



**Nombre de alumno: Fabián de Jesús
Pérez Marcos**

Nombre del profesor: Lic. Elisa Pérez Pérez

Nombre del trabajo: Capítulo IV

Materia: Taller de elaboración de tesis

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: Noveno de LAE

Grupo: C

Frontera Comalapa, Chiapas a 17 de Julio de 2020.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO

El día miércoles y jueves, 08 y 09 de julio del año en curso se realizó la aplicación de las encuestas a las personas previstas de acuerdo a la muestra establecida consistente en 8 personas que se encontraban en el parque central y en sus negocios en ese momento, la encuesta se llevó a cabo en un promedio de 1 hora, por parte de los tesistas profesionistas de administración de empresas del 9° cuatrimestre. Único semiescolarizado del campus de la Frontera.

Cabe destacar que este proceso de investigación se llevó a cabo de manera satisfactoria obteniendo los resultados de participación deseados.

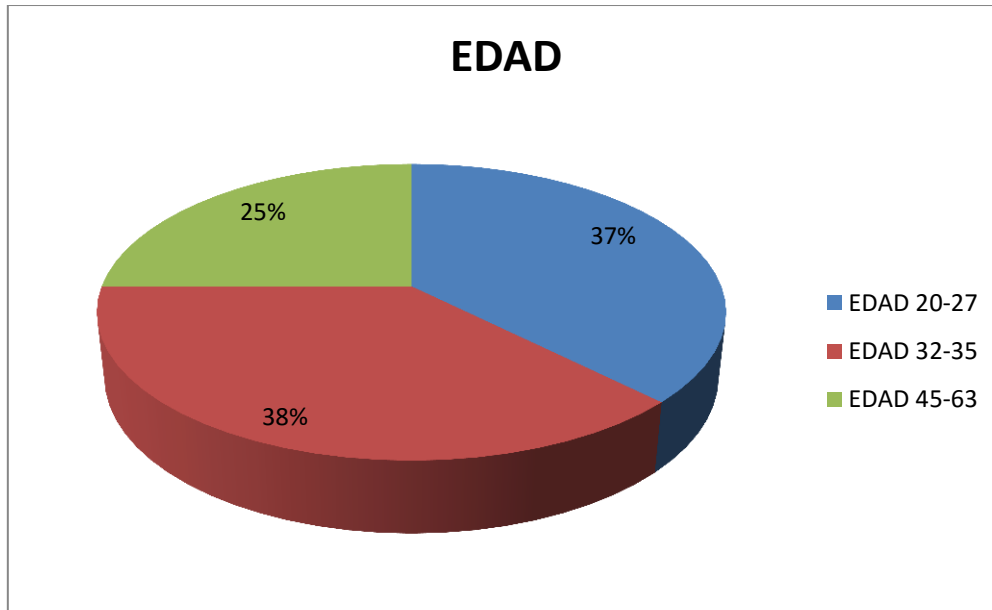
En el siguiente apartado se presentan los resultados a través de tablas y gráficas, que nos permitieron realizar un análisis e interpretación de la información para conocer que conocimiento tienen acerca del benchmarking, que a su vez fue la base para la construcción de las recomendaciones y propuestas.

4.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

TABLA I. DATOS PERSONALES

| VARIABLE | DETALLE | FRECUENCIA | % |
|-------------|--------------|------------|-------------|
| EDAD | 20-27 | 3 | 37.5 |
| | 32-35 | 3 | 37.5 |
| | 45-63 | 2 | 25 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| SEXO | M | 6 | 75 |
| | F | 2 | 25 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| ESCOLARIDAD | primaria | 1 | 12.5 |
| | secundaria | 1 | 12.5 |
| | preparatoria | 4 | 50 |
| | universidad | 2 | 25 |
| | TOTAL | 8 | 100% |

GRÁFICA 1



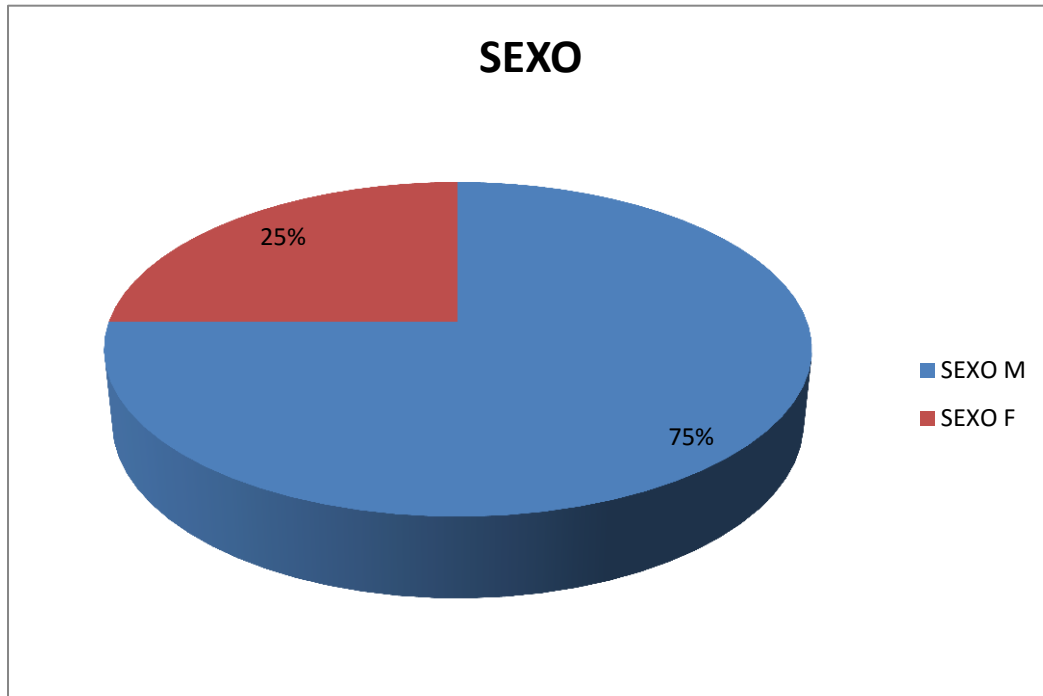
ANALISIS:

Esta gráfica nos muestra que la población encuestada se encuentra en casi la misma cantidad por los tres grupos de edad, sobresaliendo ligeramente el grupo de 32 a 35 años con un 38% y los grupos de 20 a 27 años, así como el grupo de 45 a 63, con un 37% y 25% respectivamente.

INTERPRETACION:

La información arrojada en esta gráfica nos permite tener una idea general de la población sobre este tema del benchmarking de la microempresa de abarroexpress, ya que se obtuvo por igual las cantidades en los tres grupos.

GRÁFICA 2



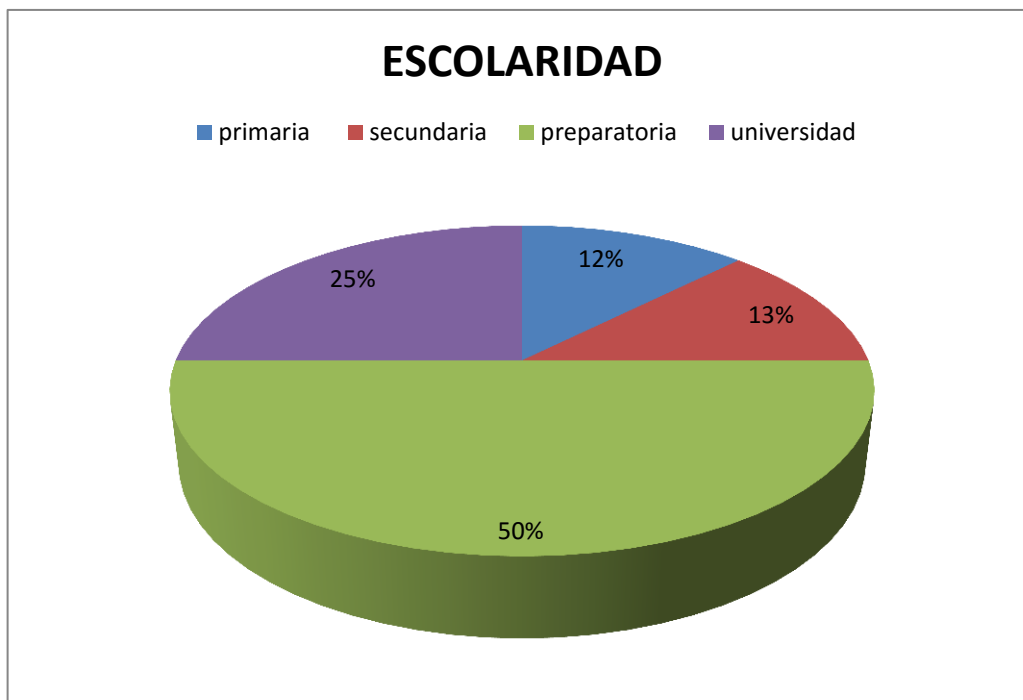
ANALISIS:

La gráfica nos muestra que la población encuestada en su mayoría fue del sexo masculino, en un 75%, y el 25% restante correspondió a población femenina.

INTERPRETACION:

Esta gráfica nos permite observar que las opiniones obtenidas en su mayoría fueron emitidas por hombres, lo que nos da una ligera tendencia masculina sobre la opinión de las mujeres.

GRÁFICA 3



ANALISIS:

La gráfica nos muestra que el 100% de la población encuestada cuenta con algún grado escolar; de los cuales un 12% tiene un nivel primaria, un 13% secundaria, un 50% preparatoria y un 25% universidad.

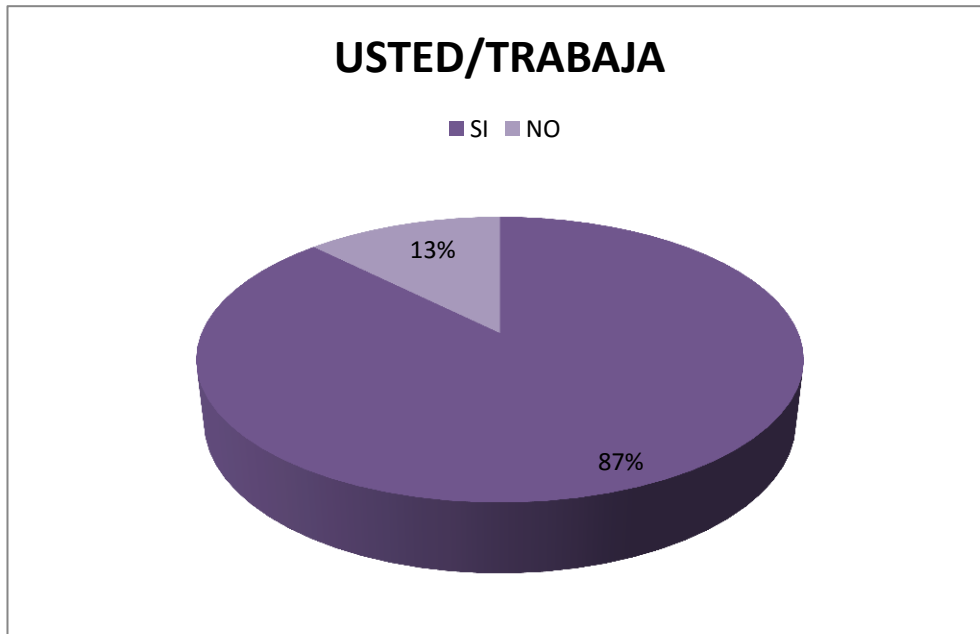
INTERPRETACION:

Esta gráfica nos revela de manera importante que la población encuestada está alfabetizada, por lo que sus opiniones no solo provienen de una educación informal o no formal, sino también escolarizada.

TABLA II. DATOS SOCIOECONOMICOS

| VARIABLE | DETALLE | FRECUENCIA | % |
|-------------------|---------------|------------|-------------|
| USTED/TRABAJA | SI | 7 | 88 |
| | NO | 1 | 12 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| SUELDO | \$0-\$700 | 1 | 13 |
| | \$700-\$900 | 4 | 50 |
| | \$1000-\$1400 | 3 | 37 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| SUELDO/SUFICIENTE | SI | 5 | 63 |
| | NO | 2 | 25 |
| | CERO | 1 | 12 |
| | TOTAL | 8 | 100% |

GRÁFICA 4



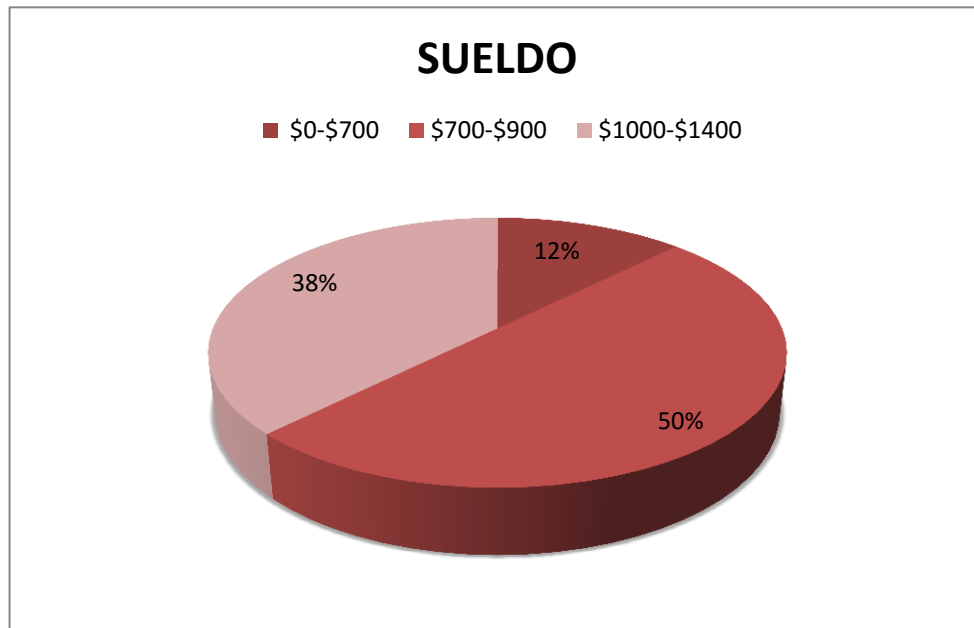
ANALISIS:

Esta grafica nos muestra como la mayoría de la población, específicamente un 87% si trabaja y un 13% no tiene un trabajo.

INTERPRETACION:

Este resultado nos refleja que la mayoría de la población a la que se encuestó tiene un trabajo estable con el cual ayudan a su familia a solventar sus necesidades.

GRÁFICA 5



ANALISIS:

En esta grafica nos muestra que el 50% gana entre 700 y 900 pesos, el 38% gana entre 1000 y 1400 pesos y el 12% de 0 a 700 pesos.

INTERPRETACION:

En esta grafica vemos que la mitad de la encuesta gana un salario minimo, por lo cual las personas ganan el salario injusto, pocas personas gozan de un sueldo justo para sustentar a su familia.

GRÁFICA 6



ANALISIS:

En esta grafica podemos observar que el 62% de la población si le alcanza el sueldo, el 25% no les alcanza y mientras el 13% no cuentan con un empleo.

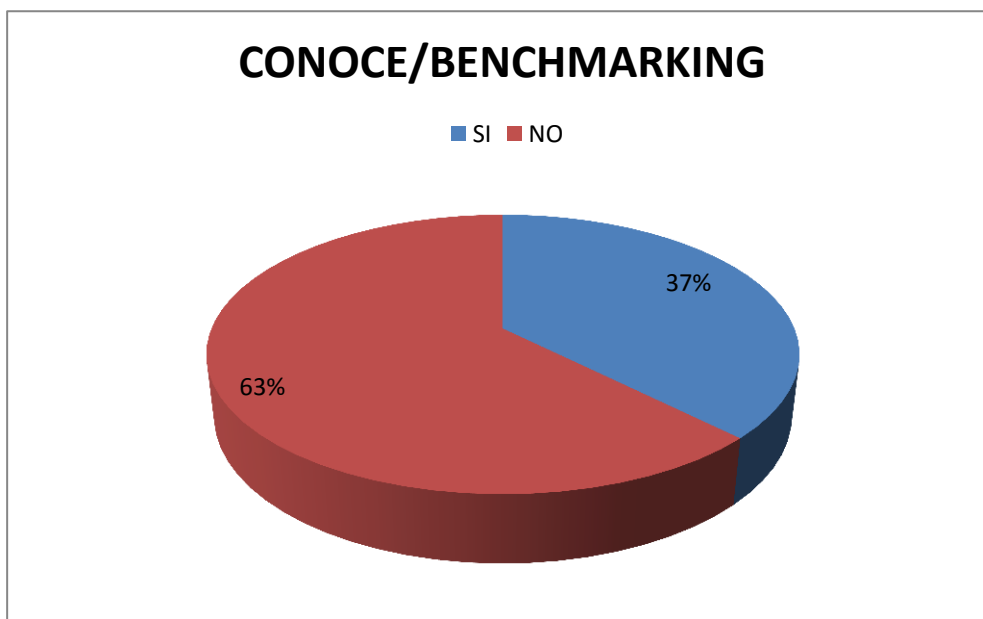
INTERPRETACION:

Podemos observar con estos resultados que la población encuestada opina que el salario que percibe semanalmente si le es suficiente, ya que estos están acostumbrado a recibir este tipo de sueldo, mientras que el otro porcentaje tiende a ganar más y está acostumbrado a comprar cosas con mayor valor y lastimosamente el otro porcentaje no trabaja por la edad que ellos tienen.

TABLA III. CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

| VARIABLE | DETALLE | FRECUENCIA | % |
|---------------------------|---------|------------|------|
| CONOCE/BENCHMARKING | SI | 3 | 37 |
| | NO | 5 | 63 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| INFORMACION/BENCHMARKING | SI | 3 | 37 |
| | NO | 5 | 63 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| ABARROEXPRESS/ESTRATEGIAS | SI | 8 | 100 |
| | NO | 0 | 0 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| CONOCIDO/EMPRESA | SI | 4 | 50 |
| | NO | 4 | 50 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| BENCHMARKING/METODO | SI | 7 | 87 |
| | NO | 1 | 13 |
| | TOTAL | 8 | 100% |

GRÁFICA 7



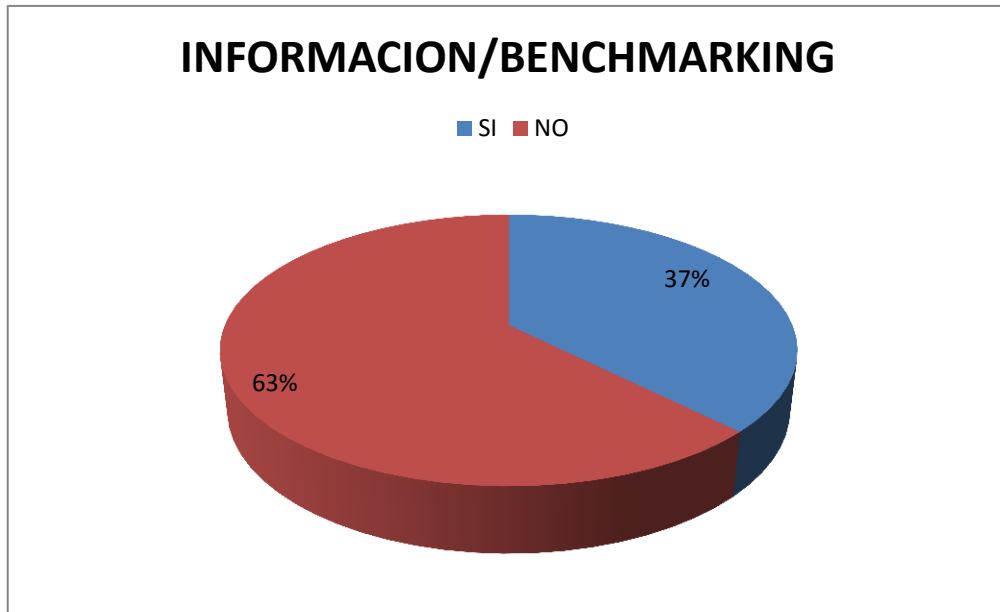
ANALISIS:

En esta grafica nos revela que el 63% no tiene un conocimiento sobre que es el benchmarking y el 37% si tiene un conocimiento sobre el significado de esta palabra.

INTERPRETACION:

Podemos observar con estos resultados que la población encuestada más de la mitad no conoce el significado del benchmarking, por lo que nos da a entender en esta grafica que nuestro país está muy rezagado en educación, el otro porcentaje demuestra que muy pocas personas tienen un grado de estudio profesional.

GRÁFICA 8



ANALISIS:

En esta grafica el 63% de la población nunca ha recibido información acerca del benchmarking, el 37% ha recibido esta información.

INTERPRETACION:

Este resultado nos lleva a relacionar 1 grafica anterior (grafica 7), donde la misma cantidad de personas no tiene conocimiento acerca de este tema sin olvidar los pocos que lo conocen tienen un grado de estudio más complejo.

GRÁFICA 9



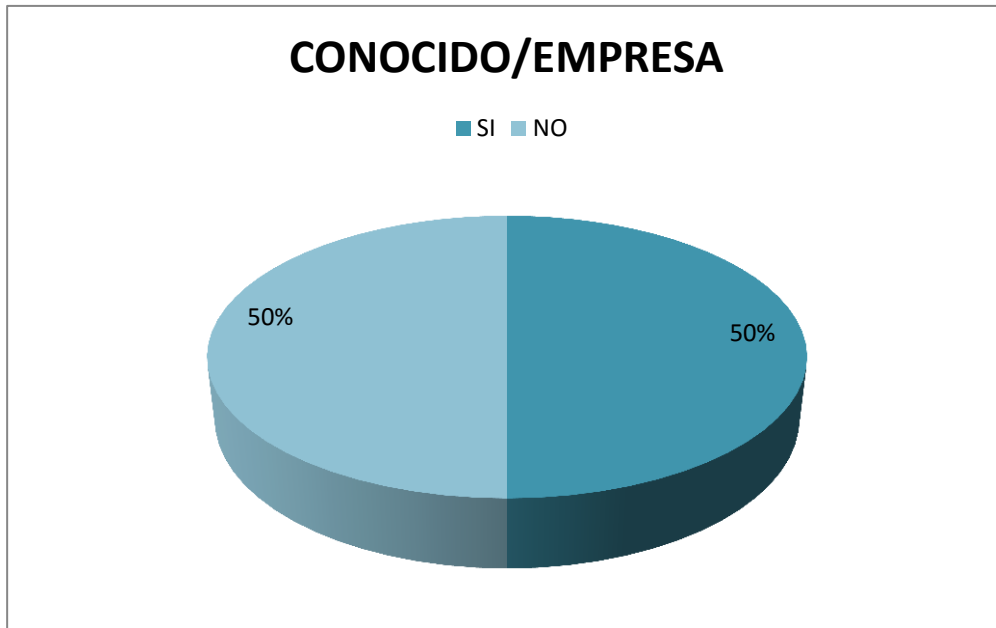
ANALISIS:

En esta grafica vemos que el 100% de la población encuestada cree que abarroexpress utiliza estrategias de ventas.

INTERPRETACION:

Los resultados arrojados en esta grafica nos revelan que la población cree que abarroexpress utiliza estrategias de ventas, por lo que el crecimiento de esta es de manera acelerada y así poder complacer el gusto del cliente.

GRÁFICA 10



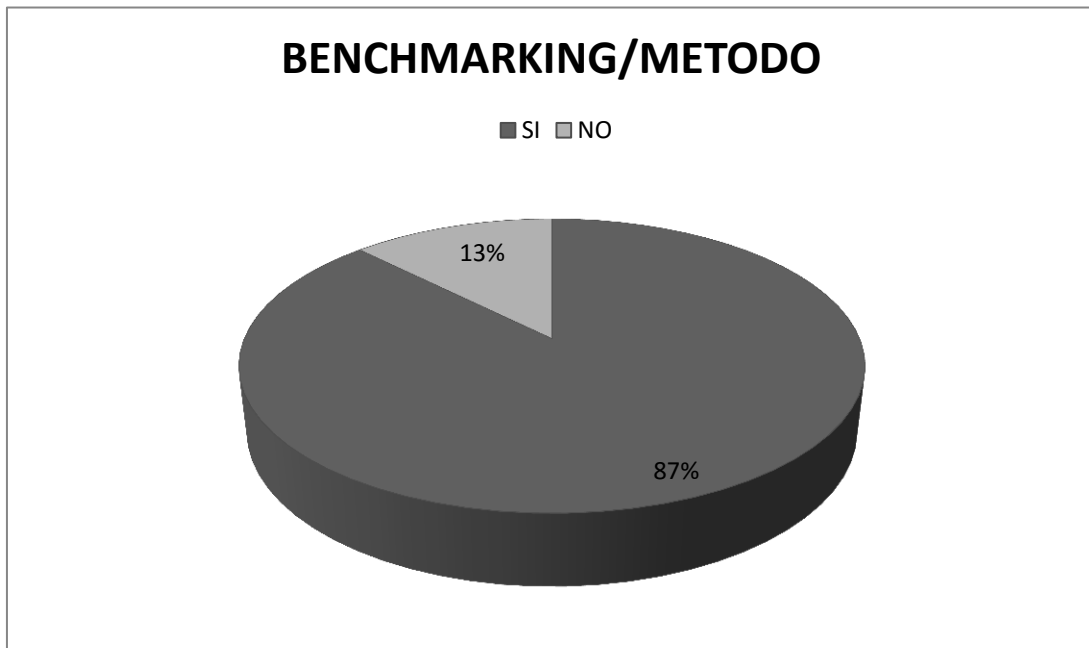
ANALISIS:

En esta grafica encontramos que el 50% si tiene un familiar que trabaje en una empresa y el otro 50% no tiene algún conocido que trabaje en una empresa.

INTERPRETACION:

Podemos observar que la población en general tienen conocidos trabajando en una empresa por lo que tienen una mejor vida, ya que al trabajar en una empresa tiene sus beneficios. Una empresa establecida genera empleos para personas que de verdad necesitan el trabajo y son capaces de solventar los gastos de sus empleados.

GRÁFICA 11



ANALISIS:

En esta grafica se revela que el 87% cree que el benchmarking es un método eficaz para las empresas y el 13% no está de acuerdo que esta estrategia sea eficaz.

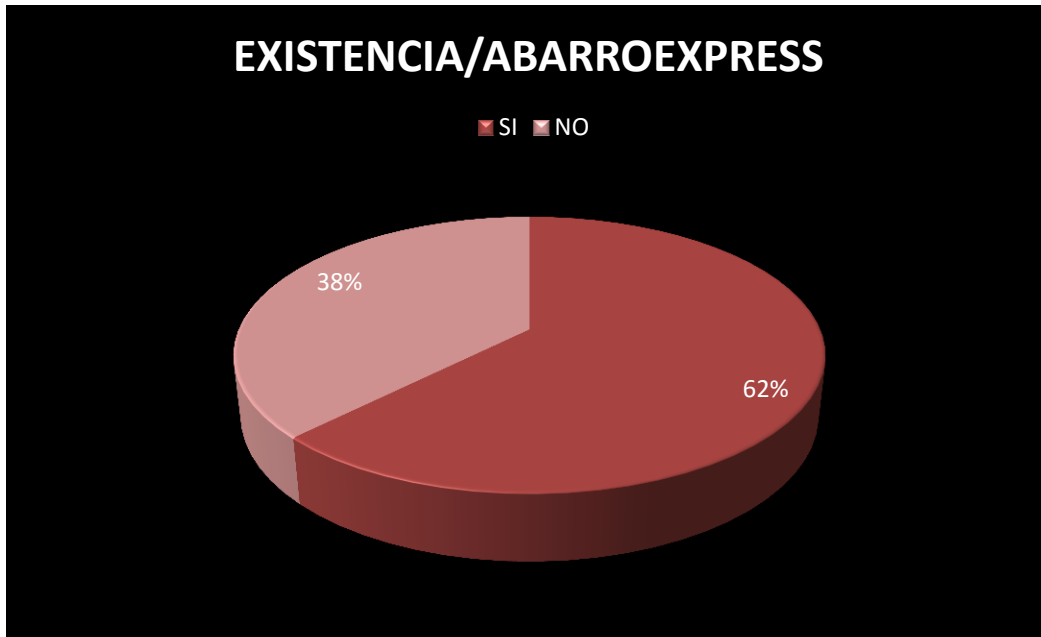
INTERPRETACION:

Con estos resultados se observa que la población está de acuerdo con la utilización de este método para la mejora diaria de una empresa para que el servicio sea de calidad, eficiente y eficaz, por lo que les ayuda a incrementar sus ventas en el mercado.

TABLA IV. BIENESTAR SOCIAL

| VARIABLE | DETALLE | FRECUENCIA | % |
|--------------------------|--------------------|------------|------|
| EXISTENCIA/ABARROEXPRESS | A FAVOR | 8 | 100 |
| | ENCONTRA | 0 | 0 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| BENEFICIOS | VIAJAR | 2 | 26 |
| | HORARIO FLEXIBLE | 4 | 50 |
| | PRECIOS | 1 | 12 |
| | INCREMENTO/TRABAJO | 1 | 12 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | REGULAR | 4 | 50 |
| | MUY BIEN | 3 | 38 |
| | MALO | 1 | 12 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| DEPENDENCIA/CONSUMIDOR | SI | 2 | 25 |
| | NO | 6 | 75 |
| | TOTAL | 8 | 100% |

GRÁFICA 12



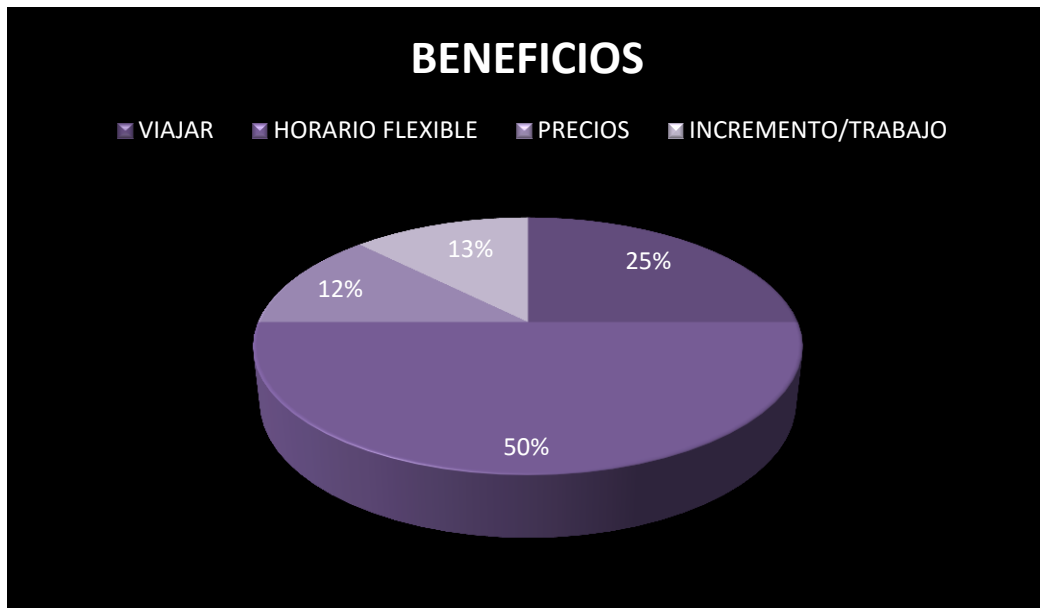
ANALISIS:

En esta grafica podemos observar que el 62% de la población encuestada está a favor de que exista la microempresa de abarroexpres y el 38% está en contra.

INTERPRETACION:

Como podemos observar en la gráfica se demuestra que las personas están de acuerdo de que las microempresas se establezcan en un pueblo ya que es de gran beneficio para satisfacer sus necesidades. En gran parte de nuestro país existen diferentes establecimientos que ayudan a la economía, a los empleados y a las familias de estos.

GRÁFICA 13



ANALISIS:

En esta grafica se observa que el 50% de la población encuestada cree que la empresa de abarroexpress tiene múltiples beneficios al igual que el 12%, 13% y 25%.

INTERPRETACION:

Observamos que la población conoce los beneficios que tienen una microempresa establecida en un pueblo, cada beneficio tiene una meta para la empresa ya que si ayuda a sus empleados, clientes y a la sociedad en general, ella misma será beneficiada con un alto índice de ganancias en un plan anual.

GRÁFICA 14



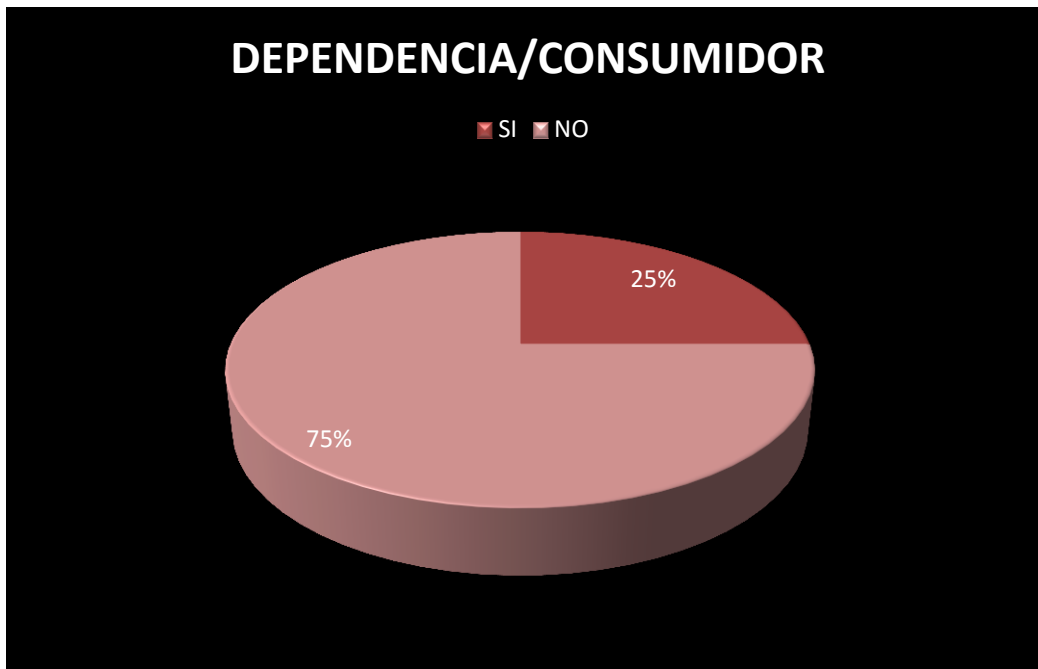
ANALISIS:

En la gráfica observamos que el 87% de la población está de acuerdo que la atención al cliente es regular y 13% es muy bien.

INTERPRETACION:

Podemos observar que la mayor parte de la población opina que el servicio que ofrece la microempresa de abarroexpres es regular ya que sus empleados no están capacitados para ofrecer un buen servicio de calidad, pocos opinan que tienen un buen servicio ya que se han llevado la experiencia de ser tratados de una forma especial.

GRÁFICA 15



ANALISIS:

En la gráfica observamos que el 75% de la población encuestada no conoce una dependencia que proteja los derechos del consumidor y el 25% si conoce una dependencia.

INTERPRETACION:

Como podemos observar en la gráfica la mayor parte de la población encuestada no conoce una dependencia que proteja los derechos del consumidor, la población que si lo conoce es porque tienen un nivel educativo mayor que el resto de la población, los medios de comunicación son una fuente de información para la población desinformada en toda la república mexicana, pero en algunas partes de la sociedad no cuentan con un servicio de comunicación es por eso que no conocen esta dependencia de gobierno que protege el derecho del consumidor.

TABLA V. DATOS LABORALES

| VARIABLE | DETALLE | FRECUENCIA | % |
|---------------------------|-----------------------|------------|------|
| OPORTUNIDAD/TRABAJO | SI | 5 | 63 |
| | NO | 3 | 37 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| PERSONAL/CAPACITADO | SI | 5 | 63 |
| | NO | 3 | 37 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| HORARIO/ATENCION | SI | 7 | 87 |
| | NO | 1 | 13 |
| | TOTAL | 8 | 100% |
| CARACTERISTICAS/EMPLEADOS | TRATO AL CLIENTE | 4 | 50 |
| | AMABILIDAD | 2 | 25 |
| | CAPACITAR AL EMPLEADO | 2 | 25 |
| | TOTAL | 8 | 100% |

GRÁFICA 16



ANALISIS:

En esta grafica podemos notar que el 62% de las personas encuestadas si aceptaría la oportunidad de trabajar en abarroexpress y el 38% lo rechazarían.

INTERPRETACION:

Con los resultados de esta grafica podemos definir que a la mayoría de la población le gustaría trabajar en abarroexpress, lo que nos lleva a la conclusión de que muchas personas tienen mucha energía emprendedora para poder desarrollarlas en las empresas, mientras que el otro porcentaje de la gráfica rechaza la oportunidad de trabajar en abarroexpress.

GRÁFICA 17



ANALISIS:

La grafica nos revela que el 62% de la población encuestada opina que el personal de abarroexpress si está capacitado para desempeñar su labor y el 38% opina que no están lo suficientemente capacitados.

INTERPRETACION:

Podemos observar con estos resultados, que la mayoría de la población encuestada considera que el personal de abarroexpress si está capacitado para desempeñar su labor, lo cual esto nos lleva a que dicha empresa cumple con las expectativas de los clientes y menos de la mitad consideran que no están capacitados.

GRÁFICA 18



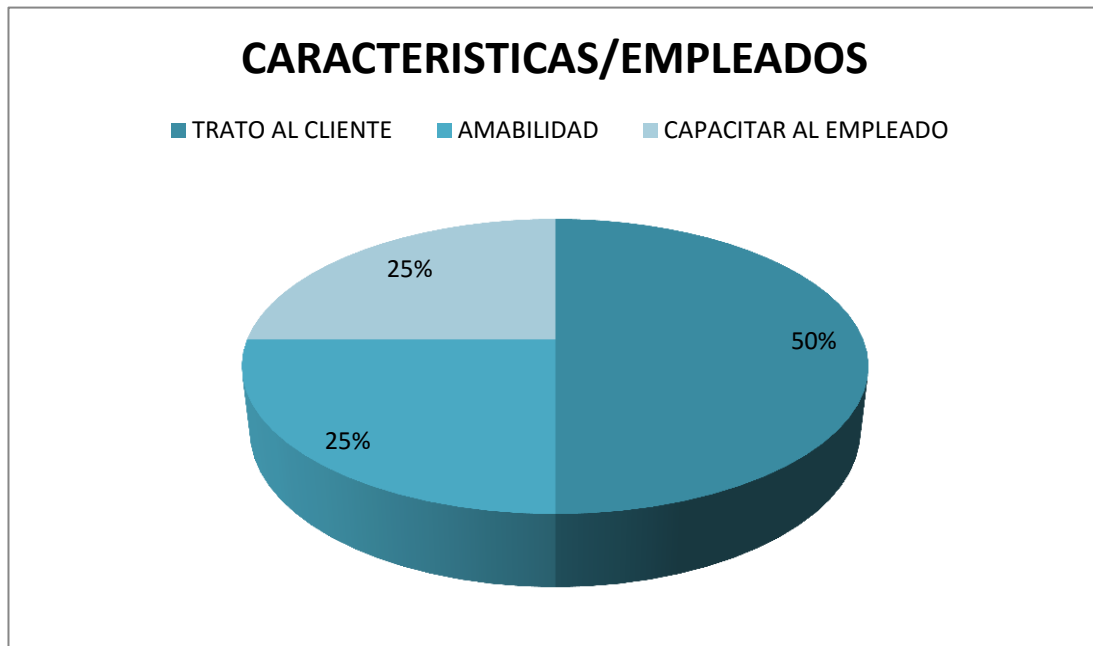
ANALISIS:

Esta grafica nos indica que el 87% de las personas encuestadas opina que si está de acuerdo con el horario de atención de abarroexpress y el 13% no está de acuerdo.

INTERPRETACION:

Los resultados de esta grafica nos da a entender que más de la mitad de la población encuestada si está de acuerdo con el horario de atención al cliente, por lo que esto es muy importante para la empresa por que su objetivo principal es la satisfacción de los clientes, mientras que menos de la mitad de la población encuestada está inconforme con su horario.

GRAFICA 19



ANALISIS:

Esta grafica nos revela que el 50% de la población encuestada si fuera dueño de abarroexpress mejoraría en sus empleados el trato al cliente, el 25% amabilidad y 25% en capacitar al empleado.

INTERPRETACION:

Con los resultados de esta gráfica, podemos notar que la mitad de la población si fuera dueño de abarroexpress lo primero que mejorarían es el trato al cliente lo cual es algo clave en cualquier empresa, mientras que las otras dos cuartas partes lo que mejorarían es la amabilidad y en capacitar más a sus empleados.