACION Y APOYO A PRODUCCION, DE PLANEACION, INGENIERIA, CALIDAD.

PREGUNTA 9. ¿RECIBES BUEN TRATO, SERVICIO Y ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL DE OTROS DEPARAMENTOS?

TURNO MATUTINO

- 1.- NO, RECUSOS HUMANOS. LA SEÑORITA ANA MARIA FLORES, QUE LA CAMBIEN DE AREA DE TRABAJO.
- 2.- SI, MARIA LUISA, ANA MARIA.
- 3.- NO, LOS GUIAS.
- 4.- NO, LOS MONTACARGUISTAS, MATERIALES TARDA MUCHO EN TRAERLOS A PRODUCCION; QUE EL MATERIAL ESTE AL ALCANCE DE PRODUCCION.
- 5.- SI, DE TODOS DE RECURSOS HUMANOS.
- 6.- NO, PLANEACION Y CALIDAD; KARINA AKINO Y LETICIA QUEVEDO.
- 7.- NO, MANTENIMIENTO TARDA MUCHO EN DAR RESPUESTA.
- 8.- SI, DE RECURSOS HUMANOS.

PREGUNTA 10. DE ACUERDO A LA CAPACITACION QUE HAS RECIBIDO ¿HA MEJORADO TU EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE TRABAJO QUE REALIZAS Y/O EVITADO ACCIDENTES?

TURNO MATUTINO

- 1.- LO SIENTO MUCHO, PERO "CAPACITACION" ES SOLO UNA PALABRA, PORQUE SINCERAMENTE NO ME CAPACITARON EN LO QUE HAGO, HE APRENDIDO CON EL TIEMPO.
- 2.- PORQUE SOY UN BURRITO. TENGO QUE HECHARLE GANAS.
- 3.- CURSOS DE CAPACITACION COMO EL INTERES DE APRENDER, EL USO DE REMACHADORAS.
- 4.- MAS O MENOS. CURSOS DE 5 S's.
- 5.- SI, EL DESEMPEÑO DE UN SURTIDOR.
- 6.- SI, COMPUTACION.
- 7.- CURSO DE RUTAS DE EMERGENCIA.
- 8.- CAPACITACION A LOS GUIAS DE COMO TRATAR A LA GENTE.
- 9.- CAPACITACION EN LEAN MANUFACTURING Y SIX SIGMA.
- 10.- CURSOS SOBRE USO DE MONTACARGAS.
- 11.- TOMAR CURSOS DE MONTACARGUISTA.

12.- CURSO DE CAPACITACION PARA TODOS LOS GUIAS DE LINEA.

TURNO NOCTURNO

1.- CURSOS DE SEGURIDAD Y UN SIMULACRO.

PREGUNTA 11. ¿CONSIDERAS BUENO EL CAMBIO DE COOLER A PORTA-COOLER?

TURNO MATUTINO

- 1.- PORQUE NO TODOS RECIBIMOS EL AIRE SUFICIENTE.
- 2.- NO A TODOS NOS TOCA AIRE.
- 3.- NO, PORQUE LA GENTE SE PELEA POR ELLOS Y OCUPAN MUCHO ESPACIO EN PRODUCCION.
- 4.- PORQUE NO A TODOS NOS LLEGA EL AIRE.
- 5.- NO, PORQUE NADA MAS LE TOCA EL AIRE A LA PERSONA DIRECTO DONDE LO PONEN.
- 6.- NO, PORQUE NO TODOS ALCANZAMOS A REFRESCARNOS CON LOS PORTA-COOLER Y ME GUSTARIA QUE HUBIERA LOS PROPIOS DE LA EMPRESA.
- 7.- PORQUE TODO EL MUNDO SE PELEA POR EL AIRE Y IGUAL POR LAS SILLAS DE TRABAJO.
- 8.- NO, PORQUE NO TODO EL PERSONAL TIENE SERVICIO DE AIRE.
- 9.- NO, PORQUE EN TIEMPO DE CALOR NO ALCANZA PARA TODOS Y SE ANDAN PELEANDO POR ELLOS.
- 10.- NO, PORQUE NO ES SUFICIENTE PARA TODO EL PERSONAL.
- 11.- NO, EN EL AREA DE ALMACEN NO SE CUENTA CON ESTE SERVICIO.
- 12.- NO, PORQUE SOLO PONEN EN ALGUNOS LADOS Y NO PARA TODO EL PERSONAL.
- 13.- NO SE DA ABASTO, SE PONE HUMEDO.
- 14.- PORQUE NO A TODOS NOS PEGA EL AIRE.
- 15.- NO, PORQUE SE SIENTE MAS CALOR Y NO TODOS TIENEN.
- 16.- SOLAMENTE LES DA AIRE A UNOS CUANTOS Y SIEMPRE Y CUANDO ESTES PEGADO AL AIRE.
- 17.- NO, PORQUE CON LOS PORTA-COOLER SE PONE BIEN HUMEDA LA PLANTA.
- 18.- QUE A TODOS NOS PONGAN PORTA-COOLERS.
- 19.- NO, PORQUE NO DA EL AIRE A TODOS.
- 20.- NO PUSIERON COOLER NI PORTA-COOLER EN MI CELDA.
- 21.- NO, PORQUE SE SIENTE HUMEDO Y EL AIRE MOLESTA.
- 22.- NO, PORQUE EL AIRE SOLO REFRESCA A UNOS CUANTAS PERSONAS Y PASAMOS MUCHO CALOR.
- 23.- NUNCA TUVE UNO.

TURNO NOCTURNO

- 1.- NO ALCANZA EL AIRE.
- 2.- NO, PORQUE A VECES NO REFRESCA Y A VECES HUELE MAL.
- 3.- PORQUE SOLO LLEGA EL AIRE A ALGUNAS PERSONAS.
- 4.- SOLO LE SIRVE A LA PERSONA QUE LE PEGA DIRECTAMENTE EL AIRE.
- 5.- PORQUE EL AIRE NO DA EN MI AREA.
- 6.- PORQUE A MI NO ME LLEGA EL AIRE.

PREGUNTA 12. ¿ESTAS SATISFECHO CON EL SERVICIO DE COMEDOR?

TURNO MATUTINO

- 1.- ESTA POR VERSE, APENAS ENTRARON.
- 2.- TODOS VAMOS A VER, PORQUE APENAS VA EMPEZANDO.
- 3.- SI, FUE UN EXCELENTE CAMBIO.
- 4.- SI, BUEN CAMBIO.
- 5.- MUY BIEN EL CAMBIO, YA LO OCUPABAMOS.

TURNO NOCTURNO

1.- NO, PORQUE ESTE COMEDOR QUE ENTRO ESTA PEOR QUE EL ANTERIOR MUY MALA LA COMIDA.

PREGUNTA 13. ¿CONSIDERAS QUE COOPER ES UNA EMPRESA SEGURA PARA TRABAJAR?

TURNO MATUTINO

1.- HAY PARTES MUY PELIGROSAS.

2.- MAS O MENOS, A VECES LOS GUANTES NO LOS CAMBIAN Y NOS CORTAMOS, HAY QUE DECIRLES QUE TRAIGAN MAS GUANTES.

3.- NO, PORQUE NO HAY PROTECCION EN LAS CELDAS CONTRA TEMBLORES Y CUANDO TIEMBLA NO TOCAN LAS ALARMAS.

TURNO NOCTURNO

1.- SI, PORQUE TE DA EL EQUIPO DE TRABAJO.

PREGUNTA 14. ¿RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD?

TURNO MATUTINO

1.- DE ALGUNOS, PORQUE NOS LLAMAN LA ATENCION, NOS PIDEN QUE NO ENTREMOS CON BOLSA A LOS CASILLEROS DEL CUARTO LIMPIO.

2.- DE VEZ EN CUANDO.

3.- POR MAL
GENIUDOS.

4.- NO, SON MUY SANGRONES.

5.- HAY GUARDIAS MUY SANGRONES.

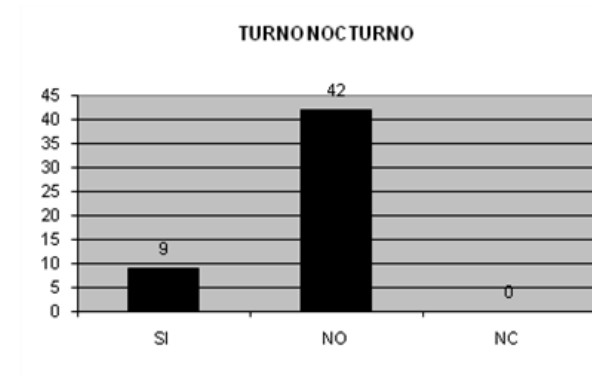
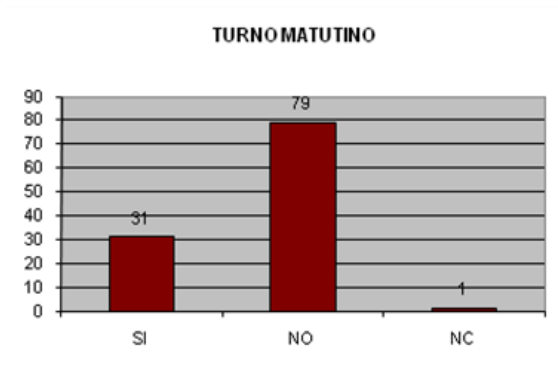
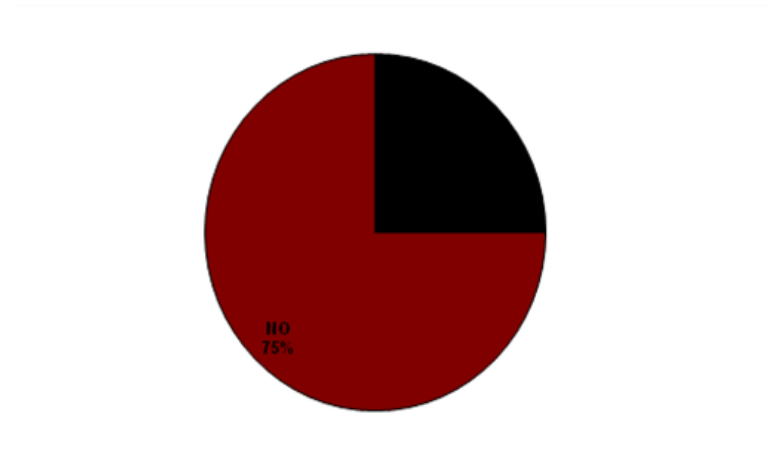
6.- NO, TODOS SON MUY DESPOTAS.

7.- NO, SON MUY METICHES.

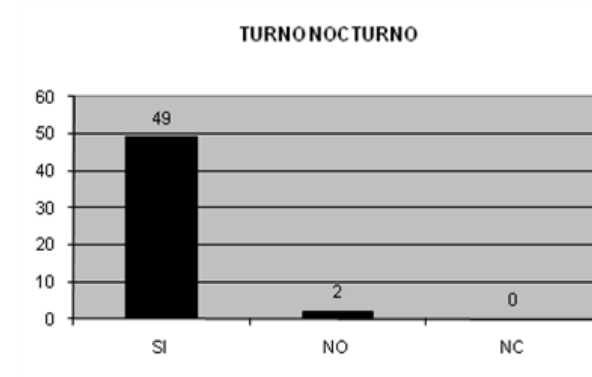
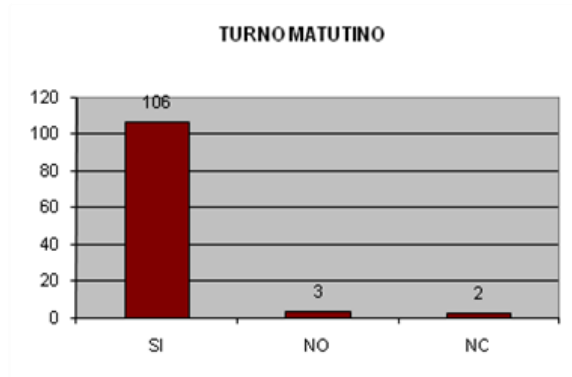
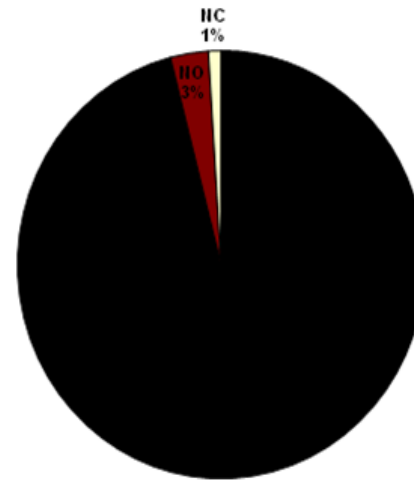
GRAFICAS 2009



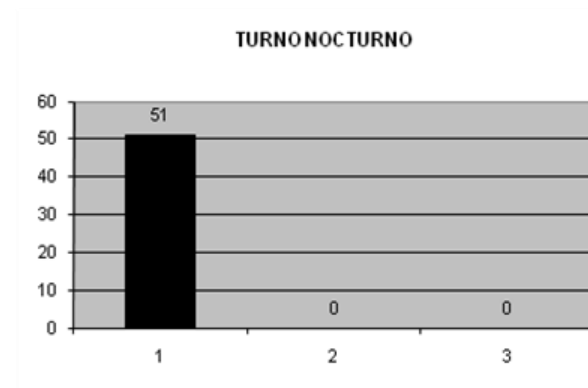
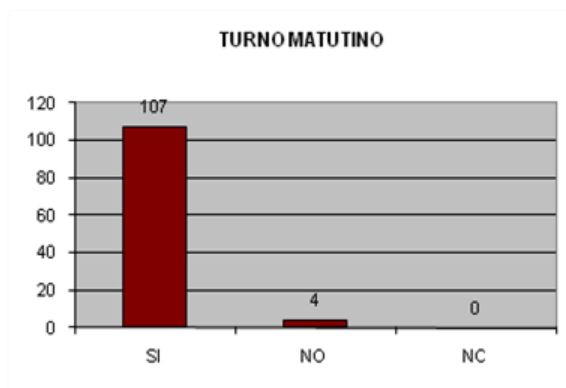
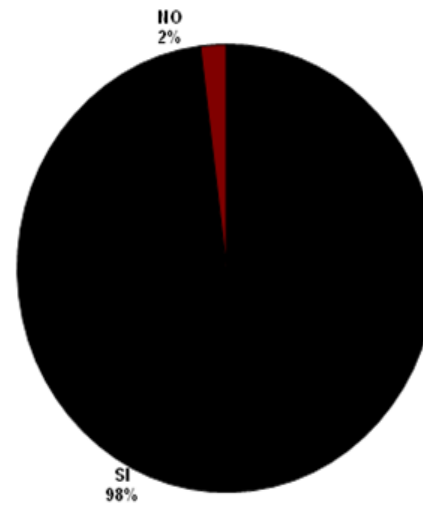
1.- REALIZAS ESFUERZO EXCESIVO AL DESEMPEÑAR LA ACTIVIDAD DE TRABAJO QUE TE FUE ASIGNADA?



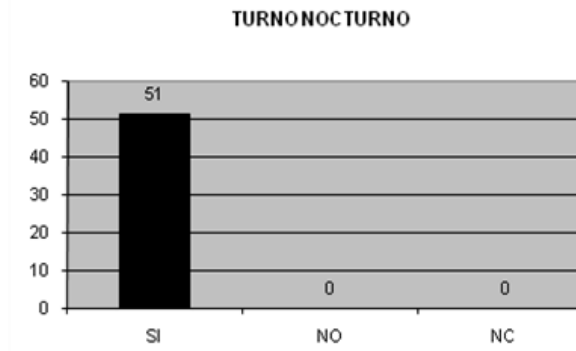
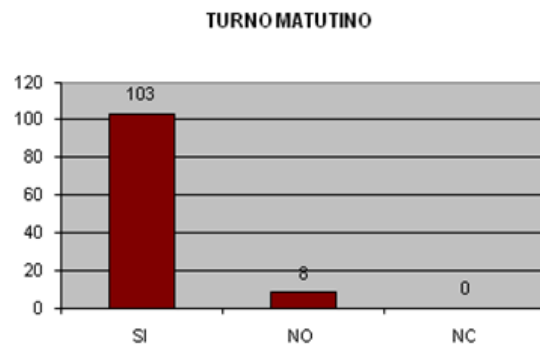
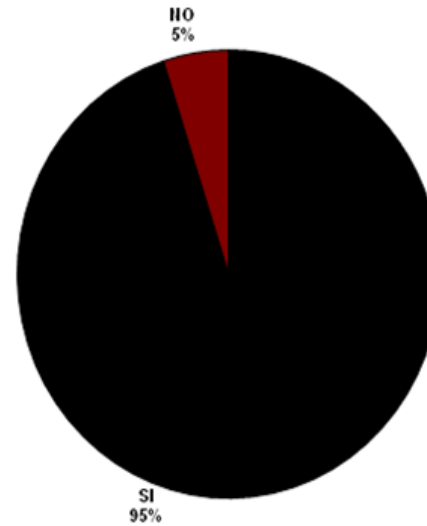
2.- TIENES BIEN DEFINIDAS Y CLARAS TUS ACTIVIDADES DE TRABAJO?



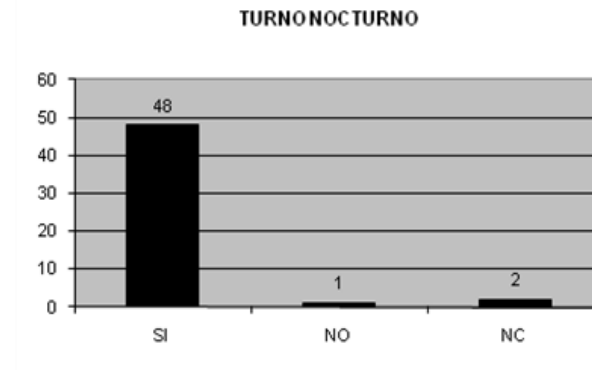
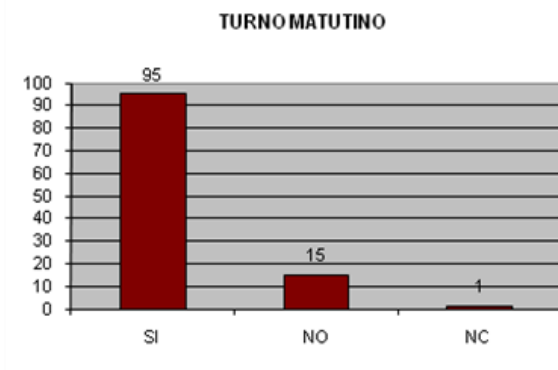
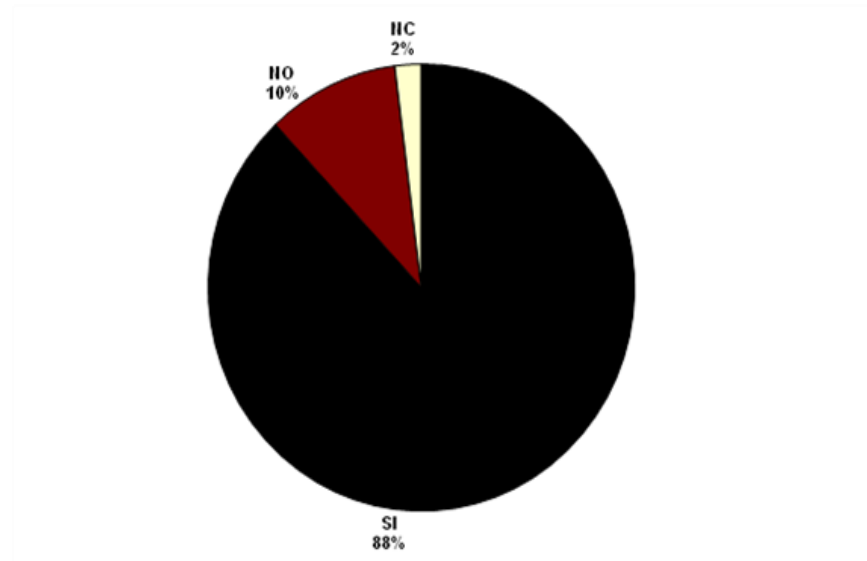
3.- TU AREA DE TRABAJO TIENE BUENA ILUMINACION?



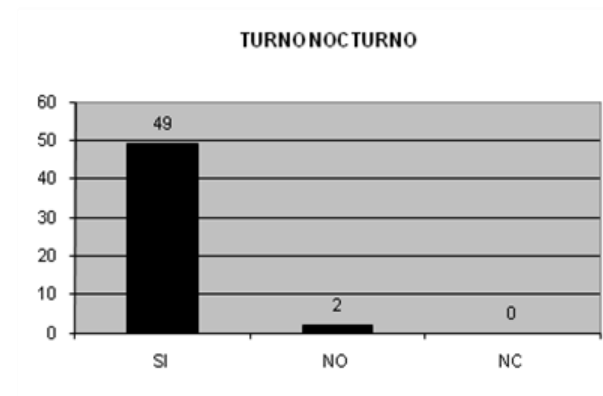
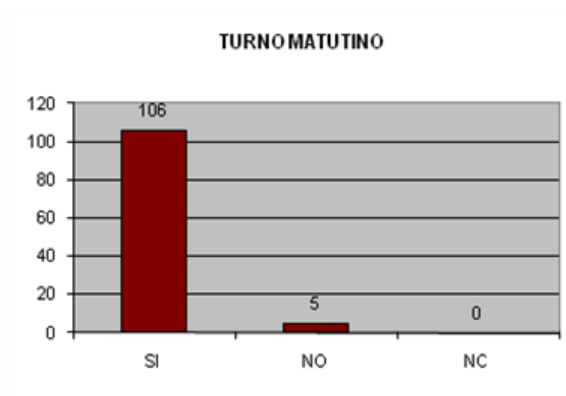
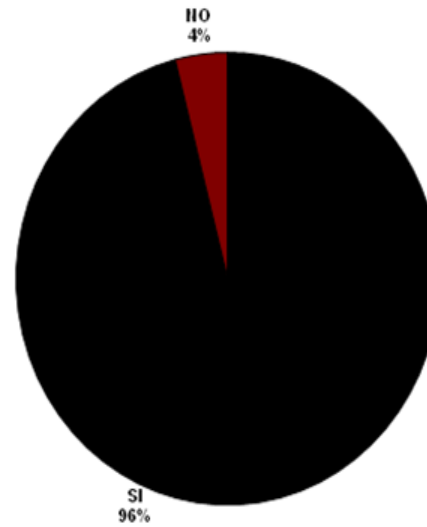
4.- CONSIDERAS EFECTIVO EL EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL QUE SE TE PROPORCIONA?



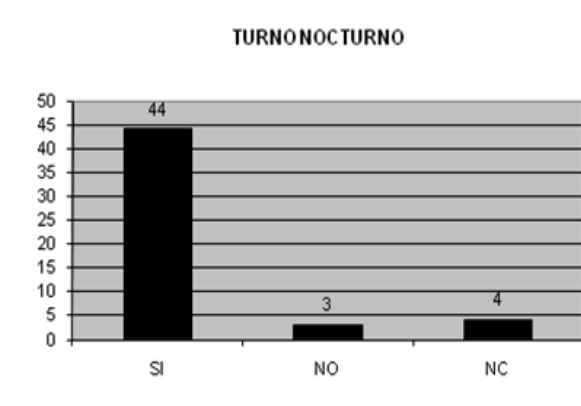
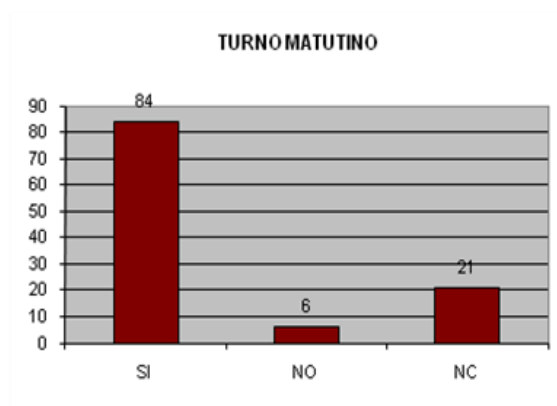
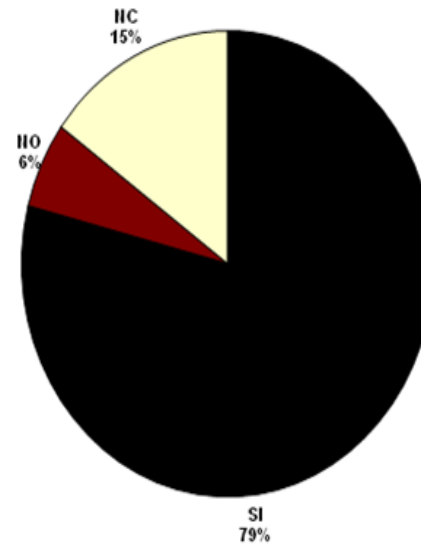
5.- ESTAS SATISFECHO CON EL SERVICIO DE ENFERMERIA?



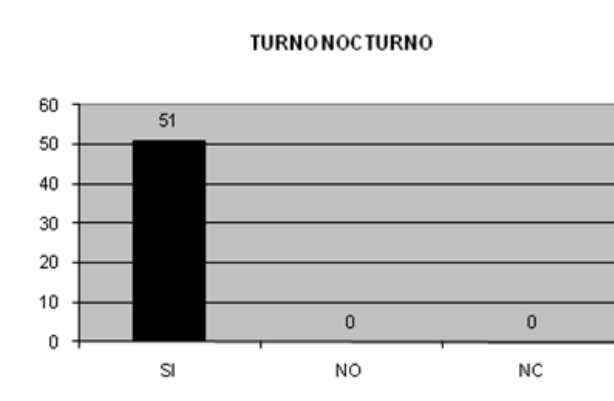
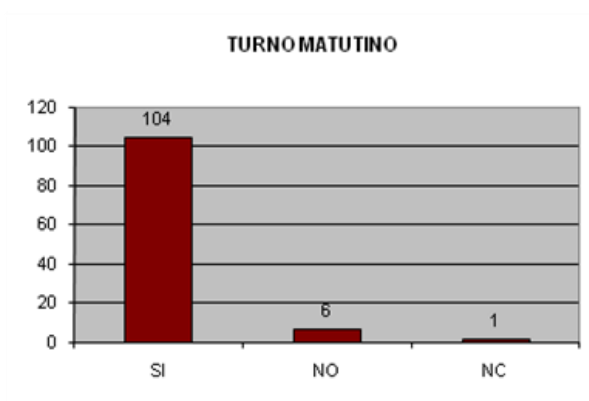
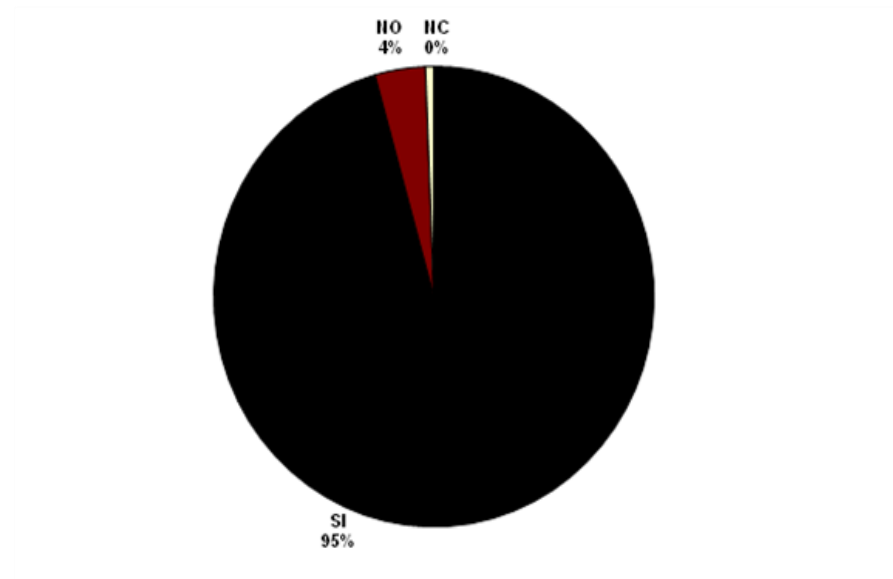
6.- RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE TU SUPERVISOR?



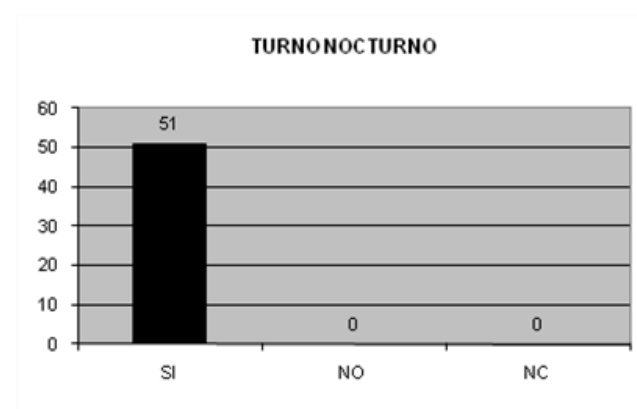
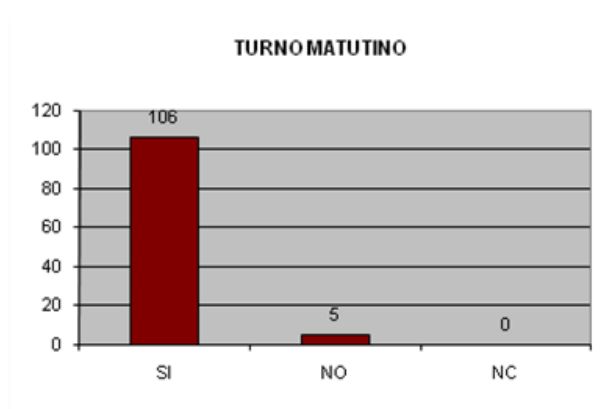
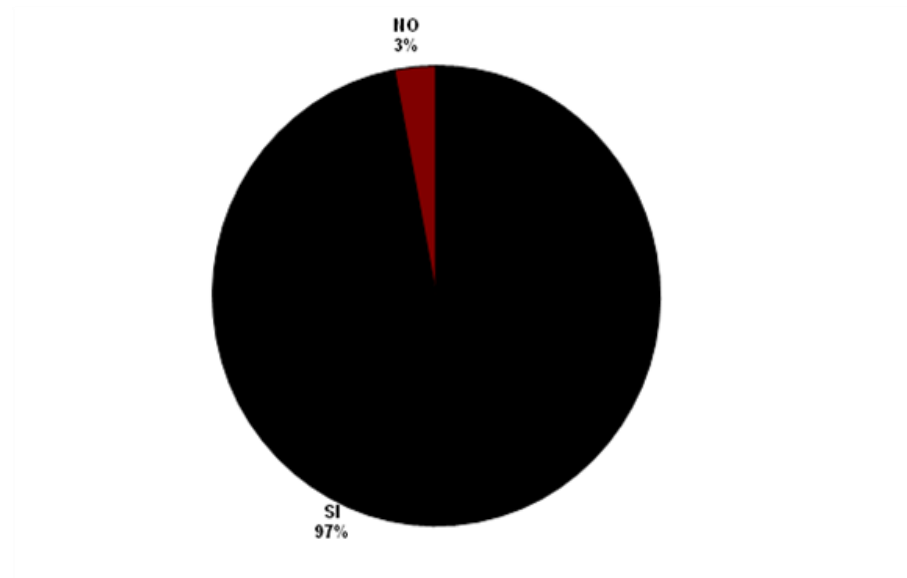
7.- RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE TU GUIA DE LINEA?



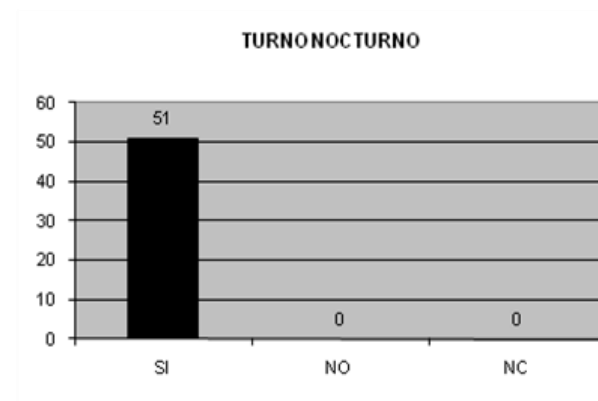
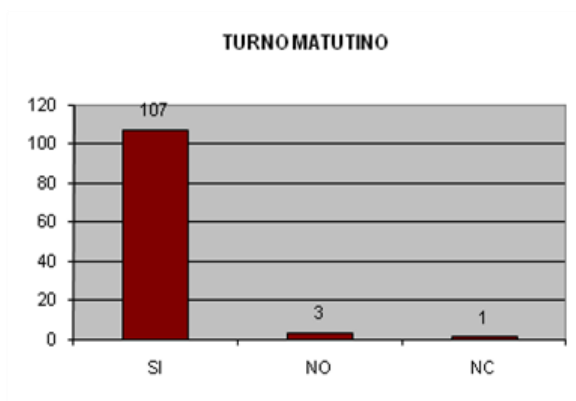
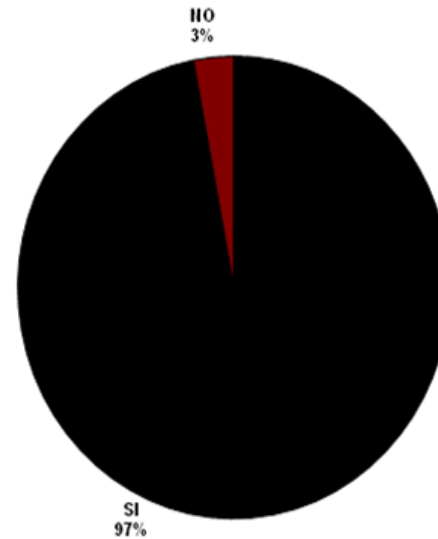
8.- EXISTE BUENA COMUNICACION EN TU AREA DE TRABAJO?



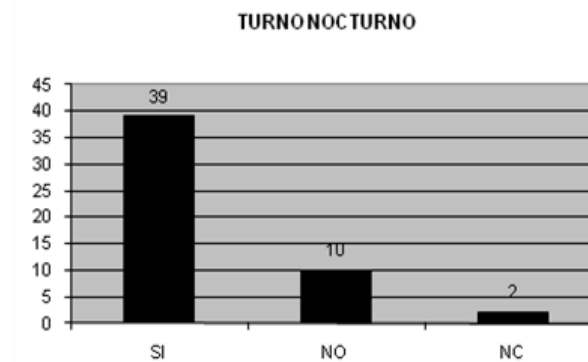
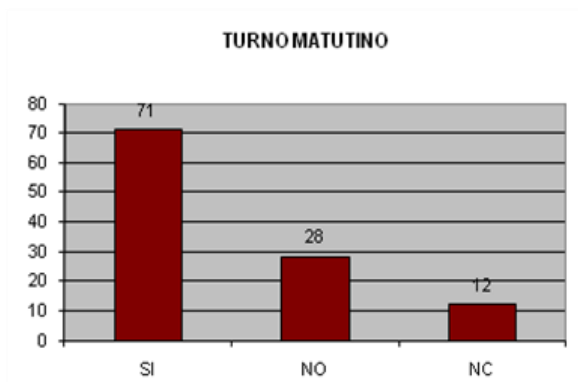
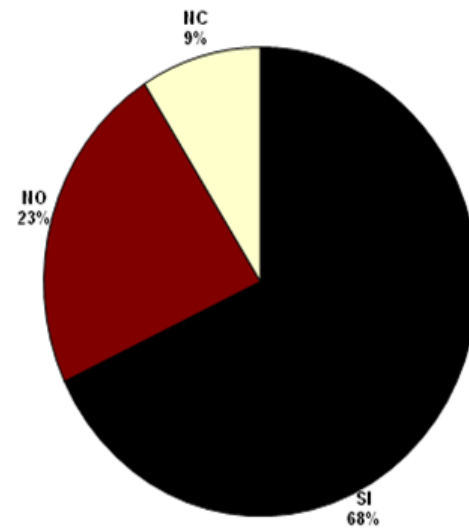
9.- RECIBES BUEN TRATO Y SERVICIO POR PARTE DEL PERSONAL DE OTROS DEPARTAMENTOS?



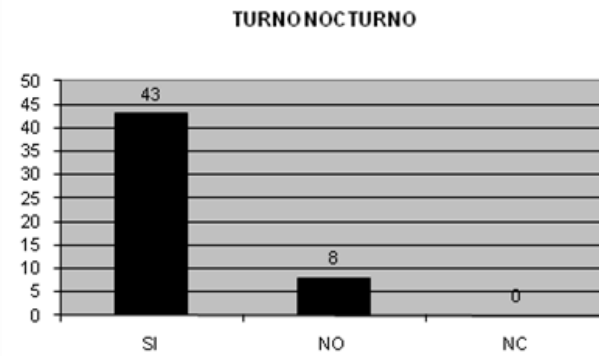
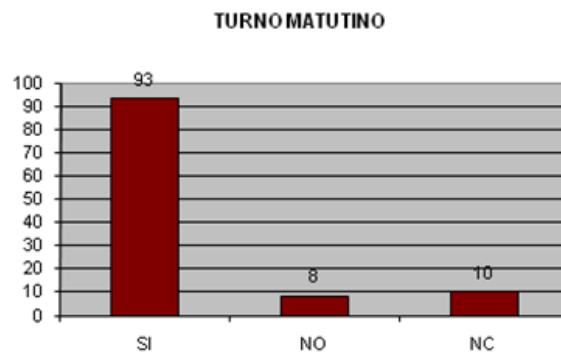
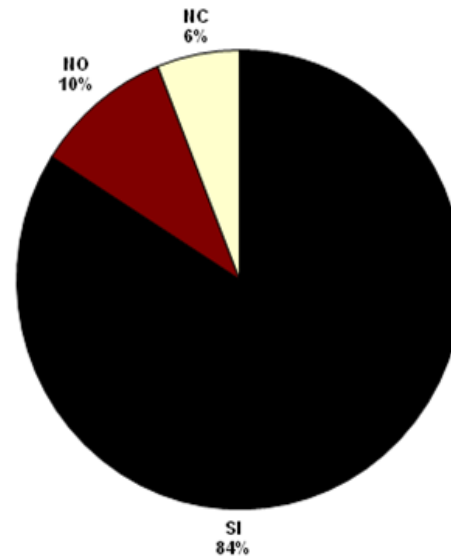
10.- DE ACUERDO A LA CAPACITACION QUE HAS RECIBIDO HA MEJORADO TU EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE TRABAJO QUE REALIZAS?



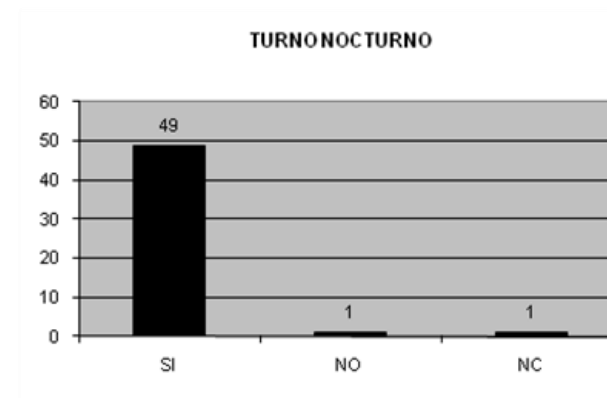
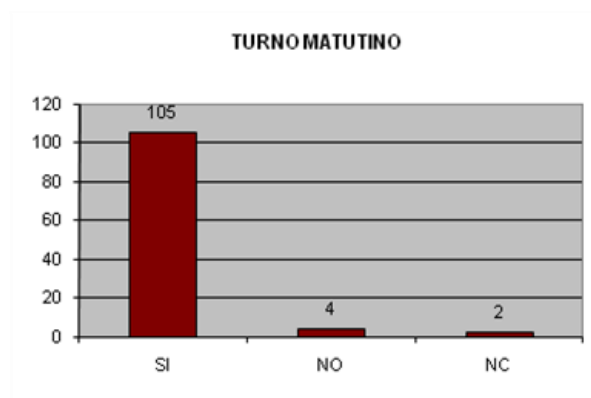
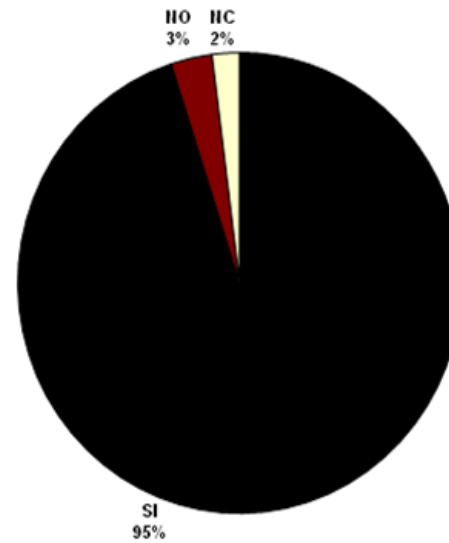
11.- CONSIDERAS BUENO EL CAMBIO DE COOLER A PORTA-COOLER?



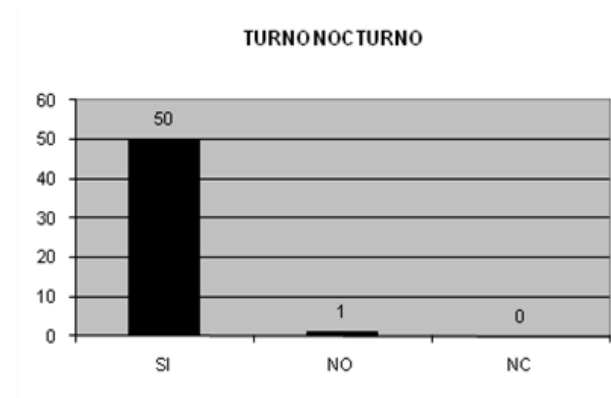
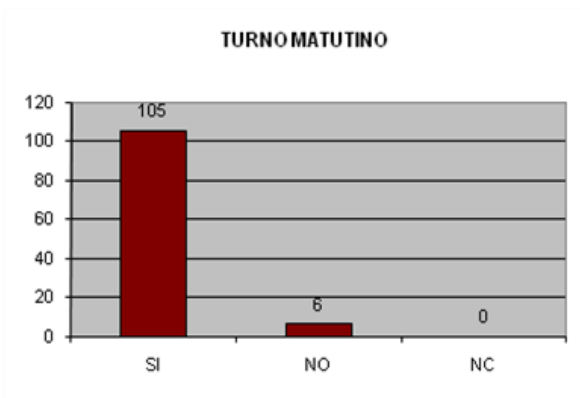
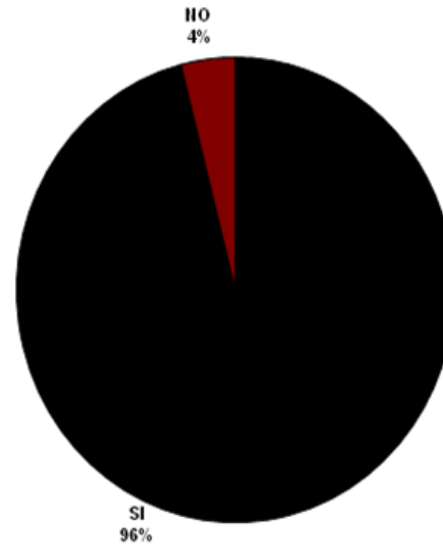
12.- ESTAS SATISFECHO CON EL SERVICIO DE COMEDOR?



13.- CONSIDERAS QUE COOPER ES UNA EMPRESA SEGURA PARA TRABAJAR?

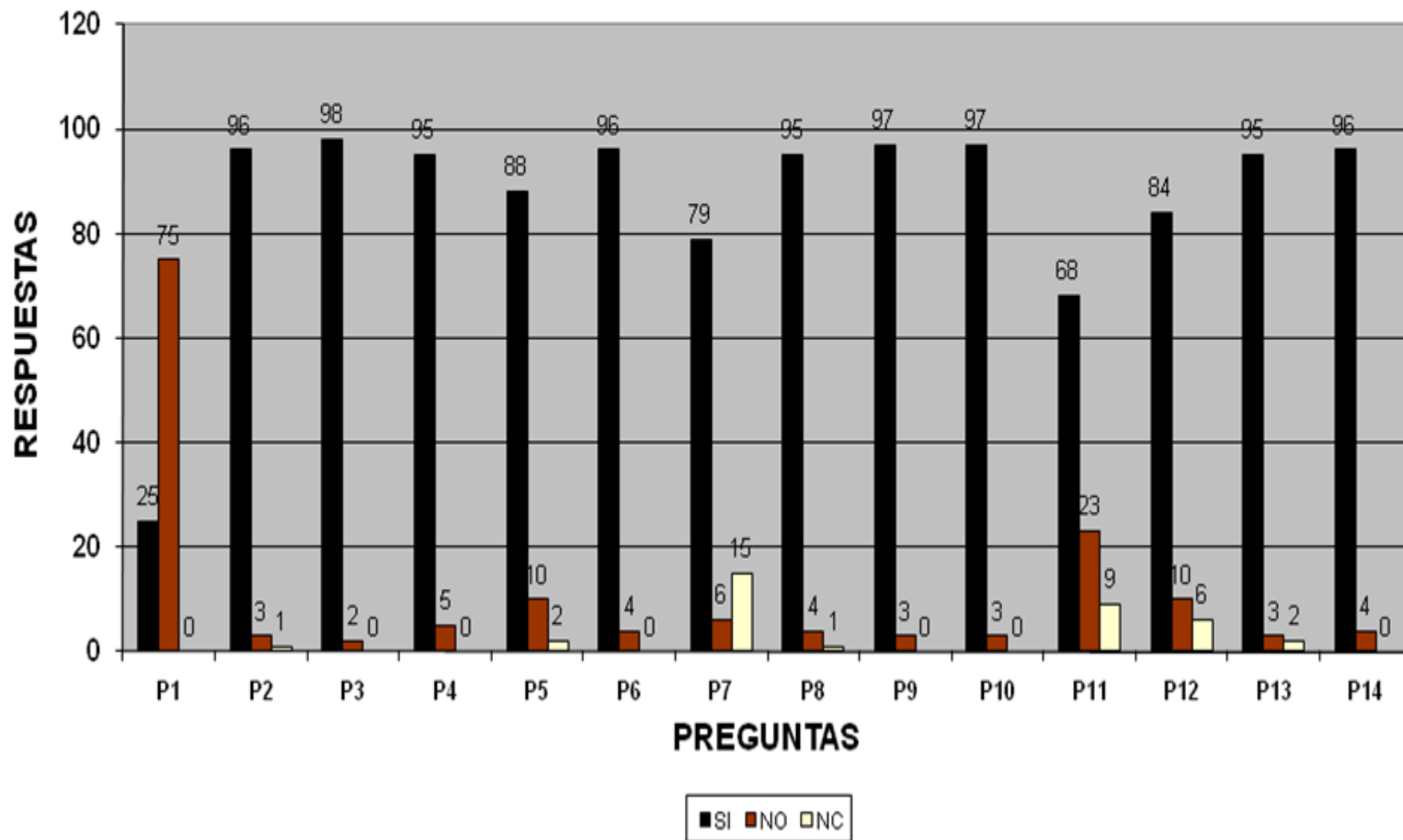


14.- RECIBES BUEN TRATO Y SERVICIO POR PARTE DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD?



ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2009

GRAFICA DE RESULTADOS



PLAN DE ACCION 2009

# P	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	STATUS
P1	Definir estaciones de trabajo base para cada operador.	Lorena Miranda	1-Feb-10	Abierto
	Bajar el nivel de las mesas de trabajo.	Daniel Soto	12-Feb-10	Abierto
	Establecer un peso limite en cada bin para que el surtidor pueda cargarlo.	Daniel Soto	12-Feb-10	Abierto
	Bajar la estatura de pistolas engrapadoras.	J L Gutierrez	15-Dic-09	Abierto
	Asignar banco a personas que lo necesiten.	J L Gutierrez	12-Nov-09	Abierto
P5	Impartir curso de primeros auxilios para el personal.	Médico	15-Oct-09	Abierto
P7	Curso de manejo de personal y liderazgo para guias de linea.	Liza Padilla	11-Feb-10	Abierto
	Curso para el manejo de estres.	Liza Padilla	18-Feb-10	Abierto
	Rotacion de guias a diferentes modulos.	Lorena Miranda	16-Nov-09	Abierto
P11	Colocar dos porta-cooler por modulo.	Daniel Soto	verano	Abierto
	Encender todos los abanicos de la planta en verano.	Daniel Soto	verano	Abierto
	Instalar porta-coolers en almacen.	Daniel Soto	verano	Abierto
P12	Solicitar al servicio de comedor la variedad de alimentos.	Viviana Maciel	14-Dic-09	Abierto
	Auditar servicio de comedor.	Viviana Maciel	14-Dic-09	Abierto
	Auditar semanalmente la cocina.	Viviana Maciel	Lunes	Abierto
	Auditar muestras de comida mensualmente.	Médico	1er lunes de cada mes	Abierto

P 1 ¿Realizas esfuerzo excesivo al desempeñar la actividad de trabajo que te fue asignada?

P 5 ¿Estas satisfecho con el servicio de enfermería?

P 7 ¿Recibes buen trato de tu Guía de Línea?

P 11 ¿Consideras bueno el cambio de Cooler a Porta-Cooler?

P 12 ¿Estas satisfecho con el servicio de comedor?

GERENTE DE RECURSOS

GERENTE DE PRODUCCION

CONTRALOR

GERENTE DE MATERIALES

GERENTE GENERAL

RESULTADOS DE ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2010



COMENTARIOS

PREGUNTA 1. ¿REALIZAS ESFUERZO EXCESIVO AL DESEMPEÑAR LA ACTIVIDAD DE TRABAJO QUE TE FUE ASIGNADA?

TURNO MATUTINO

- 1.- PORQUE NO CAMINO, Y ME CANSO POR TODO EL DIA ESTAR PARADO.
- 2.- PIDEN QUE SAQUE LAS PIEZAS QUE NO ME CORRESPONDEN, QUIERO DECIR QUE HAY 2 CELDAS Y CREO QUE ES MI COMPAÑERA QUE SE ENCUENTRA EN LA OTRA CELDA.
- 3.- LAS REMACHADORAS NOS CANSAMOS MUCHO LAS PIERNAS, ASIGNAR UN BANCO A LAS REMACHADORAS.
- 4.- A VECES CUANDO ME PONEN A REMACHAR Y ATORNILLAR LA DEL CAT.
- 5.- PONGO MUCHOS COMPONENTES.
- 6.- PORQUE EN MI AREA DE TRABAJO ESTOY HACIENDO MOVIMIENTOS Y ME CAUSA DOLOR EN LA CINTURA.
(TRATAR DE MODIFICAR LAS MESAS)
- 7.- QUE BAJEN EL ESTANDAR.
- 8.- SI, PORQUE ES MUY CANSADO ESTAR SUBIENDO MATERIAL. PARA CORREGIRLO, DECIRLE AL SURTIDOR QUE SUBA EL MATERIAL
- 9.- TE CAMBIAN DE TU AREA DE TRABAJO A OTRO LUGAR Y TIENES QUE TRABAJAR CON MAS RAPIDEZ.
- 10.- SI, PORQUE TENGO QUE CARGAR BINS DE DISCO Y ES MATERIAL MUY PESADO.
- 11.- LA PISTOLA ME QUEDA MUY ALTA.
- 12.- PORQUE POR SER GUIA TENGO QUE REMACHAR, SURTIR Y LLENAR LOS FORMATOS, DEVOLVER EL SRAP Y ESTAR AL PENDIENTE DE QUE TODO SALGA BIEN.
- 13.- SI, A VECES SIENTO QUE EL TRABAJO NO ES EQUITATIVO.
- 14.- LEVANTO CAJAS MUY PESADAS ADEMAS ME LAS PONEN MUY LEJOS.
- 15.- SI, PORQUE SON VARIAS OPERACIONES.
- 16.- AYUDO A ALGUNOS SURTIDORES, QUE TAMBIEN ME AYUDEN.
- 17.- SI, FALTA SURTIDOR.
- 18.- PORQUE NOS PONEN A HACER EL TRABAJO DE 2 PERSONAS.
- 19.- PORQUE LOS DEMAS SON MUY RAPIDOS Y YO NO PUEDO TAN RAPIDO.
- 20.- QUE NO SUBAN MUCHO EL STANDAR.
- 21.- SI, EN OCASIONES EN CAMBIOS DE MODELO.
- 22.- LAS CAJAS QUE TENGO QUE CARGAR SON MUY PESADAS

TURNO NOCTURNO

- 1.- EN SOCKET EN LO PARTICULAR ME LASTIME LA MANO CON EL DISCO Y LA "L".
- 2.- PORQUE LEVANTO LA LAMINA DESDE EL PISO HASTA LA MESA DE TRABAJO Y ME LESIONO LA ESPALDA.
- 3.- PORQUE NOS PIDEN MAS DE LO QUE UNO PUEDE.
- 4.- PORQUE MUCHAS VECES NO TENEMOS HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR Y SE BATALLA MUCHO ASI.
- 5.- SI, PORQUE ES MUY RAPIDA LA ACTIVIDAD QUE TENGO.

PREGUNTA 2. ¿TIENES BIEN DEFINIDAS Y CLARAS TUS ACTIVIDADES DE TRABAJO?

TURNO MATUTINO

- 1.- UNA DE DOS, CAMBIEN, CAPACITEN O REDUZCAN LAS PARTES PEQUEÑAS QUE SE LE PONEN AL SOKET PUES EL DISCO, LAS "L" Y EL TAPON QUITAN MUCHO TIEMPO.
- 2.- FALTA DE COMUNICACION.
- 3.- PORQUE NO SE DAN A EXPLICAR BIEN.
- 5.- MI COMPAÑERO Y EL GUIA ME DICEN COSAS DIFERENTES.

TURNO NOCTURNO

- 1.-NO, PORQUE NO TENGO UNA ESTACION DEFINIDA, A VECES REMACHO O ATORNILLO, DONDE HAGA FALTA.
- 2.- NO SON MUY CLARAS LAS EXPLICACIONES DE COMO DEBO DE REALIZAR MI TRABAJO.

PREGUNTA 3. ¿TIENES BUENA ILUMINACION EN TU AREA DE TRABAJO?

TURNO MATUTINO

- 1.- SI

PREGUNTA 4. ¿CONSIDERAS EFECTIVO EL TIPO DE EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL QUE SE TE PROPORCIONA?

TURNO MATUTINO

- 1.- SE HAN TARDADO EN ENTREGARME BOTAS DE SEGURIDAD POR EL TIPO DE TRABAJO QUE TENGO (SURTIDOR).
- 2.- PORQUE LOS TAPONES SON ANTIHIGIENICOS Y TARDAN MUCHO PARA CAMBIARLOS.
- 3.- LOS LENTES SE RAYAN MUCHO Y LOS GUANTES SE ROMPEN MUY RAPIDO.
- 4.- LOS GUANTES NO PORQUE RAPIDO SE ROMPEN Y NO ME LOS QUIEREN CAMBIAR SEGUIDO.
- 5.- LOS GUANTES NO DURAN MUCHO Y NO LOS QUIEREN CAMBIAR HASTA QUE ESTAN COMPLETAMENTE ROTOS.
- 6.- LOS GUANTES NO SON MUY RESISTENTES Y NO NOS QUIEREN DAR

TURNO NOCTURNO

- 1.- LOS LENTES Y EL CHALECO SI ME DURAN PERO LOS GUANTES NO PORQUE NO SON TAN ADECUADOS.
- 2.- no nos quieren dar el material necesario para poder trabajar con seguridad

PREGUNTA 5. ¿ESTAS SATISFECHO CON EL SERVICIO DE ENFERMERIA?

TURNO MATUTINO

- 1.- A VECES NO TE QUIEREN HACER CASO.
- 2.- NUNCA HACE NADA, ME MANDAN AL SEGURO.
- 3.- NO, SE LLEGA EL MOMENTO DE NECESITAR ALGO EN TU HORA DE BREAK Y NO HAY QUIEN TE ATIENDA.
- 4.- PORQUE CUANDO UNO LO OCUPA RESULTA QUE EL DOCTOR NO ESTA.
- 5.- EN OCASIONES NO PROPORCIONA LA ATENCION NECESARIA.
- 6.- cuando he llegado anecesitar atencion medica en doctor no esta
- 7.- EL DOCTOR ESTA MUY POCO TIEMPO.
- 8.- PORQUE A VECES NO TIENEN MEDICAMENTOS FUERTES PARA DOLOR.

- 9.- PORQUE NADA MAS TE DAN UNA PASTILLA PARA LO QUE TRAIGAS.
- 10.- PORQUE SIEMPRE TE DAN LAS MISMAS PASTILLAS TENGAS LO QUE TENGAS.
- 11.- NO, PORQUE VAMOS A QUE NOS DE UN MEDICAMENTO Y TIENE QUE SER ANTES DE LAS 2:00 P.M..
- 12.- no nos pone la atencion necesaria
- 13.- NO, PORQUE EL DOCTOR SE VA MUY TEMPRANO.
- 14.- PORQUE EN OCASIONES NECESITO ATENCION MEDICA Y EL DOCTOR NO ESTA.

TURNO NOCTURNO

- 1.- SI, MAS AHORA QUE TENEMOS UNA ENFERMERA TODA LA NOCHE PARA QUE NOS ATIENDA.
- 2.- PORQUE EL DOCTOR DEBERIA DE PERMANECER TODA LA NOCHE.
- 3.- deberian de tener mas variedad de medecamento

PREGUNTA 6. ¿RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE TU SUPERVISOR?

TURNO MATUTINO

- 1.- nunca he recibido un mal trato.
- 2.- PUES TE ATIENDEN CUANDO TIENES ALGUNA EMERGENCIA.
- 3.- ES IGUAL, NI BUENO NI MALO.
- 4.- SI, LORENA te pone atencion cuando tienes algun cometario.
- 5.- NO, A VECES ANDA DE MALAS Y NOS GRITA. (JUANITA ARIAS) <
- 6.- LORENA ES MUY AMABLE Y ATENTA.
- 7.- en ocasiones solo nos ponen hablan para llamarnos la atencion
- 8.- SI, PORQUE ES AMABLE Y ME TRATA CON RESPETO.
- 9.- SI, LORENA MIRANDA. ENTIENDE LA CAPACIDAD DE MI TRABAJO Y DE LO QUE PUEDO HACER MUY BIEN Y ES CONSIDERADA CONMIGO.
- 10.- SI, LORENA MIRANDA.
- 11.- NO, PORQUE ES UNA PERSONA NEFASTA QUE IGNORA A LA GENTE, SOLAMENTE CUANDO LA NECESITA. QUE LO CAMBIEN DE TURNO.
- 12.- no el lo personal pero pude ver como le hablaban de un manera inadecuada a un jefe de linea.
- 13.-SI, PERO HAY ALGUNOS QUE NECESITAN CAPACITACION PARA MANEJAR PERSONAL.

TURNO NOCTURNO

- 1.-no le halo
- 2.- EL TRATO DEL SUPERVISOR DEPENDE DEL HUMOR CON EL QUE VENGA AL TRABAJO.
- 3.- NADA MAS DE OPERADOR A SUPERVISOR.
- 4.- Paty es muy buena persona y nos llevamos muy bien
- 5.- PORQUE ME TOMAN EN CUENTA CUANDO LOS NECESITO. MARCO, PATY, LORENA Y ALFREDO.
- 6.- SI PORQUE TE EXPLICA CON DETALLE LAS COSAS QUE SE DEBEN DE HACER Y COMO DEBES HACERLO. ALFREDO NEVAREZ.
- 7.- SI, ME TRATA BIEN EN COMO HAGO MIS ACTIVIDADES. PATRICIA.
- 8.- es indiferente

PREGUNTA 7. ¿RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE TU GUIA DE LINEA?

TURNO MATUTINO

- 1.- PORQUE TE EXPLICAN LO QUE VAS A HACER Y ASI NO COMETES ERRORES.
- 2.- NI TAN BUENO NI MALO, MAS O MENOS.
- 3.- ES IGUAL CON TODOS, NO HAY PREFERENCIA.
- 4.- ellos no debería dejar que sus problemas influyan en el trato que nos dan
- 5.- A VECES ANDA DE HUMOR Y A VECES NO, SI NO LES GUSTA COMO ES LA PERSONA LA QUITAN DE AHI. TODOS SON IGUAL.
- 6.- SI, ANGEL DE SURELITE, TRABAJAMOS JUNTOS Y ME EXPLICA BIEN LOS LISTADOS.
- 7.- A VECES, PERO CUANDO SE ESTRESA REMATA CON TODOS, PEDRO MOLINARES.
- 8.-no son muy atentos con el nuvo personal.
- 9.- aveces estan estresados y nos hablan de una forma que no debe de ser.
- 10.- A VECES PORQUE LUEGO ESTA BIEN PRESIONADO Y SE PONE MUY GRITON.
- 11.- SI, PORQUE TIENE BUENA EXPLICACION.
- 12.- A VECES ES MUY ESTRICTA EN COSAS QUE NO DEBE SER.
- 13.- A VECES SI, A VECES NO. QUE HABLEN CON ELLOS Y LOS HAGAN ENTENDER QUE SOMOS PERSONAS.
- 14.- PEDRO MOLINARES, A VECES.
- 15.- EN OCASIONES ANDA MUY ESTRESADO Y SE DESQUITA CON UNO

TURNO NOCTURNO

- 1.- SI, SE COMPORTAN BIEN; ARTEMIO Y CRUZ.
- 2.- SON POCAS LAS GUIAS QUE TE DAN UN BUEN TRATO.
- 3.- A VECES NO, SE TOMAS LAS COSAS PERSONALES.
- 4.- LO NORMAL EN EL TRABAJO
- 5.- ES BUENA PERSONA.
- 6.- SI, dan un buen trato

PREGUNTA 8. ¿EXISTE BUENA COMUNICACION EN TU AREA DE TRABAJO?

TURNO MATUTINO

- 1.- NO, PORQUE NO DEJAN QUE PLATIQUEMOS.
- 2.-no hay trabajo en equipo
- 3.- HAY PERSONAS QUE NO SON AMIGABLES.
- 4.- FALTA COMUNICACION Y APOYO A PRODUCCION
- 5.- hace falta comunicación entre los trabajadores

PREGUNTA 9. ¿RECIBES BUEN TRATO, SERVICIO Y ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL DE OTROS DEPARAMENTOS?

TURNO MATUTINO

- 1.- NO, RECUSOS HUMANOS. LA SEÑORITA ANA MARIA FLORES, QUE LA CAMBIEN DE AREA DE TRABAJO.
- 2.- SI, MARIA LUISA, ANA MARIA.

- 3.- no, mantenimiento tarda mucho en dar respuesta
- 4.- NO, LOS MONTACARGUISTAS, MATERIALES TARDA MUCHO EN TRAERLOS A PRODUCCION; QUE EL MATERIAL ESTE AL ALCANCE DE PRODUCCION.
- 5.- SI, DE TODOS DE RECURSOS HUMANOS.
- 6.- NO, PLANEACION Y CALIDAD; KARINA AKINO Y LETICIA QUEVEDO.
- 7.- si, recursos humanos

PREGUNTA 10. DE ACUERDO A LA CAPACITACION QUE HAS RECIBIDO ¿HA MEJORADO TU EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE TRABAJO QUE REALIZAS Y/O EVITADO ACCIDENTES?

TURNO MATUTINO

- 1.- LO SIENTO MUCHO, PERO "CAPACITACION" ES SOLO UNA PALABRA, PORQUE SINCERAMENTE NO ME CAPACITARON EN LO QUE HAGO, HE APRENDIDO CON EL TIEMPO.
- 2.-capacitacion para los guias de linea
- 3.- CURSOS DE CAPACITACION COMO EL INTERES DE APRENDER, EL USO DE REMACHADORAS.
- 4.- MAS O MENOS. CURSOS DE 5 S's.
- 5.- SI, EL DESEMPEÑO DE UN SURTIDOR.
- 6.- SI, COMPUTACION.
- 7.- CURSO DE RUTAS DE EMERGENCIA.
- 8.- CAPACITACION A LOS GUIAS DE COMO TRATAR A LA GENTE.
- 9.- CAPACITACION EN LEAN MANUFACTURING Y SIX SIGMA.
- 10.- CURSOS SOBRE USO DE MONTACARGAS.
- 11.- no tuve muy buena capacitacion uno va aprendiendo con la practica

TURNO NOCTURNO

- 1.- CURSOS DE SEGURIDAD Y UN SIMULACRO.

PREGUNTA 11. ¿CONSIDERAS BUENO EL CAMBIO DE COOLER A PORTA-COOLER?

TURNO MATUTINO

- 1.- PORQUE NO TODOS RECIBIMOS EL AIRE SUFICIENTE.
- 2.- NO A TODOS NOS TOCA AIRE y sentimos mucho calor
- 3.- NO, PORQUE LA GENTE SE PELEA POR ELLOS Y OCUPAN MUCHO ESPACIO EN PRODUCCION.
- 4.- PORQUE NO A TODOS NOS LLEGA EL AIRE.
- 5.- NO, PORQUE NADA MAS LE TOCA EL AIRE A LA PERSONA DIRECTO DONDE LO PONEN.
- 6.- NO, PORQUE NO TODOS ALCANZAMOS A REFRESCARNOS CON LOS PORTA-COOLER Y ME GUSTARIA QUE HUBIERA LOS PROPIOS DE LA EMPRESA.
- 7.- PORQUE TODO EL MUNDO SE PELEA POR EL AIRE Y IGUAL POR LAS SILLAS DE TRABAJO.
- 8.- NO, PORQUE NO TODO EL PERSONAL TIENE SERVICIO DE AIRE.
- 9.- NO, PORQUE EN TIEMPO DE CALOR NO ALCANZA PARA TODOS Y SE ANDAN PELEANDO POR ELLOS.
- 10.- NO, PORQUE NO ES SUFICIENTE PARA TODO EL PERSONAL.
- 11.- NO, EN EL AREA DE ALMACEN NO SE CUENTA CON ESTE SERVICIO.
- 12.- NO, PORQUE SOLO PONEN EN ALGUNOS LADOS Y NO PARA TODO EL PERSONAL.

- 13.- NO es suficiente y hay mucha humedad en el ambiente
- 14.- PORQUE NO A TODOS NOS PEGA EL AIRE.
- 15.- NO, se siente mucho calor.
- 16.- SOLAMENTE LES DA AIRE A UNOS CUANTOS Y SIEMPRE Y CUANDO ESTES PEGADO AL AIRE.
- 17.- NO, PORQUE CON LOS PORTA-COOLER SE PONE BIEN HUMEDA LA PLANTA.
- 18.- no todos tenemos porta-cooler
- 19.- NO, PORQUE NO DA EL AIRE A TODOS.
- 20.- NO PUSIERON COOLER NI PORTA-COOLER EN MI CELDA.
- 21.- NO, PORQUE SE SIENTE HUMEDO Y EL AIRE MOLESTA.

TURNO NOCTURNO

- 1.- NO ALCANZA EL AIRE.
- 2.- NO, PORQUE A VECES NO REFRESCA Y A VECES HUELE MAL.
- 3.- PORQUE SOLO LLEGA EL AIRE A ALGUNAS PERSONAS.
- 4.- SOLO LE SIRVE A LA PERSONA QUE LE PEGA DIRECTAMENTE EL AIRE.
- 5.- PORQUE EL AIRE NO DA EN MI AREA.
- 6.- PORQUE A MI NO ME LLEGA EL AIRE.

PREGUNTA 12. ¿ESTAS SATISFECHO CON EL SERVICIO DE COMEDOR?

TURNO MATUTINO

- 1.- ESTA POR VERSE, APENAS ENTRARON.
- 2.- si, fue un buen cambio
- 3.- si ya lo ocupabamos
- 4.- SI, BUEN CAMBIO.
- 5.- MUY BIEN EL CAMBIO,
- 6.- no ha habido tiempo de probarlo

TURNO NOCTURNO

- 1.- NO, PORQUE ESTE COMEDOR QUE ENTRO ESTA PEOR QUE EL ANTERIOR MUY MALA LA COMIDA.

PREGUNTA 13. ¿CONSIDERAS QUE COOPER ES UNA EMPRESA SEGURA PARA TRABAJAR?

TURNO MATUTINO

- 1.- no hay proteccion contra temblores y no tocan las alarmas cuando tiembla
- 2.- MAS O MENOS, A VECES LOS GUANTES NO LOS CAMBIAN Y NOS CORTAMOS, HAY QUE DECIRLES QUE TRAIGAN MAS GUANTES.
- 3.- hay partes muy peligrosas
- 4.-no, faltan muchas medidas de seguridad y equipo de proteccion personal

TURNO NOCTURNO

- 1.- SI, PORQUE TE DA EL EQUIPO DE TRABAJO.

PREGUNTA 14. ¿RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD?

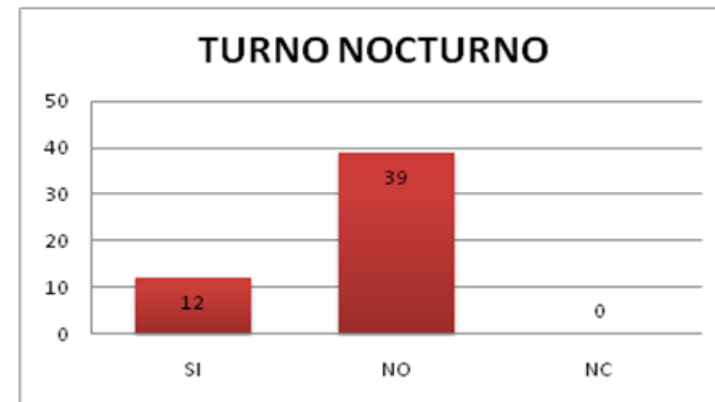
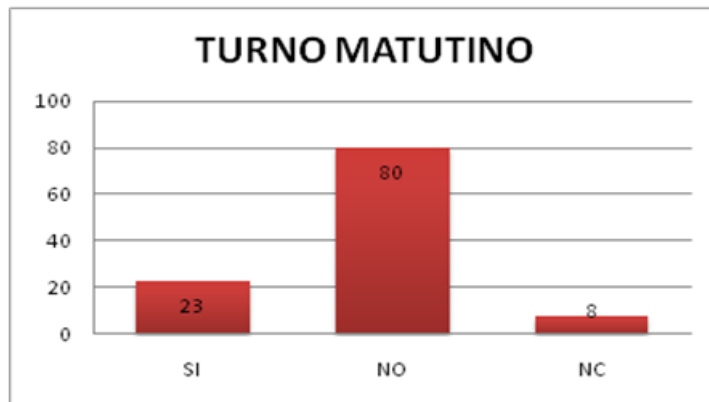
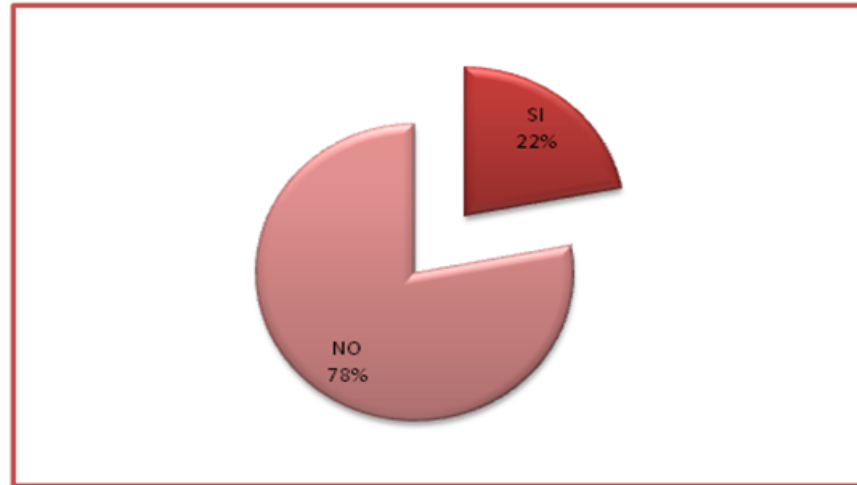
TURNO MATUTINO

- 1.- DE ALGUNOS, PORQUE NOS LLAMAN LA ATENCION, NOS PIDEN QUE NO ENTREMOS CON BOLSA A LOS CASILLEROS DEL CUARTO LIMPIO.
- 2.- DE VEZ EN CUANDO.
- 3.- no tienen tacto al momento de pedir las cosas
- 4.- NO, SON MUY SANGRONES.
- 5.- HAY GUARDIAS MUY SANGRONES.
- 6.- NO, TODOS SON MUY DESPOTAS.
- 7.- solo hacen su trabajo pero no de la mejor manera

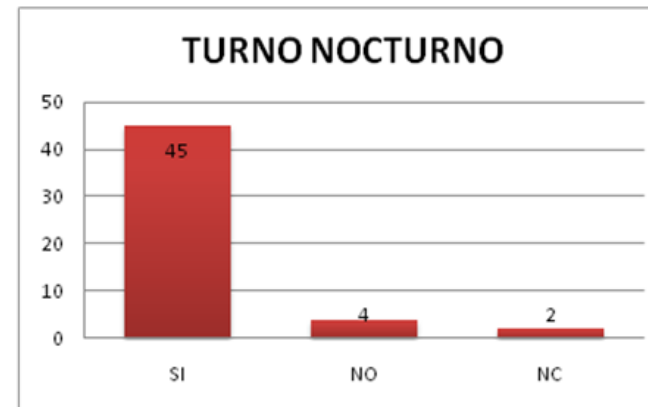
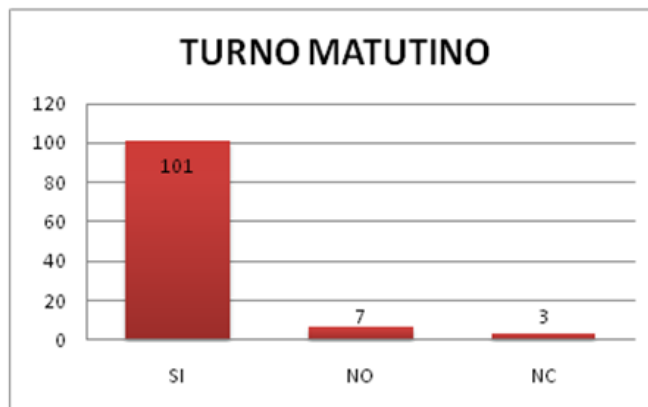
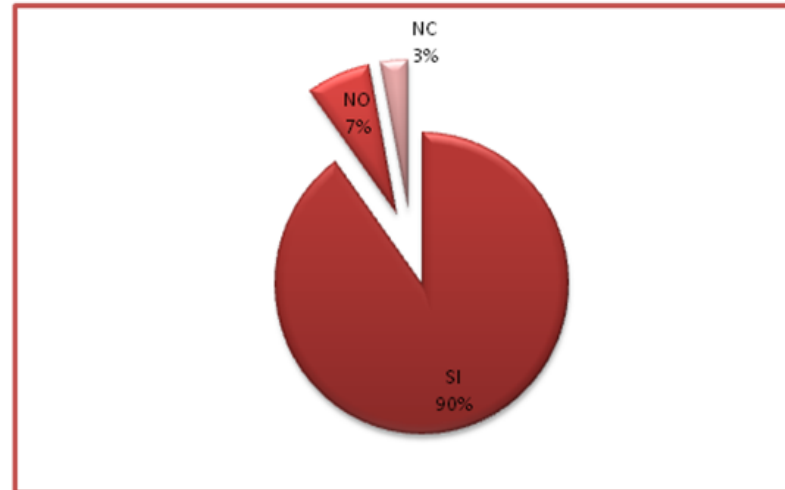
GRAFICAS 2010



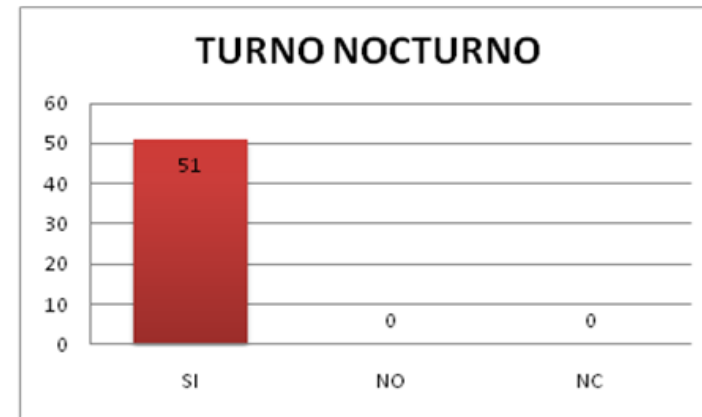
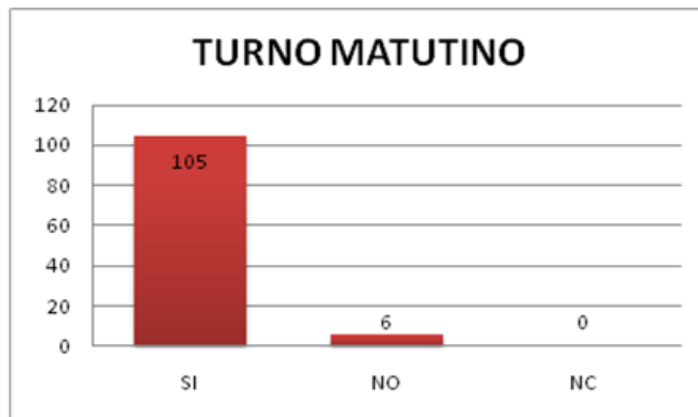
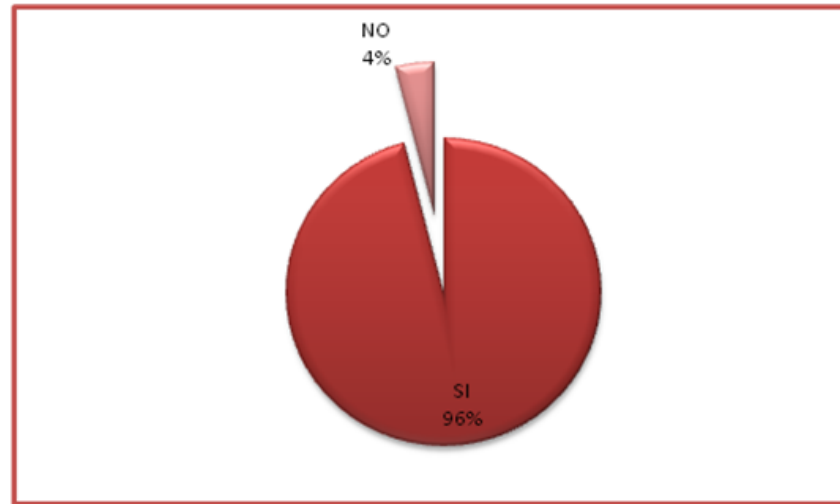
1.- REALIZAS ESFUERZO EXCESIVO AL DESEMPEÑAR LA ACTIVIDAD DE TRABAJO QUE TE FUE ASIGNADA?



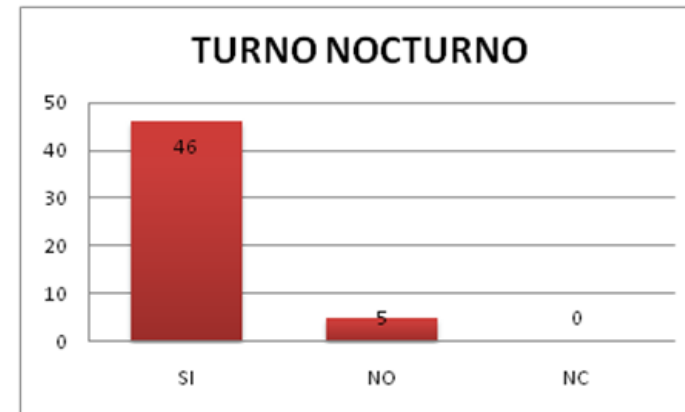
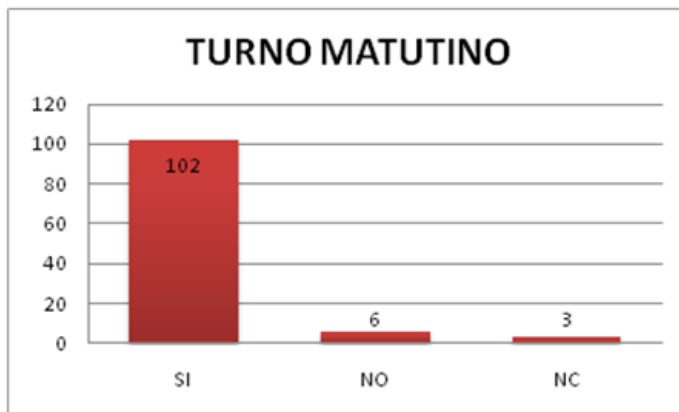
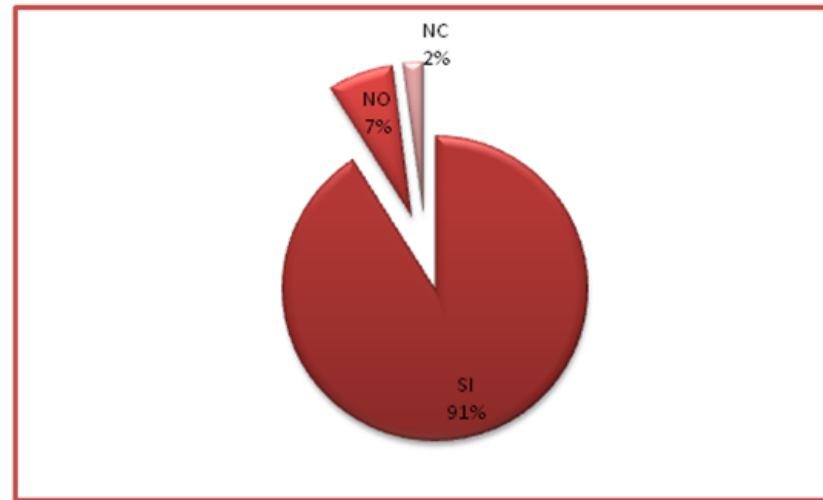
2.- TIENES BIEN DEFINIDAS Y CLARAS TUS ACTIVIDADES DE TRABAJO?



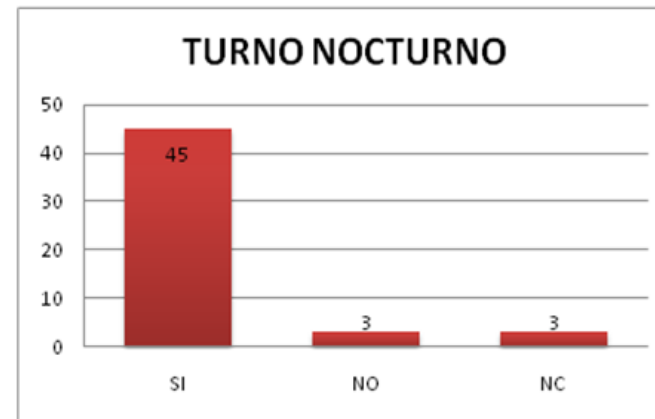
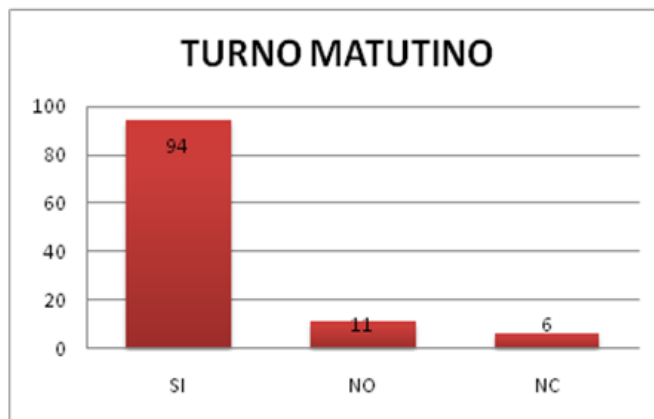
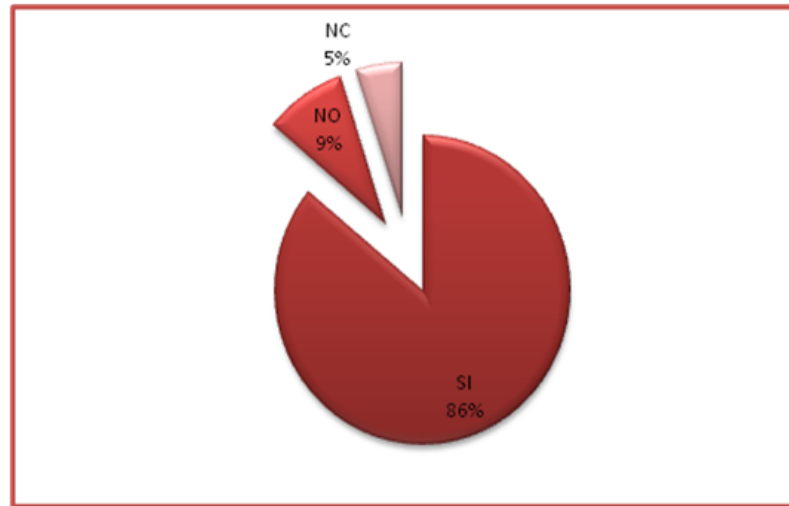
3.- TU AREA DE TRABAJO TIENE BUENA ILUMINACION?



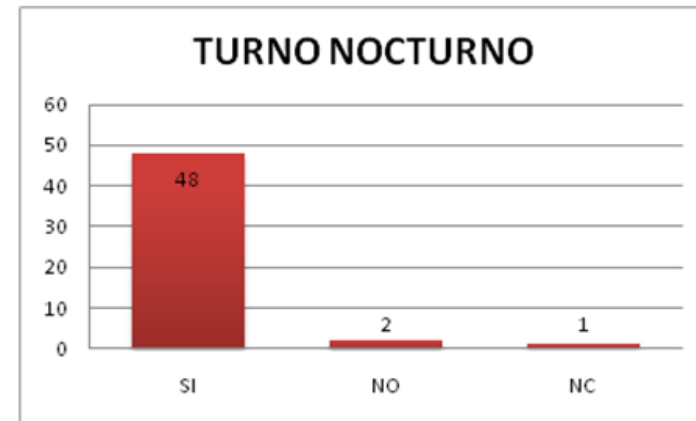
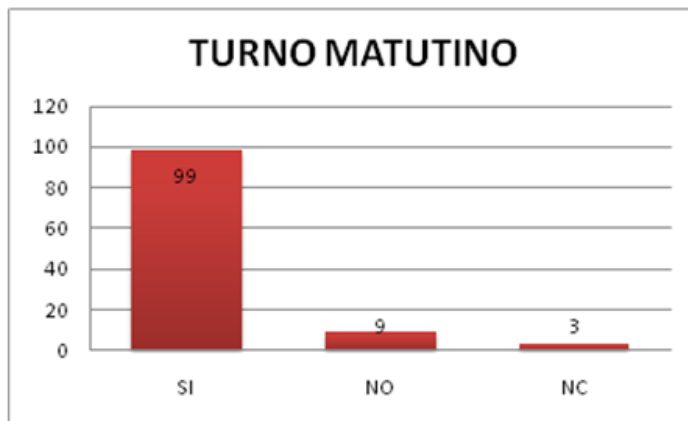
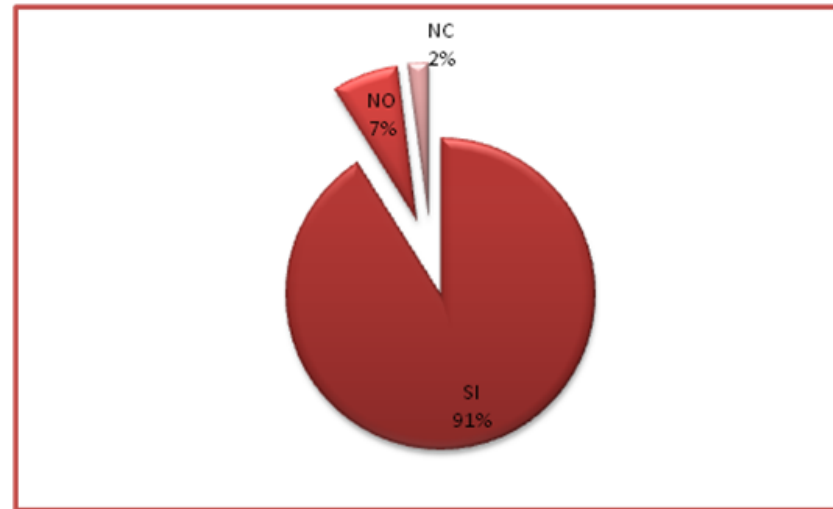
4.- CONSIDERAS EFECTIVO EL EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL QUE SE TE PROPORCIONA?



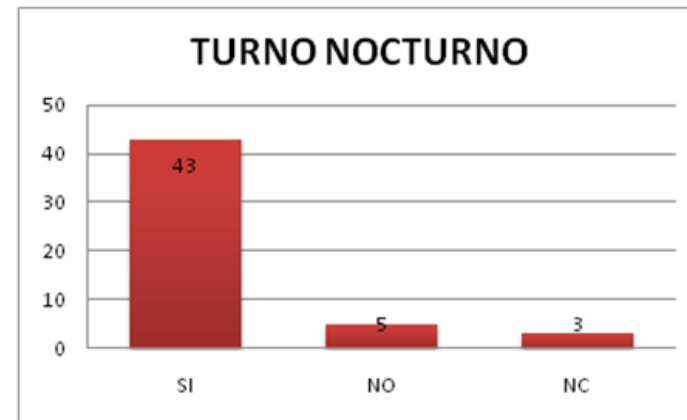
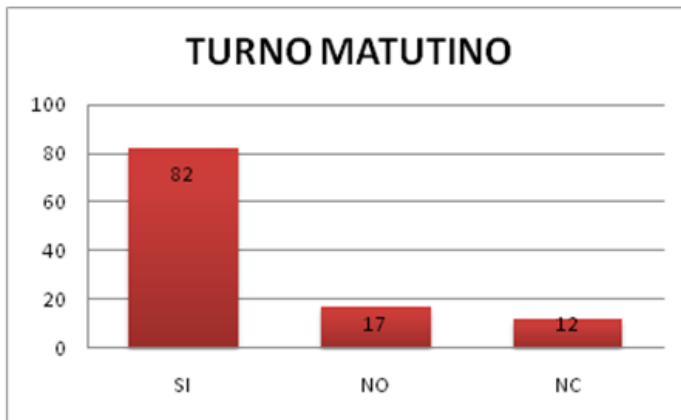
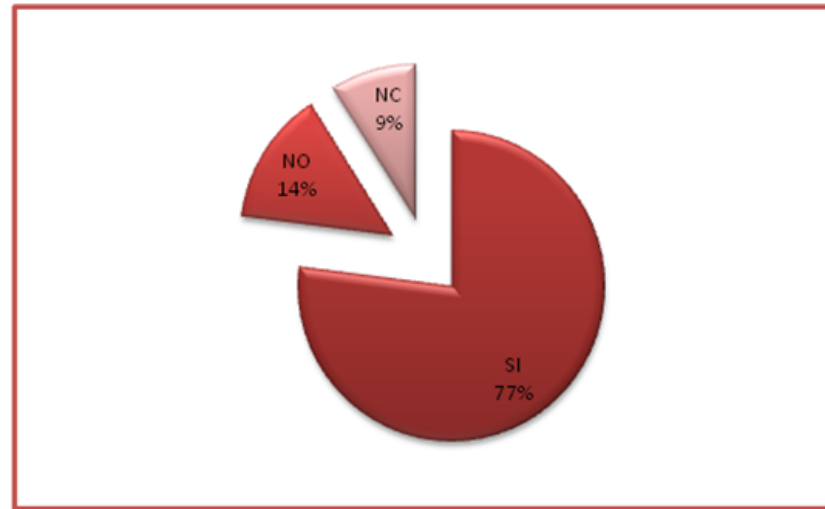
5.- ESTAS SATISFECHO CON EL SERVICIO DE ENFERMERIA?



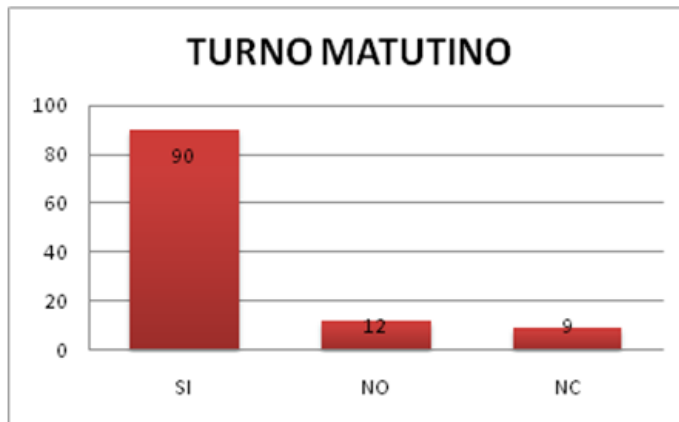
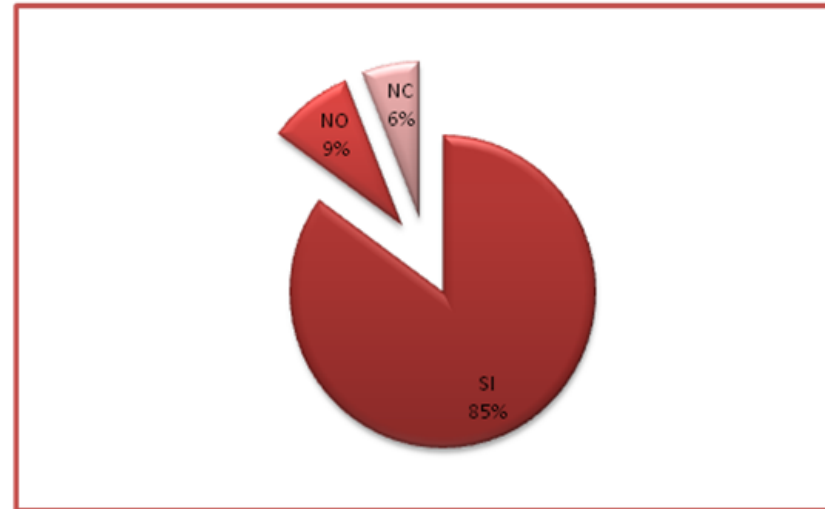
6.- RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE TU SUPERVISOR?



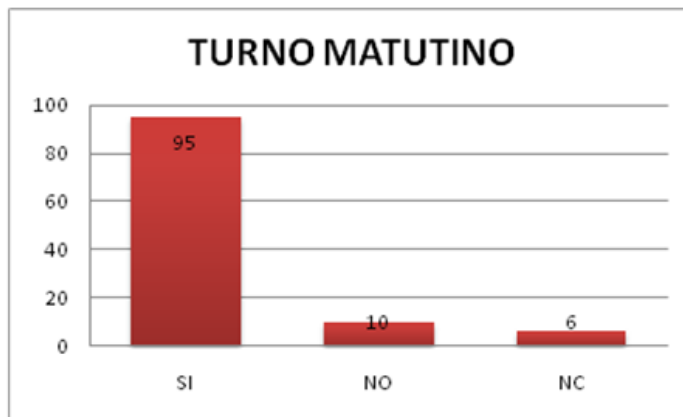
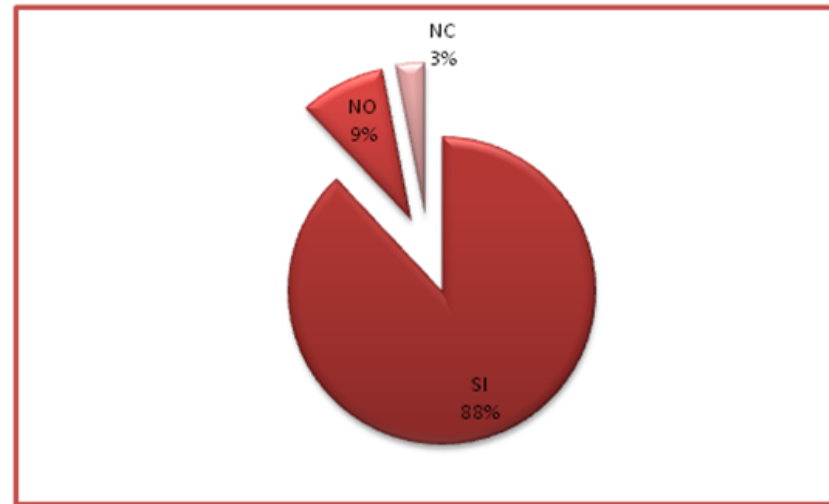
7.- RECIBES BUEN TRATO POR PARTE DE TU GUIA DE LINEA?



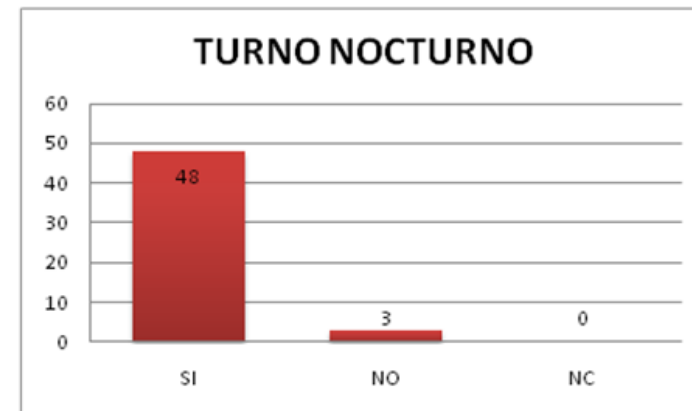
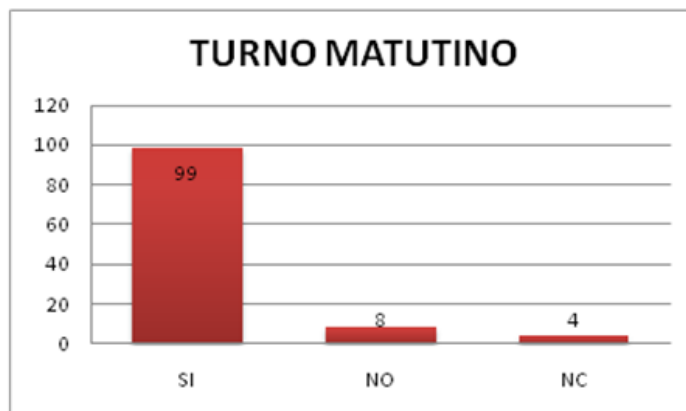
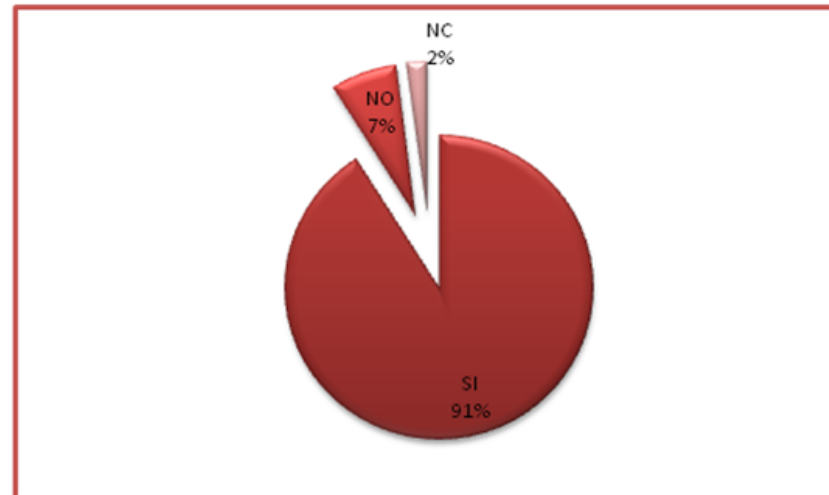
8.- EXISTE BUENA COMUNICACION EN TU AREA DE TRABAJO?



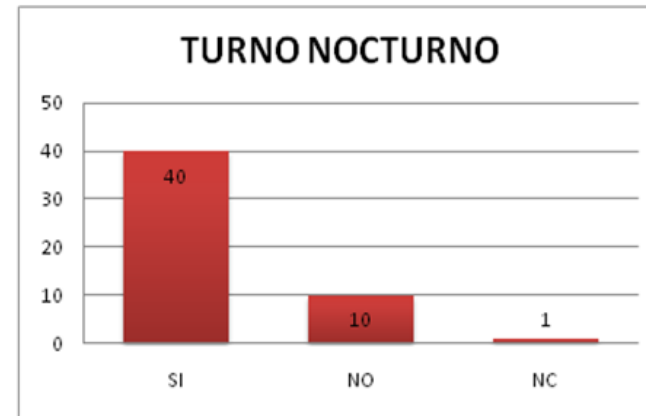
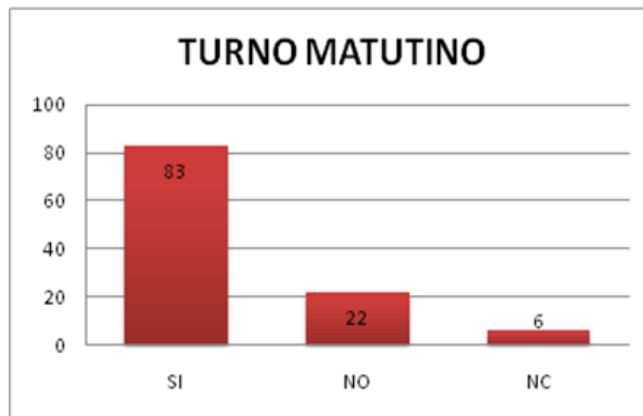
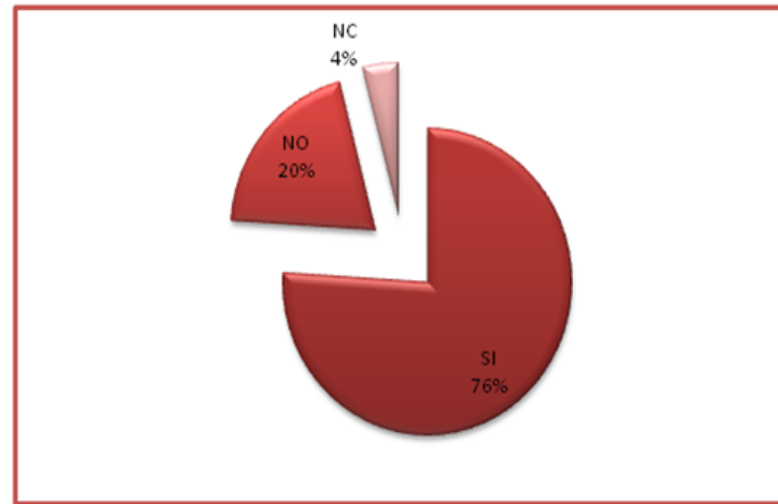
9.- RECIBES BUEN TRATO Y SERVICIO POR PARTE DEL PERSONAL DE OTROS DEPARTAMENTOS?



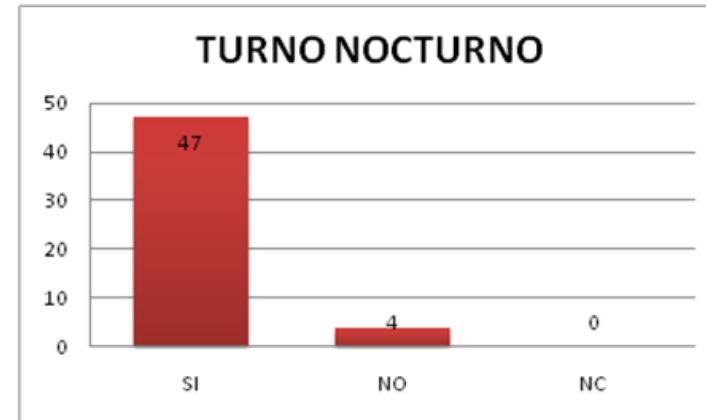
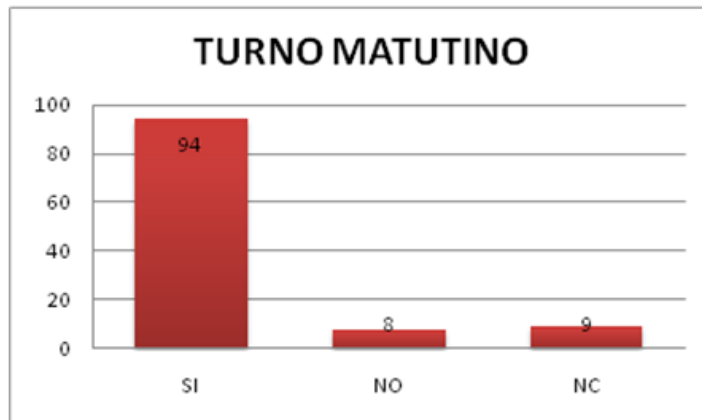
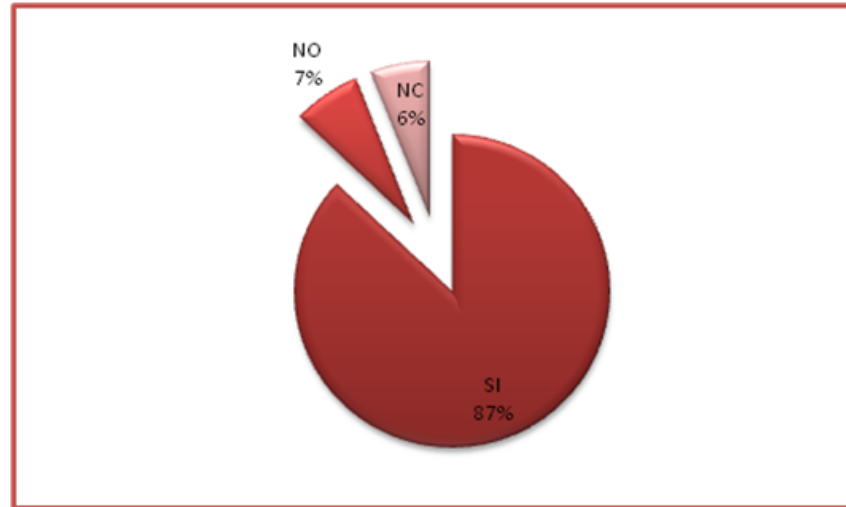
10.- DE ACUERDO A LA CAPACITACION QUE HAS RECIBIDO HA MEJORADO TU EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE TRABAJO QUE REALIZAS?



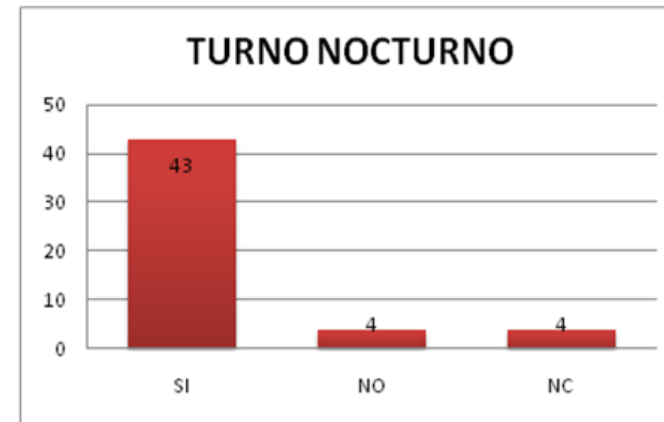
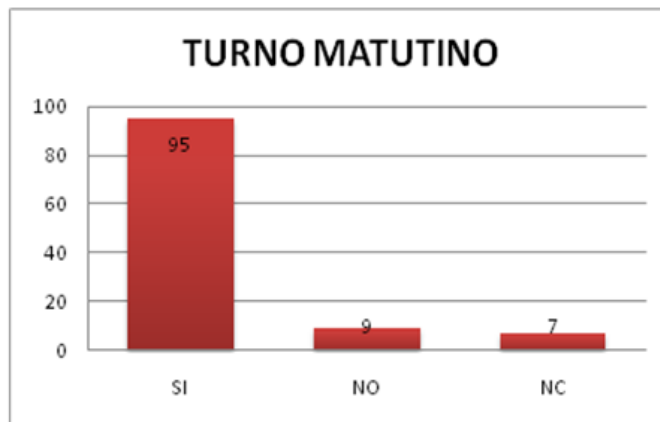
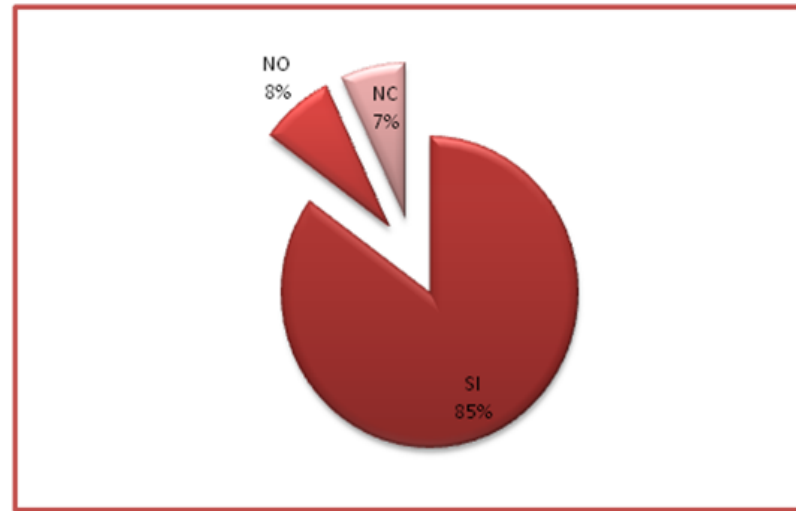
11- CONSIDERAS BUENO EL CAMBIO DE COOLER A PORTA-COOLER?



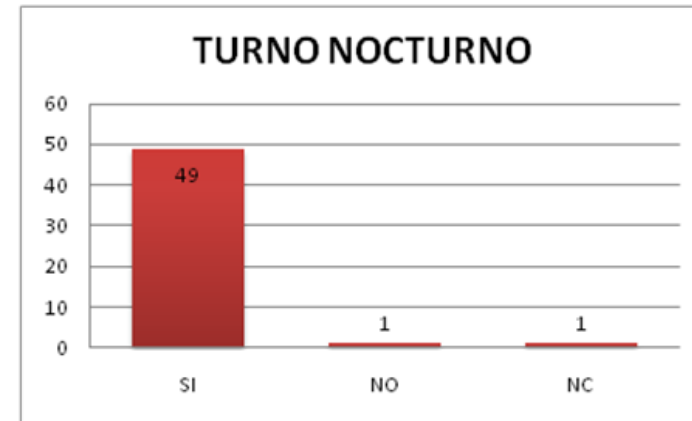
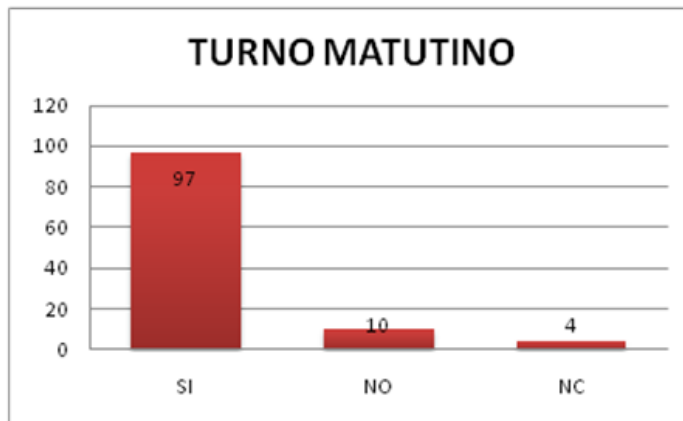
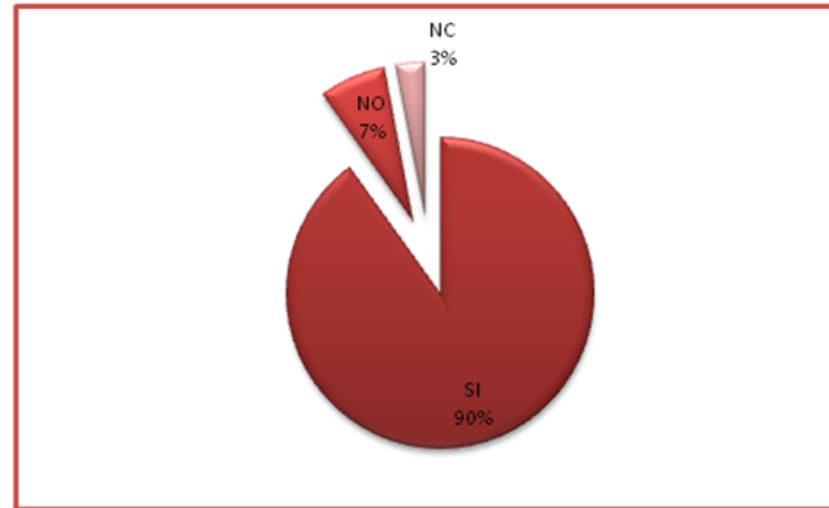
12.- ESTAS SATISFECHO CON EL SERVICIO DE COMEDOR?



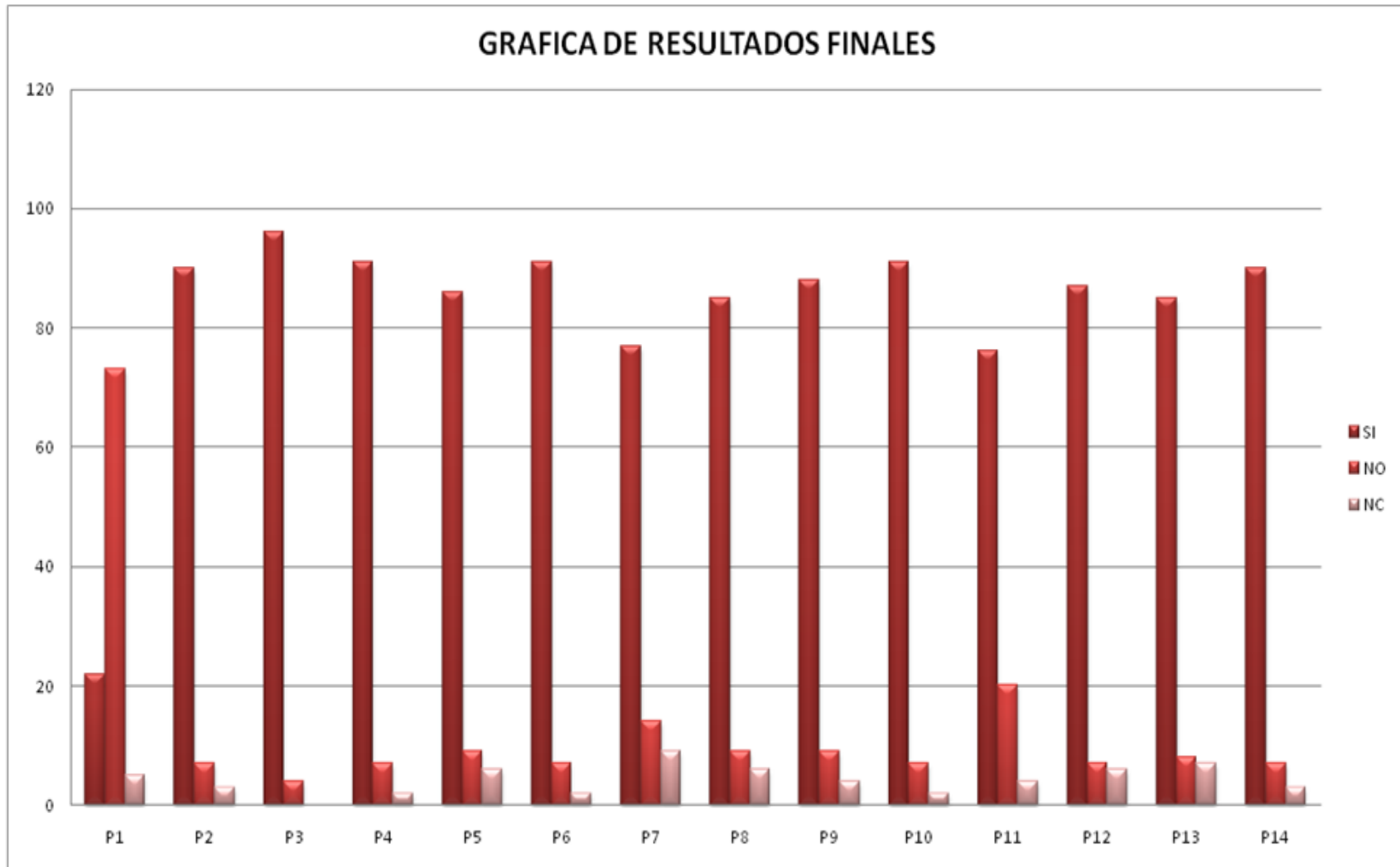
13.- CONSIDERAS QUE COOPER ES UNA EMPRESA SEGURA PARA TRABAJAR?



14.- RECIBES BUEN TRATO Y SERVICIO POR PARTE DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD?



ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2010



PLAN DE ACCION 2010

# P	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	STATUS
P1	Definir estaciones de trabajo base para cada operador.	Lorena Miranda	1-Feb-11	Abierto
	Bajar el nivel de las mesas de trabajo.	Daniel Soto	12-Feb-11	Abierto
	Establecer un peso limite en cada bin para que el surtidor pueda cargarlo.	Daniel Soto	12-Feb-11	Abierto
	Bajar la estatura de pistolas engrapadoras.	J L Gutierrez	27-Dic-10	Cerrado
P5	Impartir curso de primeros auxilios para el personal.	Médico	15-Oct-10	Cerrado
P7	Curso de manejo de personal y liderazgo para guias de linea.	Liza Padilla	11-Feb-11	Abierto
	Curso para el manejo de estres.	Liza Padilla	18-Feb-11	Abierto
	Rotacion de guias a diferentes modulos.	Lorena Miranda	01-Dic-10	En proceso
P8	Implementar juntas de comunicacion de 5 minutos, 3 veces al dia.	Lorena Miranda	13-Dic-10	Abierto
P11	Colocar dos porta-cooler por modulo.	Daniel Soto	verano	Abierto
	Encender todos los abanicos de la planta en verano.	Daniel Soto	verano	Abierto
	Instalar porta-coolers en almacen.	Daniel Soto	verano	Abierto
P12	Solicitar al servicio de comedor la variedad de alimentos.	Viviana Maciel	13-Dic-10	Abierto
	Auditar servicio de comedor.	Viviana Maciel	13-Dic-10	Abierto
	Auditar semanalmente la cocina.	Viviana Maciel	Lunes	Abierto
	Auditar muestras de comida mensualmente.	Médico	1er lunes de cada mes	Abierto

P 1 ¿Realizas esfuerzo excesivo al desempeñar la actividad de trabajo que te fue asignada?

P 5 ¿Estas satisfecho con el servicio de enfermería?

P 7 ¿Recibes buen trato de tu Guía de Línea?

P 8 ¿Existe una buena comunicacion en tu area de trabajo?

P 11 ¿Consideras bueno el cambio de Cooler a Porta-Cooler?

P 12 ¿Estas satisfecho con el servicio de comedor?

GERENTE DE RECURSOS

GERENTE DE PRODUCCION

CONTRALOR

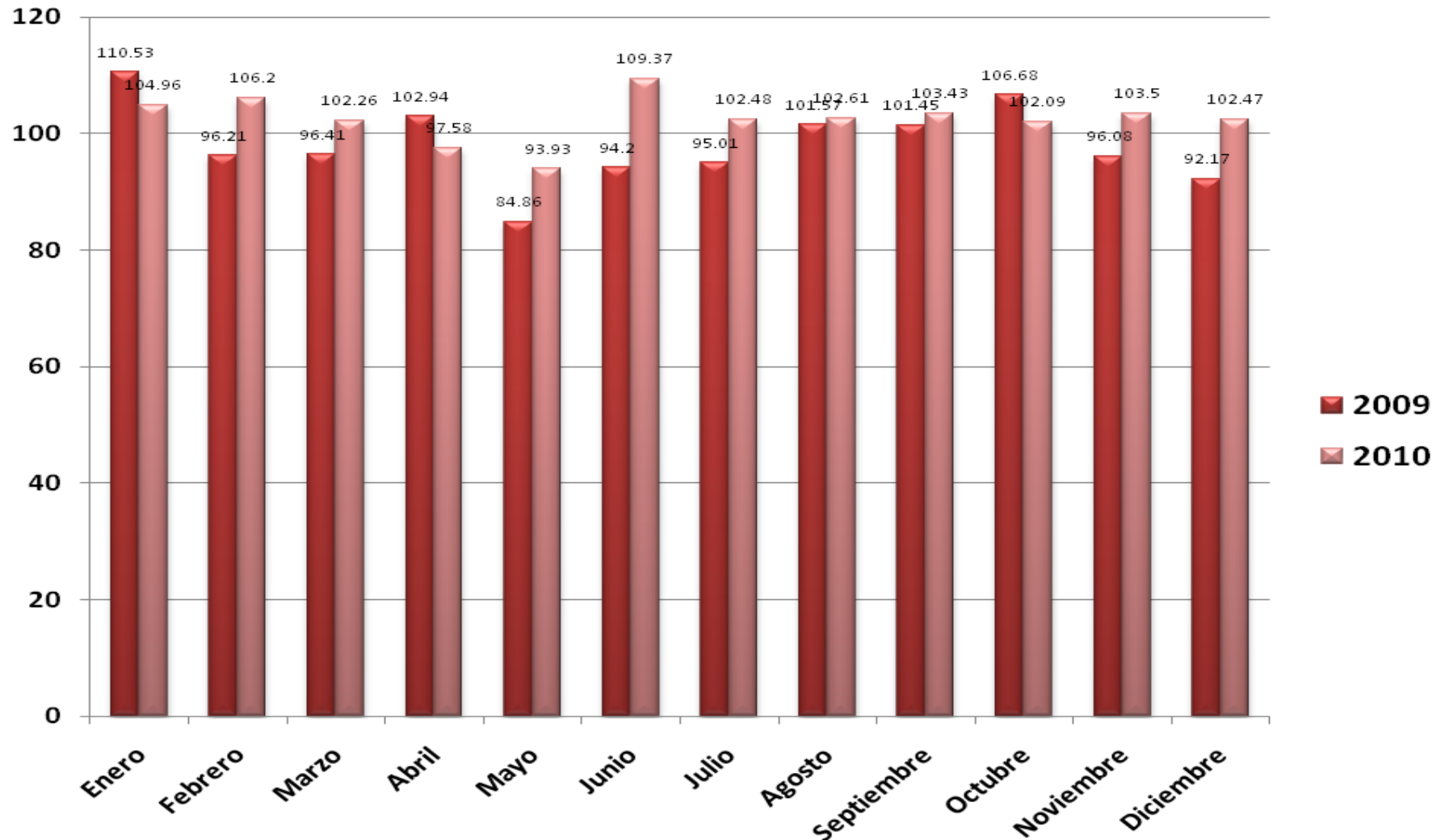
GERENTE DE MATERIALES

GERENTE

RESULTADOS DE PRODUCTIVIDAD

MES	2009	2010
Enero	110.53	104.96
Febrero	96.21	106.2
Marzo	96.41	102.26
Abril	102.94	97.58
Mayo	84.86	93.93
Junio	94.2	109.37
Julio	95.01	102.48
Agosto	101.57	102.61
Septiembre	101.45	103.43
Octubre	106.68	102.09
Noviembre	96.08	103.5
Diciembre	92.17	102.47

GRAFICA COMPARATIVA DE PRODUCTIVIDAD 2009-2010



CONCLUSION

En el presente proyecto se puede observar como conclusión la relación estrecha que existe entre la productividad y la tendencia en el ambiente laboral dentro de una empresa; en este caso, el número de inconformidades es menor comparando los años de estudio (2009-2010), a su vez el índice de productividad aumenta 4 puntos.

Debido a esta tendencia en los resultados, los administradores de la empresa pueden percatarse de que al llevar a cabo acciones que ayuden a que el personal se sienta cómodo en su área de trabajo podrán trabajar de manera más eficiente arrojando mejores resultados.

El principal problema que se encuentra dentro de la planta y que se relaciona directamente con la estabilidad del trabajador es la falta de aire acondicionado en el área de producción, el personal constantemente expresa sus quejas del calor que se percibe dentro de la planta; de este proyecto se desprende una investigación interesante, el estudio de la tendencia de la productividad en tiempo de verano relacionado con el costo de refrigerar el área de producción. Se refiere a analizar la pérdida de productividad durante el tiempo de calor y analizar si se puede justificar una inversión de esa magnitud.

Por otra parte, observamos como el definir estaciones de trabajo a los trabajadores ayuda a que el personal se sienta más seguro al momento de desarrollar su trabajo, ya que otorga certeza en el desempeño de las operaciones. Además, el hacer adecuaciones a las áreas de trabajo como son modificar estatura de mesas, establecer lugares para herramientas y definir pesos límites para cada caja de componentes han sido clave para lograr que el personal se sienta conforme en su estación de trabajo y así este resultado se vea reflejado en el ambiente laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- “Administración de Personal y Recursos Humanos”. WERTHER, William B. DAVIS Keith. Quinta edición. México D.F. McGraw-Hill editorial. 2004. 582 p.
- www.rae.es: Diccionario de lengua española.
- “Teoría y Diseño Organizacional”. DAFT, Richard L. Octava edición. Georgina Lyi. Thomson editorial. 2005. 612 p.
- Ley Federal del Trabajo. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970.