



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO



FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

“IMPACTO DE LA FILOSOFÍA Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD”

TRABAJO RECEPCIONAL EN LA MODALIDAD DE:

TESIS

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

ESMERALDA MOLINA BAILÓN

ASESOR:

L.A.E. JOEL RENE SORIA GARCÍA

MORELIA MICHOACÁN

SEPTIEMBRE 2018



RESUMEN

Las organizaciones requieren de un buen sistema integral de administración, mismo que debe estar basado en una serie de estrategias de ventajas que las lleven a un alto nivel de competitividad, es por ello que el en presente trabajo se pretende mostrar mediante mecanismos de medición el impacto del comportamiento humano en los procesos operacionales de la organización y los resultados que mediante el esfuerzo coordinado del capital humano se aportan a la productividad, a partir de una filosofía y valores prevalecientes como principios de su actuar.

ABSTRACT

Organizations require a good comprehensive management system, which must be based on a series of advantage strategies that lead to a high level of competitiveness, which is why the present work is intended to show through measurement mechanisms the impact of human behavior in the operational processes of the organization and the results that through the coordinated effort of human capital are contributed to productivity, based on a philosophy and values prevailing as principles of their actions.

5 PALABRAS CLAVE:

OBJETIVOS

CHOCOLATERA

MISIÓN

VISIÓN

ASIMILAR



DEDICATORIA

A la mujer que sin esperar nada a cambio me brindo todo lo que estaba en sus manos para que yo concluyera mis estudios y no solo eso sino que también me procuró con una educación, con valores para ser la persona que soy ahora, todo es gracias a ella.

Los que la conocen saben que ella es una mujer trabajadora, luchona, carismática, ocurrente que da el alma por sus hijos saben también que se merece el cielo por ser tan noble y por tener un corazón gigante que no le cabe en el pecho es por ello que me llena de orgullo ser su hija.

Así es, esa gran señora de la que hablo es mi madre **Silvia Bailón Velázquez** una mujer que me ha enseñado que en la vida hay que darlo todo por amor a los hijos.

Una mujer a la cual no tengo como agradecerle y pagarle todo lo que ella ha hecho por mí, pero hoy te digo madre que haré todo lo que este en mis manos para hacerte feliz y te sientas orgullosa de mi.

Y espero que con esta tesis te regrese un poco de felicidad y orgullo del que tú me has dado a lo largo de mi vida.

Sabes lo mucho que me costó este trabajo y por lo que he pasado para llegar hasta aquí y en este camino tú me acompañaste y me impulsaste a seguir adelante y concluir esta tesis.

Por todo esto y más, quiero dedicarte este trabajo, ya que tú como la principal persona que me apoyo y fue mi motor para poder terminar esto y la carrera, es por ello que simplemente no podría ser para a otra persona esta dedicatoria porque luchaste y sufriste conmigo.

Te confieso madre que tú eres y serás la persona más importante en mi vida.

Gracias por todo te amo má.



AGRADECIMIENTOS

Quiero empezar por agradecer a mi Asesor y profesor el licenciado en administración **Joel Rene Soria García** por permitirme trabajar junto al él en este proyecto, por tenerme paciencia, por permitirme aprender de él y aportarme mucho de sus conocimientos y experiencias muchas gracias por su tiempo que sé que vale oro gracias.

Al igual agradecer a mi mamá por darme la vida y por ser tan buena, bondadosa y muchas cosas buenas más porque todo es bueno en su corazón, muchas gracias mamá **Silvia Bailón Velazquez** y a mi papá **Cesar Molina Gutiérrez**.

Quiero agradecer también a mi abuelita **Juana Gutiérrez** quien me brindo siempre una bendición y me impulsaba para salir adelante y entre más cosas que ha hecho por mí como llenarme de ternura y cariño, espero regresarle algún día el mucho amor y apoyo que me brindo, la quiero mucho abuelita, gracias por cuidarnos.

También agradezco a mi familia "**los Bailóns**" quien siempre han estado presentes en las buenas y en las malas agradecerles también por ser la familia unida que siempre hemos sido y que espero seguimos así siempre.

En lo individual agradecer a mi **tía Lupe** quien mandaba bastante comida para todos, a mi tío Luis quien también estuvo siempre pendiente de los que estábamos estudiando en Morelia, a mi **tía Gela** quien nunca faltó y estuvo presente demostrando el gran amor que nos tiene, a mi **tío Miguel** quien ahora nos cuida desde el cielo.

A mis hermanos **Miriam, Ricardo y Cesar** los quiero mucho y espero se sientan poquito orgullosos de mí.

A mis sobrinos hermosos que los amo con mi corazón a el único Gordis de mi vida (**Cesitar**) quien se me partía el alma cada semana que tenía que dejarlo para ir a estudiar pero también me llenaba de fuerzas con sus llamadas que aunque todavía no sabía hablar se alborotaba todo cuando me escuchaba en el celular, a mi **Joshua** quien es como un hijo para mí lo amo tanto y me llena de ternura con



sus ocurrencias, él es un ejemplo de vida para la familia mi bebé hermoso. También a mis princesas **Maely y Victoria**.

A mi familia Molina quienes me apoyaron también a lo largo de estos años en especial a mi **tío Chuche (Jesús Molina), tía Kika y tía Belem**.

A **Fany** con quien nos apoyábamos mutuamente para terminar la carrera, quien me ofrecía de su comida y su compañía incondicional en las buenas y en las malas te quiero Nacolacia.

A mi primo **Carlos** que me golpea pero me ayudo con el protocolo de tesis te quiero menso ya no seas tan agresivo.

A mis primas que más que primas que son como mis hermanas a quienes les agradezco la compañía, las alegrías, las risas, las experiencias, las tristezas y el siempre estar, ellas quienes inconscientemente me impulsan a ser mejor cada día las inseparables a quienes quiero muchísimo **Rubi Drinks y Pimentel (mi Wera)**.

A mis amigos quienes me apoyaron con granitos o granotes siempre serán para mí un ejemplo a seguir **Jesús Alexander, Izmero Solis, Cuitlahuac Mendoza, Andrea Gu**, a ellos “**los nuncatehartas**” gracias por ser parte de mi vida los llevo en mi corazón.

Tanairí, Ichelita, Marco, Jazz, gracias por ser parte de los mejores días de la carrera, por las tareas pasadas, por las exposiciones tan divertidas en dónde nos lucíamos, gracias por seguir en mi vida.

Paola Cerna (la Ley) con quien me la pase uno o dos semestres siendo una misma persona y gracias a eso hizo mi tiempo en Morelia fue muy genial, los días pasaban rápido sin sacrificio gracias Ley.

Paquito Silva quien es mi compañero, mi mejor amigo y mi complemento para los negocios y consejos de vida, a él, el único con el que me entiendo al cien por ciento te quiero Gordis gracias por estar.

A **Rubí Vitela** por siempre tener algún consejo para darme, aparte por las regañadas bonitas que me daba sabes que siempre te he visto como una persona sabia gracias por existir.



Luis Cherry gracias bebé por tus favores con los últimos trámites de la tesis, gracias por tomarte el tiempo para hacerlos, por estar conmigo te quiero bebé.

Por ultimo pero no menos importante a **Diana Pacheco** por acompañarme en mis últimos días de trámites y por sus palabras de aliento gracias.



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 1:	11
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	12
1.5 HIPÓTESIS	13
1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.7 DISEÑO DE DIAGRAMA O MAPA CONCEPTUAL DE LOS METODOS	14
14	
14	
CAPÍTULO 2	15
MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN.....	15
2.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	17
2.3 TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO.....	20
2.4 IMPLICACIONES PSICOLÓGICAS Y SOCIOLÓGICAS DEL RECURSO HUMANO EN LOS RESULTADOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	21
2.5 DEFINICIÓN DE ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA FILOSOFÍA Y VALORES.	23
2.5.1. MISIÓN	23
2.5.2. VISIÓN	25
2.5.3. VALORES.....	27
2.5.4. SENTIDO DE PERTENENCIA.....	29
2.6 IMPORTANCIA DE LA FILOSOFÍA	31
2.7 DEFINICIÓN DEL COMPORTAMIENTO GRUPAL E INDIVIDUAL EN LAS ORGANIZACIÓN	33
2.8 LA PRODUCTIVIDAD	35
2.9 PLANEACIÓN ESTRATEGICA.....	37
2.10 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	38
2.11 AMBIENTE LABORAL.....	39
CAPITULO 3. CASO PRÁCTICO	41
3.1 ANTECEDENTES Y DATOS HISTORICOS DE LA CHOCOLATERA MOZTEZUMA S.A DE C.V. ...	41
3.1.1 CALIDAD Y CERTIFICACIONES	45



3.1.2 FILOSOFIA DE LA CHOCOLATERA MOCTEZUMA S.A DE C.V	47
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
3.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.3.1 OBJETIVO GENERAL	52
3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS FACTIBLES DE ABORDAR EN FUNCIÓN DEL DIAGNOSTICO	52
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.5 SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	54
3.6 APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.7 RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	58
3.9 ENCUESTA:	59
3.10 ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE DATOS.....	60
CAPITULO 4	67
PROPUESTAS	67
CONCLUSIÓN	72
II. GLOSARIO DE TERMINOS.....	75
III. BIBLIOGRAFÍA	77
IV. BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA	77
V. BIBLIOGRAFÍA DE MEDIOS DIGITALES.....	79
ANEXOS	80
ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO DESARROLLO HUMANO	80
ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN	84
ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO CONTRALORÍA.....	99
ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO VENTAS.....	104
ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO CALIDAD	107



I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones requieren de un buen sistema integral de administración, mismo que debe estar basado en una serie de estrategias de ventaja que las lleven a un alto nivel de competitividad, es por ello que el en presente trabajo se pretende mostrar mediante mecanismos de medición el impacto del comportamiento humano en los procesos operacionales de la organización y los resultados que mediante el esfuerzo coordinado del capital humano se aportan a la productividad, a partir de una filosofía y valores prevalecientes como principios de su actuar.

Definir una filosofía organizacional a la par de los objetivos nos permite ubicar el lugar donde nos encontramos y el punto a el que se deberán dirigir todos los esfuerzos y el punto a donde se pretende llegar, los valores como inicio de referencia del presente trabajo son conceptos que si se emplean adecuadamente y son consensados con el personal de la organización nos permitirán delinear los niveles de comportamiento y la convivencia saludable ética y profesional que abona directamente al ambiente y clima de la organización.

Por todo lo anterior y tomando como antecedentes que la mayoría de las empresas que poseen los conceptos ya mencionados y no los dan a conocer al personal, parten del supuesto de que esto es letra muerta ya que al no implicar al personal en su diseño y concepción estos no logran el impacto deseado ya que solo serán acatados por indicación no por convicción. Medir el comportamiento organizacional en función de su filosofía y valores nos permitirá clarificar el nivel de conocimiento aceptación y acatamiento legítimo de los mismos ya que el personal de cualquier organización es el que debe de tener bien en claro lo que estos significan para el bien común y los resultados. Es por ello que en el desarrollo del presente trabajo se aplicaran herramientas y mecanismos que nos permitan conocer el nivel de percepción y aceptación de la filosofía organizacional del personal de la empresa Chocolatera Moctezuma S.A. de C.V.



CAPÍTULO 1:

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la mayoría de las empresas se cuenta con objetivos, la misión y visión como definiciones que perfilan el rumbo y destino de la organización mismos que son creados por las personas que encabezan el cuerpo directivo, considerando que son estas personas las que más entiendan el significado de dichos conceptos, después se baja la información al resto del personal, pero es la mínima parte la que entiende y asume el impacto que representa trabajar en el marco de estos valores, ya que al no ser considerados en su diseño y concepción no representan un estilo de vida en su comportamiento dentro de la organización.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Diseñar y aplicar un modelo metodológico que permita medir el nivel de compromiso y sentido de pertenencia del personal de la empresa Chocolatera Moctezuma SA de CV, así como la manera que asumen y se comprometan con los objetivos y filosofía organizacionales para participar con mayor eficiencia en la productividad.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de percepción del personal sobre los conceptos filosóficos de la organización y su impacto en la cultura y el ambiente organizacional.
- Determinar en función del análisis los factores que inciden en la filosofía, para generar un diagnóstico de las áreas de oportunidad que nos permitan diseñar estrategias y ciclos de mejora.
- Generar una sinergia y dinámica participativa del personal que nos permita rediseñar la filosofía organizacional con la finalidad de reforzar el sentido de pertenencia.



- Diseñar un plan de acción en el que se involucre al personal para la concepción aplicación medición y mejora de los principios y valores que rijan el comportamiento individual y grupal.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realiza debido a que los empleados no asumen el nivel de compromiso y los criterios de comportamiento individual y grupal delimitados por la filosofía organizacional y valores, lo que representa para cualquier entidad el que estos no impacten directamente en la productividad, ya que si los trabajadores creyeran en estos conceptos realizarían sus actividades encaminados a los objetivos, creando un fenómeno de sinergia, es decir que todos trabajaran orientados a lograr los resultados.

Dando por hecho que existen muchas organizaciones en las cuales tienen establecidas lo que es una misión, visión y valores pero que la mayoría de las veces es letra muerta ya que no se sabe la importancia que estos conceptos tienen para orientar la actuación y desempeño del personal dentro de la organización, esto muchas veces se debe a que los empleados no cuentan con un proceso de inducción y solo se les muestran colocados en algún punto de las oficinas directivas, agregando a lo anterior la falta de involucramiento del personal en su concepción. Con estos factores desfavorables para las empresas se quiere llegar mediante la presente investigación a delimitar el total entendimiento de los conceptos filosóficos como estrategia tendiente al incremento notable de una mejor calidad de vida laboral.



1.5 HIPÓTESIS

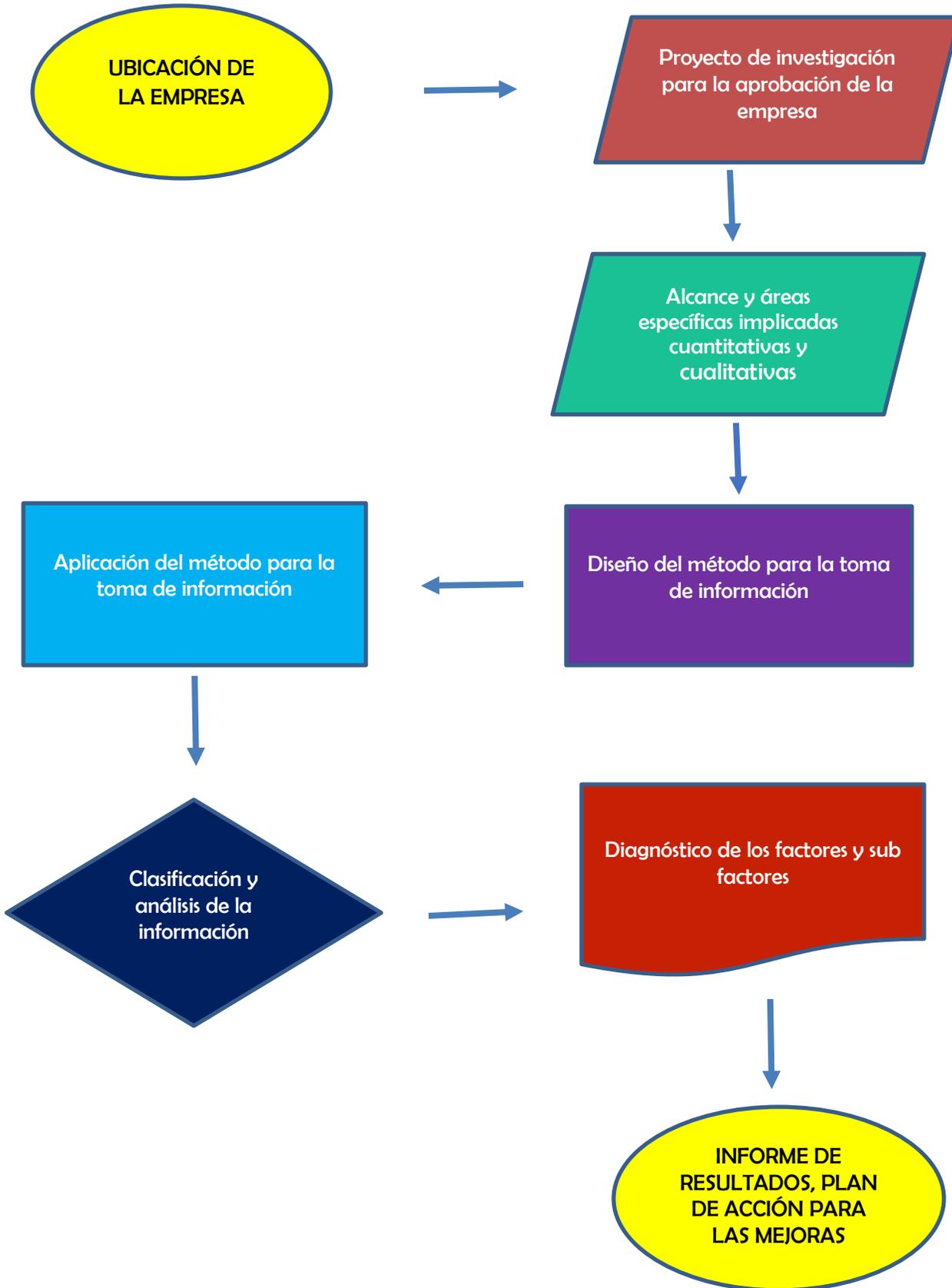
Cuando la filosofía organizacional y valores no son entendidos y asumidos por el personal al cien por ciento no se obtienen los resultados que se pudieran obtener si todos o la mayoría tuviera el conocimiento de ellos y los asumiera como estilo de conducta y desempeño dentro de la organización.

1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- A) **Dependientes:** Cuando la filosofía organizacional y valores no son entendidos por personal no se obtienen los resultados que se pudieran obtener.
- B) **Independientes:** Sí todos o la mayoría de los directivos y los empleados tuvieran el conocimiento y este fuera adoptado como un estilo de vida dentro de la organización incrementaría la eficiencia.



1.7 DISEÑO DE DIAGRAMA O MAPA CONCEPTUAL DE LOS METODOS





CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

A lo largo de la historia del hombre este se ha visto con necesidades de sobrevivencia tales como alimentación, vestimenta, hogar, seguridad etc., debido a esto surge la administración, aunque no con el concepto como tal; las comunidades antiguas formaban grupos para dividir el trabajo, planear, organizar, y dirigir sus responsabilidades para satisfacer sus necesidades.

Tenemos como evidencia que la administración de las grandes civilizaciones antiguas era llevada a cabo de una manera eficaz y con eficiencia. Muestra de esto son las construcciones que están alrededor del mundo como por ejemplo las pirámides y templos mayas que están en nuestro país estas son el claro ejemplo de un trabajo llevado bajo un régimen administrativo.

Esto se va desarrollando a lo largo del tiempo, nos remontamos a lo que fue la revolución industrial esta acción fue el impacto más importante para la economía en el mundo ya que se cambia radicalmente las formas de trabajo con la aparición de la maquinaria dando otro enfoque al trabajo manual al que estaban acostumbrados en ese entonces.

La administración fue reconocida como ciencia en siglos más adelantados, aunque como ya lo comentábamos está siempre ha estado presente desde el inicio de la humanidad.

Como lo hemos observado nos consta que ha existido la necesidad de planear, organizar y dirigir estos conceptos fueron implementados según las problemáticas que pudieron surgir en las diferentes culturas que se muestran en libros, también podemos mencionar que surgen las herramientas, procesos, estrategias etc, todo esto para la obtención de mejoraras y para lo que ahora podemos llamar administración.

La administración ha crecido con el paso del tiempo y de la mano con las organizaciones, cabe mencionar que cada vez se vuelven más complicadas,



complejas y nos exige agregar o mejorar conceptos, procesos, herramientas y elementos que nos permita día con día optimizar esta disciplina.



2.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Para una comprensión más efectiva de la administración del personal me parece adecuado señalar diferentes definiciones de autores experimentados como, por ejemplo:

“Werther y Davis nos dicen que es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de su organización”.¹

“Es una actividad planeada, basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.²

“Es la disciplina que se encarga de organizar a los trabajadores y a las personas que laboran en una empresa para alcanzar los objetivos de ambas partes”.³

Basándome en estas definiciones de recursos humanos mía sería que es una disciplina encaminada al bienestar del personal para el cumplimiento de las metas de una organización.

La administración de los recursos humanos es una teoría que apareció gracias a las dificultades de las actividades organizacionales con el personal. Esto se remonta a tiempos pasados de la revolución industrial donde se conoce como el nombre de Relaciones Industriales con tareas mediadoras entre las empresas y las personas esto para mejorar y tomar más en cuenta las necesidades de las personas ya que como se sabe los objetivos organizacionales y los individuales estaban en constante desacuerdo,

En los años setenta es donde surge el concepto administración de los recursos humanos, todavía en este tiempo las personas eran vistas como simples recursos

¹ WERTHER, Jr y DAVIS, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. 5ª Edición. Editorial Mc Graw Hill. México 2000.

² CHRUDEN y SHERMAN. Administración de Personal. Editorial South-Western Publishing. 1987.

³ ARIAS G., Fernando. Administración de Recursos Humanos. 1979.



de producción es decir personas que solo se dedicaban a acatar órdenes y no podían explotar tus actitudes y aptitudes, después de los cambios que hubo en la economía, la competitividad en las organizaciones cambios que hicieron darnos cuenta que sí se dejaba un poco más de confianza en la personas eso iba a favorecer a las organizaciones y no al contrario como se venía pensando, es por ello que ya no se administra a las personas si no se administra en conjunto con estas potencializando así las varias habilidades tanto mentales como manuales y así permitir el desarrollo de cualquier empresa.

Esto nos llevó a darnos cuenta de que las personas no son gastos en las organizaciones si no al contrario son un activo si dejamos en el pasado que el personal nada más sirve para las cosas manuales y no para aportar conocimientos, estrategias y opiniones para la toma de decisiones además de explotar la creatividad de todo el personal, todo esto son contribuciones que hacen crecer a cualquier empresa.

Así como las maquinas no pueden trabajar por si solas si no necesitan del movimiento manual de las personas, las personas necesitan de los recursos materiales, financieros y tecnológicos para que en conjunto se realice una administración de empresas adecuada para el desarrollo de estas.

Las organizaciones se están fijando en las personas que cada vez se vuelvan más dependientes de su trabajo ya que estas personas son las que tienden a mostrar más interés y compromiso por tanto sus resultados van hacer los que las empresas esperan.

Las empresas prosperan y cada vez van cambiando de tamaño esto implica un mayor número de personas por tanto va en aumento la complejidad para solventarse con los mismos recursos es por esto que cuando se aumentan estos factores por ende se aumenta los recursos necesarios para a nivelar y adquirir el equilibrio de todos los recursos.

El recurso humano debe de estar totalmente atendido por las organizaciones para que estos estén complacidos al trabajar con un organismo que se preocupa por



tener a su personal en buenas condiciones es decir que cubran sus necesidades y estos puedan mostrar todas sus capacidades y habilidades y así lograr los objetivos plasmados.



2.3 TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO

La Teoría del Capital Humano, basándome en la definición de grandes teóricos es considerada como el conjunto de habilidades y capacidades que se pueden obtener mediante capacitaciones, exámenes, cursos o talleres de los cuales la empresa invierte en ellos para que los conocimientos del personal aumenten y le creen beneficios a la compañía, esto se vuelve un efecto bumerang ya que lo que la empresa gasta se regresa en aumento con lo aprendido de su personal.

Esta teoría es un activo intangible de cualquier empresa porque es algo que no está en físico pero que el personal en el que se ésta invirtiendo transmite sus enseñanzas aprendidas a la organización y esto a la larga genera crecimientos y cambios innovadores, que para cualquier entidad es realmente necesario los cambios para mejorar.

La educación debe de ir de la mano de los avances tecnológicos puesto que si nos quedamos en el camino y no avanzamos a la par esto puede perjudicar la evolución de cualquier organización de ahí parte la importancia de invertir en la formación del personal y sabemos de ante mano esto nos retribuirá a favor a la economía.

Como en todo existen riesgos y en este caso uno de ellos es que el recurso humano en el que se invirtió abandone a la institución ya sea porque se le ofreció un mejor empleo por sus conocimientos por esto es recomendable que la empresa no pague el cien por ciento la formación si no que sea a un cincuenta, cincuenta o se plantee de acuerdo con las necesidades de la empresa y del empleado.



2.4 IMPLICACIONES PSICOLÓGICAS Y SOCIOLÓGICAS DEL RECURSO HUMANO EN LOS RESULTADOS DE LA ORGANIZACIÓN

La administración está encaminada a la obtención de metas y objetivos, tomando en cuenta esto y que los humanos son los encargados de llevarlos a cabo se requiere de la psicología y sociología ya que con las diferentes actividades, procesos mentales que les brinde de los conocimientos para que generen una serie de estrategias mentales que actúen a favor de la transformación de una sociedad competente.

Para hablar de las implicaciones psicológicas de los trabajadores es necesario definir la palabra psicología, sabemos que es la encargada del estudio del compartimiento y los procesos mentales de las personas, algo realmente fácil de decir pero que detrás de ello viene una serie de factores relacionados con los pensamientos irrealistas de la gente que nos lleva a la complejidad de este término; los psicólogos al tratar de descubrir, predecir, comprender y entender la conducta de las personas se convierte en un trabajo realmente difícil.

En las empresas existen personas enfocadas en descubrir las conductas de los empleados para tratar de influenciarlos a que su comportamiento sea el adecuado para lograr los objetivos plasmados.

Siendo el factor humano el principal ejecutor de los procesos se tiene que tener en cuenta su salud mental, por esto se tiene que tomar medidas que nos permitan mejorar y reforzar los problemas psicológicos de cada trabajador y así se lleve a cabo un ambiente laboral idóneo para cualquier entidad lucrativa o no lucrativa.

Algo que me parece importante señalar son las escuelas de la administración estas nos hablan de los diferentes formas de operar en una empresa las cuales ejecutan o experimentan distintas ideologías con diferentes enfoques que se ajustan a las necesidades de las empresas en la cual manipulan el intelecto de las personas para adaptarlas a los requerimientos de una organización todo esto son llevados de la mano la psicología y la administración.



Escuelas de la administración

- Escuela empírica.
- Escuela científica.
- Escuela clásica.
- Escuela humano-relacionista.
- Escuela estructuralista.
- Escuela humano-conductista.
- Teoría decisional.
- Teoría de sistemas.

En términos muy detallados puedo comentar que las escuelas van desde las que se enfocan en la teoría solamente, a las que se enfocan en teoría y práctica, en los recursos humanos etc. Lo importante es que estas ayuden a las organizaciones a ser mejor día con día.

La sociología tiene una relación muy amplia con la psicología, pero lo que puede hacer distinción entre estas ciencias es que la sociología puede estudiar a los individuos en grupos y la psicología es más individual, aunque no quiere decir que no lo pueda hacer.

La relación entre la sociología y la administración nos habla de las conductas de los recursos humanos es como se desarrollan e interactúan en una organización de forma grupal, es decir que la sociología estudia el comportamiento en pequeñas o grandes conjuntos de personas.

Se puede observar la importancia de esto ya que sin una convivencia sana con los que conforman a una empresa, la misma reflejará pérdidas y falta de cumplimiento de objetivos, son importantes las dinámicas y ejercicios que permitan evaluar y analizar las habilidades, aptitudes, actitudes entre otras formas para así poder presentar una toma de decisiones al respecto de las conductas humanas.



2.5 DEFINICIÓN DE ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA FILOSOFÍA Y VALORES.

Los elementos de la filosofía son misión y visión, estos son las metas, objetivos que la empresa plasma para cumplirse en un tiempo determinado ya sea mediano o largo plazo, el personal tiene como tarea el entender estos conceptos junto con los valores que nos permitirán hacer las cosas bajo un estricto régimen de honestidad y responsabilidad.

2.5.1. MISIÓN

Basándome en varias definiciones de misión podría decir que el persona debe de desarrollar un sentido de pertenecía ya que como lo hemos mencionado la misión abarca preguntas como ¿quiénes somos?, ¿para quién trabajamos?, ¿cuál es nuestro rubro? Preguntas que nos centren en donde estamos y que es lo que estamos haciendo, esto nos ayude a aterrizar y nos da el enfoque para de ahí partir hacia una visión.

Para la creación de una misión es importante que sea clara, entendible con palabras de uso común para que cualquier persona que la lea la entienda perfectamente y conozca para lo que está trabajando, hay veces que pocas palabras dicen más que muchas, aparte de que son las misiones cortas que más aprecian los colaboradores.

De la misma manera se puede mencionar que este concepto nos va a permitir ver las ventajas y desventajas que tenemos de nuestros competidores, que es lo que estamos haciendo diferentes de ellos, ya que como ya lo mencionamos la misión nos dice quiénes somos y nos permite saber un poco de otras organizaciones leyendo un poco de las misiones de nuestra competencia.



Ejemplos de algunas misiones de empresas muy reconocidas a nivel mundial y nacional que nos permitirán hacer una crítica individual de cómo están llevando a cabo las empresas más famosos la elaboración de su Misión.

Misión Coca Cola México

Refrescar al mundo en cuerpo, mente y espíritu.

Inspirar momentos de optimismo a través de nuestras marcas y acciones, para crear valor y dejar nuestra huella en cada uno de los lugares en los que operamos.⁴

Misión de Biombo

Alimentos deliciosos y nutritivos en las manos de todos.⁵

Misión de Nissan

Proveer productos y servicios automotrices únicos e innovadores que ofrecen valores medibles y superiores, en alianza con Renault, a todos nuestros acreedores.⁶

⁴ <http://www.coca-colamexico.com.mx/nuestra-compania/mision-vision-y-valores>. Fecha 25/03/18

⁵ <http://www.grupobimbo.com/es/grupo-bimbo/filosofia.html> FECHA 25/03/18

⁶ <https://www.nissan.com.mx/corporativo/> FECHA 25/03/18



2.5.2. VISIÓN

Este concepto se refiere a lo que una empresa tiene como meta es un sueño de como se ve en unos años como organización que crecimiento quieren tener en cuanto tiempo quieren realizarlo.

Es una proyección futura que permite tener en cuenta hacia dónde quieres llegar y para que están acumulando esfuerzos, permite también volver a centrarse de posibles desviaciones si se genera un desbalance de no saber qué hacer ya sea de los gerentes o subordinados se podrá voltear a mirar esta proyección y volver a trabajar para lograr lo plasmado.

Al igual que la misión la visión debe ser clara y concisa para que los colaboradores tengan presente sus objetivos y metas al igual que sea una inspiración para ellos para que se comprometan con la empresa y todos trabajen en conjunto y así se sumen los esfuerzos de todos para lograr la visión.

Algunos ejemplos de visiones son:

Visión PepsiCo

En PepsiCo, estamos comprometidos con alcanzar excelentes resultados financieros a largo plazo integrando la sostenibilidad en nuestra estrategia de negocios, a la vez que dejamos una huella positiva en la sociedad y en el medioambiente. A esto lo llamamos Resultados con Responsabilidad.⁷

Visión Banorte

Ser un gran aliado para crecer fuerte con México.⁸

⁷ <http://www.pepsico.es/company/mission/> Fecha 25/03/2018

⁸ https://www.banorte.com/wps/portal/gfb/Home/responsabilidad-social-sustentabilidad/nuestro-enfoque/mision-vision-valores/lut/p/a1/pZJdT4MwFIZ_Ug9tKXDjxyh1CCJst6YGnHBIMzP328x3AxcibF3TZ6nb_OegyQ6INmrr_aoPtq_hV914I-yeY8tNSAjbPIMY_MLB1k0Rea5HNFBrAC4cH859HhCm_Rlg3mcJC9nkG4AzH0gUgL8REYS3JXZte-4vAUM-4dicPwIGP93TyQ-5n1AnBcgpx-C72RUtbQ-DmP8_Yvp716KqNnlhQbySPwaY_O2ivxlQkT_mLwP-



Visión Avon

Ser la compañía que mejor entienda y satisfaga las necesidades de productos, servicio y autoestima de la mujer en todo el mundo.⁹

De estos ejemplos a mi criterio la mejor visión sería de la de Avon ya que es mucho más clara y entendible, utiliza palabras de uso común además de que se logra captar la idea para lo que están trabajando y a dónde quieren llegar.

[5cd4bX_ukDRVXBTMDKQWnQDTH4A05Ia1wTIHPi5rVFkWuTrHWTzqWqYIdROb7xoPrH5k0F3fD62QyoflLde4NOL7vpHKAVrXi2T8dv_CNPYQ!!/dI5/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.avon.mx/avon-mx/nuestra-compania/vision-mision-valores.html) Fecha 25/03/2018

⁹ <https://www.avon.mx/avon-mx/nuestra-compania/vision-mision-valores.html> fecha 25/03/2018



2.5.3. VALORES

Los valores de una empresa son criterios que regulan el actuar de los empleados, que permiten realizar un trabajo más ético, son parte fundamental para que la organización labore bajo régimen profesional y esto nos genere una serie de mejoras tanto en el ambiente laboral como obtener un reconocimiento de responsabilidad social.

Es un concepto sencillo de entender, pero esto no disminuye la importancia e impacto que crea más para los clientes y posibles clientes, son los pilares para el adecuado funcionamiento y basado en la salud mental del personal.

Para los altos mandos es importante lleven a cabo los valores ya que son las personas a cargo de la empresa y por tanto son los que deben poner el ejemplo para que los subordinados lleven los mis lineamientos.

Muchas empresas repiten algunos valores, pero esto es porque los conceptos son de gran impacto y cualquier ser humano los deberían de tener, por mencionar alguno “la honestidad” es una virtud que si todos contáramos con ella no existirá la corrupción, mentiras, y malos manejos, esto es algo inimaginable para las entidades ya que los resultados esperados se sobrepasarían a lo esperado.

Mencionaré algunos de los valores más comunes que las empresas poseen y estas en escritos en sus manuales organizacionales y en las instalaciones de estas.

- Honestidad
- Disciplina
- Confianza
- Respeto
- Lealtad
- Compromiso



A mi punto de vista con honestidad y respeto que asumieran los empleados en cualquier empresa esta sería considerada como una organización que va encaminada al éxito, por lo que estos valores representan para la sociedad, es algo realmente difícil de encontrar, pero no imposible en nuestro país.



2.5.4. SENTIDO DE PERTENENCIA

Definición de pertenencia

El término pertenencia es aquel que hace referencia a la acción de pertenecer, de formar parte de o de ser poseído por alguien. El verbo pertenecer en sí significa al mismo tiempo integrar algo o ser parte de algo así como también ser posesión de otro, es decir, corresponder a sus órdenes o mando. Sin embargo, el término pertenencia es normalmente relacionada con la primera de las dos acepciones que tienen que ver con la idea de sentirse parte de algo, de algún fenómeno o circunstancia, de algún grupo de personas o de algún espacio.¹⁰

Me parece adecuado plasmar la definición de pertenencia para que tome sentido el elemento a describir, y esta definición es acertada al decir que es sentirse parte de algo, de algún fenómeno o circunstancia que en este caso sería la empresa.

Este tema es de gran importancia para el logro de resultados de cualquier organización ya que los trabajadores si se encuentra consientes en cuanto a que pertenece a una empresa sólida que le ofrece un sueldo bueno, oportunidad de crecimiento y un buen ambiente laboral entre otros factores estos harán un mejor desempeño en sus actividades particulares y esto será orientado al cumplimiento de las metas.

Este elemento es vital para las empresas ya que debido a la complicada competencia, los gerentes y dueños buscan diferentes factores para motivar a los empleados, se sientan dentro de un grupo y comprometidos con los compañeros e institución, para estos existen diferentes factores que se toman en cuenta para saber si tienen sentido de pertenencia dentro de la organización tales como el que les agrada las actividades de las que son responsables, sus actitudes y aptitudes, la responsabilidad con la que se manejan por mencionar algunos.

¹⁰ <https://www.definicionabc.com/social/pertenencia.php> Fecha 16/03/2018



En otro aspecto la empresa tiene que tenerlos en cuenta para la toma de decisiones, que ellos sientan que no son ajenos a ella si no al contrario que es de ellos y que cualquier logro o situación en la que se vea afectada es gracias a ellos.



2.6 IMPORTANCIA DE LA FILOSOFÍA

Todas las organizaciones ya sean con fin de lucro o no; tienen en común el cumplir los objetivos a paso veloz o lento pero trabajan para ir creciendo, esto se torna complicado y más si no dedicamos el tiempo para transmitir o dar a conocer a los trabajadores lo que significa para una empresa y la importancia que tiene una misión y visión, es de ahí de dónde parte el valor que representa este concepto ya que si los subordinados entendieran esto llevaríamos un paso encaminado al éxito, porque se trabajaría para cumplir con estas palabras misión visión el cual nos representan ¿en dónde estamos? y ¿a dónde queremos llegar?.

Sí lo que somos no está bien definido en la entidad pues desde ahí tenemos un problema porque esto sería la causa de desorden en todos los niveles y áreas, podría decirse que trabajaríamos en círculos sin rumbo fijo esto dañaría la eficiencia y afectaría con una disminución en la productividad por esto todas las organizaciones están obligadas a explicarles, enseñarles e inculcarles la filosofía para quede completamente claro de lo que trata y para que fue creada, sí esto no llegará a pasar nos perderíamos en el camino y no se lograra la visión deseada.

¿Quiénes somos? y ¿hacia dónde queremos llegar? Son preguntas importantes o las más importantes para la creación de la misión y visión, pero también para los empleados ya que como cualquier persona debemos de tener bien en claro que es lo queremos hacer con nuestra vida, a donde queremos llegar que profesión queremos estudiar, dónde queremos trabajar etc., Si no tenemos fijados los objetivos estaremos desaprovechando esfuerzos, tiempo y dinero ya que no sabemos lo que queremos y será más complicado cumplir con nuestros sueños lo mismo pasa con estos conceptos en una organización.

Por esto es importante saber nuestras metas ya que de no ser así corremos el riesgo de que al iniciar algún proyecto y no estamos seguros si es lo que queremos hacer nos costara más trabajo terminarlo y el desenlace no será el esperado, un ejemplo es cuándo terminas una carrera que no deseas esta se hará larga, se nos complicaran las materias y no le echaremos las ganas que le



echaríamos si nos gustase, y sí logramos concluir pues no estaremos conformes con el resultado.

Estrategias eficaces, acciones organizacionales, herramientas para mejoras, estas tareas no serían útiles si no tenemos en claro la misión y valores de la organización, puede que se cumplan algunos resultados, pero no de la forma más adecuada o eficiente, no serán utilizados los recursos de la manera que nos permita hacer más con menos.

De forma contraria si se tiene en claro una misión y visión todas las herramientas que se desarrollen alineadas con estos conceptos estarán actuando a favor de lograr lo creado, también podemos mencionar que el personal trabajará en conjunto para lograr los objetivos cosa que no pasaría de no entender la filosofía.

En este tema tenemos que dejar en claro la importancia que tiene la filosofía organizacional para los empleados, si tomamos este concepto con la mayor seriedad, responsabilidad y los subordinados saben quiénes son en la empresa y para que están trabajando ahora sí se puede realizar una planeación efectiva que vaya en camina a los resultados de la organización.

Por cada persona que esté al tanto de lo que representa para la entidad la filosofía es una ventaja o un paso adelante para lograr lo que todas las empresas tienen como meta, por esto se tiene que invertir tiempo y energía para impulsar estos conceptos y hacerlos saber de manera clara a los empleados.

Los trabajadores deberán acatar la filosofía ya que en ocasiones estos no respetan estos lineamientos aun estando consientes de ellos. Se puede señalar este concepto como una política de la empresa por ejemplo la política de portar el uniforme de forma correcta desde ahí nos damos cuenta de quién es una persona disciplinada y quien no esto depende mucho de la mentalidad que tengamos como personas y se tiene que tener mucho cuidado a la hora de la contratación.



2.7 DEFINICIÓN DEL COMPORTAMIENTO GRUPAL E INDIVIDUAL EN LAS ORGANIZACIÓN

Comportamiento grupal este término nos lleva a definir la palabra grupo las diferentes definiciones nos dicen que un grupo es un conjunto de dos o más personas que tienen como objetivo un bien común, también nos señalan que existen partes importantes como un liderazgo el cual es una pieza fundamental en un grupo porque es quien emite lo que hay que hacer.

Comportamiento grupal esto lo podemos definir como las distintas formas de manejarse ante un conjunto de personas, también puede decirse que es una convivencia del personal que los conlleva a una meta hablando en el ámbito administrativo.

En un grupo existen diferentes personalidades, como la de los líderes quienes son seguidos por las distintas formas de manejarse ante el grupo, también hablemos de la gente motivadora que inyecta estimulación para realizar las cosas, pero no todo es tan bueno también existen personas que son tóxicas para los grupos y que pueden llegar a contagiar a los demás elementos, este tipo de personas se tienen que detectar rápidamente para prescindir de sus actividades laborales.

Es muy importante tener un equipo de trabajo con un comportamiento en donde cada empleado este comprometido con hacer su parte por ejemplo si el objetivo es hacer un cuadrado y tenemos cuatro empleados que forman el grupo a cada uno le tocaría una línea, si alguno de ellos no cumple con el objetivo pues obviamente el cuadro que se fijó como meta no será cumplido, por esto cada parte debe hacer su trabajo para cumplir lo deseado.

Si los que forman parte de la entidad transmitieran sus habilidades, conocimientos y se creará una esfera en donde las enseñanzas fueran constantes y por tanto los empleados adquirieran una educación para la mejora de los procesos y funcionamientos, la eficiencia en todas las áreas se haría notar, esto claro sin intervenir en áreas que no correspondan a la labor asignada. Para las empresas siempre será importante contar con un equipo bien establecido y comprometido.



Cada individuo tiene su particular forma de manejarse con las personas y su entorno es por esto por lo que se vuelve complicado para los gerentes de las empresas tratar de tener a sus empleados contentos para su mejor productividad.

Los individuos son caracterizados por sus diferentes tipos de habilidades, destrezas y conocimientos que los hacen únicos e irrepetibles por esto en las organizaciones se nutren con capacitaciones acerca del manejo de personal para tratar de crear una cultura y ambiente laboral adecuado para el desempeño de las personas.

Las particularidades de las personas nos llevan a las distintas conductas, existen personas que les gusta los trabajos rutinarios en los que no los saquen de su zona de confort también existen individuos que les gusta los retos fuertes en dónde tengan que utilizar más su inteligencia para resolver cualquier toma de decisiones para esto es importante saber detectar a cada tipo de personas para sacarle el mejor provecho.

También podemos resaltar la pirámide de Maslow ya que está nos habla de lo que impulsa a las personas para que lleguen a una autorrealización, cubriendo sus necesidades desde las fisiológicas hasta el reconocimiento tendremos a una persona capaz de explotar sus capacidades como lo es la creatividad, habilidades y conocimientos al máximo, esto tiene que ver mucho con el comportamiento de un individuo ya que si alguna de las necesidades no se está realizando o haciendo pues no tendremos el personal apto para cubrir el trabajo para el cual fue contratado.

Como personas hay distintas características que nos distinguen, como el género, la edad, el estado civil etc., pero que tanto nos distingue a la hora de manejarnos en un empleo ¿qué tanto puedo importar el género en un trabajo de mano de obra pasada? Esta es una pregunta que si la sociedad respondiera tal vez dirían que el sexo femenino no puede realizar algún tipo de actividad en dónde se necesite de la fuerza para hacerla, ¿pero esto es verdad? Tendríamos que hacer una prueba para ver que tal verdadero tiene esto.



2.8 LA PRODUCTIVIDAD

La productividad tiene muchas definiciones, entre estos se puede mencionar que es la cantidad de materia utilizada para obtener cierta producción, pero también sabemos que no nada más son los materiales si no también el tiempo, las personas, procesos, tecnología entre otros muchos factores.

Hablemos del factor tiempo en la productividad es fundamental para la medición de una buena producción esto para saber si hubo un ahorro de tiempo en la fabricación de los insumos esperados al final de la jornada de trabajo; si la cantidad de insumos fue mayor a la esperada quiere decir que se tuvo una productividad deseada lo cual no quiere decir que sea un insumo hecho con mala calidad si no al contrario entre más calidad más productividad.

Otro factor son personas en la productividad, es necesario contar con un equipo de trabajo que se esfuerce y este comprometido con la empresa para que este otorgue una mayor eficiencia a la hora de hacer sus actividades laborales, para esto la gerencia tiene que tomar en cuenta el agotamiento físico y mental de cualquiera de sus empleados.

Otro factor que hay que tomar en cuenta es la maquinaria con la que se está elaborando los productos esta tiene que estar en perfectas condiciones y estar brindándole mantenimiento adecuado y continuo para su buen funcionamiento, también estar al pendiente de los avances tecnológicos que podrían surgir para valorar si es necesario el cambio de la maquinaria para la optimización de tiempo y materiales.

Una buena planificación de procesos nos va ayudar para la productividad ¿por qué? Porque tendremos plasmados las actividades que se tiene que realizar claras y en orden, esto para no tener una mala organización en la cual perdamos tiempo y esfuerzo al no tener en claro para lo que estamos trabajando, no exista una distribución favorable para que todo salga como lo esperan.

Tomando en cuenta que la productividad en cualquier empresa es importante; se debe cuidar todos los factores para la mejora de los procesos, es necesario tener



todas las piezas en su lugar y para esto se tiene que concientizar al personal a que trabaje para la obtención de los objetivos plasmados en la misión, visión y de la mano con los valores.



2.9 PLANEACIÓN ESTRATEGICA

La misión visión y valores son parte de la planeación estratégica por esto será importante definir este concepto, ¿qué es?, así como también señalar la importancia de llevarla a cabo en una entidad.

Como parte de la planeación estratégica se tiene que hacer un análisis profundo tanto de los factores internos como externos, hacer exámenes, estudios que nos permitan continuar con el proceso de la elaboración de una planificación efectiva en dónde hasta el detalle más mínimo se tiene que tomar en cuenta.

En este plan se elabora la estructura y los procesos ya sea vertical ya que son estos los que nos señala cuales son los roles que se deben de seguir y como serán designadas las jerarquías quien sigue a quien jefes directos e indirectos, también se tiene que hacer un rol de las tareas que se tiene que realizar en cada una de las áreas desglosadas en dicho organigrama.

Sabemos que la palabra planificar es analizar anticipadamente los procesos que nos lleven a los objetivos, esto también nos permite conocer donde estamos parados y cuál es la dirección que debemos tomar ya que nos brinda una idea de nuestras oportunidades fortalezas y también en que estamos fallando amenazas y debilidades (FODA) herramienta que nos sirve como prevención a posibles eventos, lo que también nos permite tener una toma de decisiones más reflexiva.

La planificación nos ofrece diferentes aspectos que debemos tomar en cuenta uno de ellos es que estamos actuando antes de que las cosas pasen para adelantarnos a lo que se pueda presentar en cualquier organización, esto se puede tener por escrito como forma de prevención, y tener una clara organización para seguir los procesos en los cuales se pueda crecer la empresa.

También podemos comentar que la planificación estratégica se lleva a cabo por un sistema de medición de tiempo y estamos hablando de corto, mediano y largo plazo esto se determina según las necesidades de la empresa señalando que en determinado tiempo los objetivos propuestos deben de estar cumplidos en el lapso establecido en la planeación dando una presión para lograr este.



2.10 CULTURA ORGANIZACIONAL

Se dice que es el conjunto de hábitos y creencias con las cuales se comportan los grupos dentro de una organización y que nos sirve para comprometer a los empleados y tengan en mente cuales son los valores con los que la empresa trabaja y se empapen de las costumbres de esta para lograr los objetivos.

La historia de la organización es parte de una buena cultura, el personal al conocer la historia de cómo fue creada y para que fue creada la empresa u organización lo hace sentir que todos han trabajado duro para lograr estar en donde están, el personal no puede ser ignorante en este tipo de cuestiones y como entidad se tiene que cuidar este tipo de detalles.

Una buena cultura nos lleva a una buena administración y orden en la empresa ya que los empleados están más conscientes y creen en su trabajo y en que lo que se realiza diariamente los llevarán a subir otro escalón para la obtención de las metas establecidas.

En la cultura organizacional se tiene que crear un sentido de pertenencia en el personal para que ellos den el cien por ciento en todas las áreas sintiéndose que la empresa es suya y que si ella crece ellos crecen con ella, es decir cuidar los materiales, reducir tiempos en la elaboración de insumos, y generar un buen ambiente laboral ya que todos tendrían un bien común.

Teniendo a gente comprometida nos permite crear actitud de servicio que nos genere que el personal vaya con gozo de servir a nuestros clientes que son por los que se trabaja, al igual que a los proveedores tratarlos bien y tenerlos al día con los pagos para que nos den más facilidades a la hora de querer adquirir materiales o insumos.



2.11 AMBIENTE LABORAL

Otro de los factores de suma importancia en la productividad de cualquier organización es el clima o ambiente laboral, este factor nos habla de la interacción con la que se maneja el recurso humano es decir las actitudes de compañerismo y amabilidad dentro de una entidad.

Sí el personal se siente contento con cómo es su relación con sus demás compañeros, este nos puede ofrecer un alto rendimiento por tanto mejorar en la eficiencia y la productividad y demás factores que lleven a la asociación al éxito.

Algunos de los elementos que debemos evitar o se debe poseer sería el favoritismo en los empleados no se debe tener ningún tipo de preferencia a alguno de los empleados ya que esto crea las envidias en los demás, también se debe de evitar las injusticia por parte de un jefe a un subordinado ya que existe la posibilidad de que el empleado tome represarías en contra de su superior y por tanto afecte a la organización; también debe de existir una comunicación efectiva a la hora de designar actividades y no haya ningún tipo de mal entendido.

Y por último tenemos que ofrecer seguridad física los gerentes se deben sensibilizar cuando ocurra un accidente en dónde esté en juego la salud de cualquiera de los empleados y estar consciente de que cualquier persona con alguna molestia física no da el cien por ciento en su trabajo y puede crear molestias innecesarias.

El liderazgo juega un papel muy importante en este tema ya que si no se tiene un líder capaz de crear una relación buena entre sus subordinados puede ocasionar varios disgustos que provoquen un bajo rendimiento, se tiene que tener una buena gestión del personal el líder tiene que ser capaz de ser estricto cuando la ocasión lo amerite y un poco más flexible si también se requiere.

Para adquirir un buen ambiente laboral se debe crear un buen compañerismo, humildad y respeto como si fuera una familia compartiendo un mismo interés y así se llegue a la comodidad dentro de las instalaciones y permita que el empleado se



sienta feliz de formar parte una empresa con excelente clima laboral y nos lleve a la mejora de ventas y productividad.

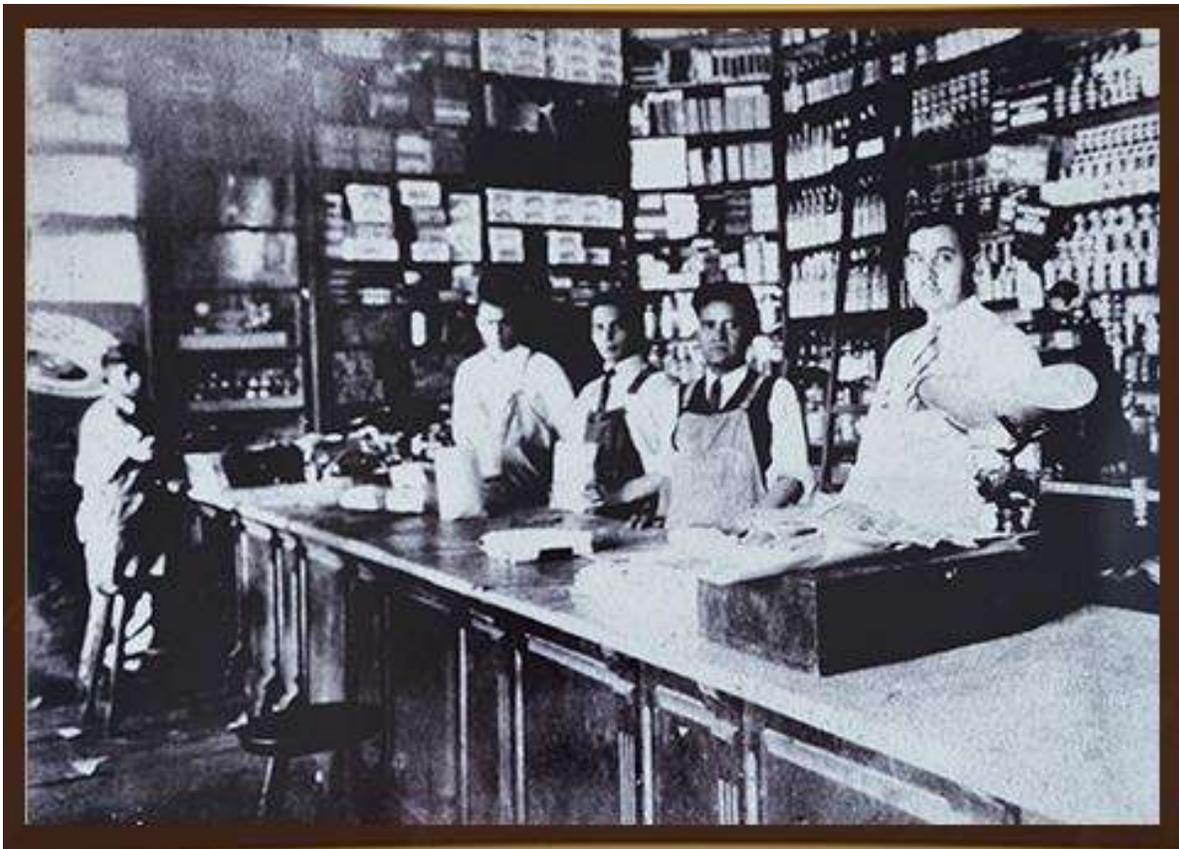


CAPITULO 3. CASO PRÁCTICO

3.1 ANTECEDENTES Y DATOS HISTORICOS DE LA CHOCOLATERA MOZTEZUMA S.A DE C.V.

HISTORIA DE LA CHOCOLATERA

Tras varios años de dedicarse a los abarrotes Don Salvador Martínez Aceves decide iniciar junto con su hermano, Don Alfonso, una pequeña fábrica de chocolate en una bodega ubicada en el número 5 de la calle Morelos en el año de 1930.



En el fondo de esta bodega se instaló un tostador, un molino para cacao y unos cuantos metates de piedra que vinieron a construir una pequeña fábrica de chocolate, tenían dos marcas: Popular y el Real de una mejor clase.

Así nace la FLOR DE URUAPAN.



Chocolate MOCTEZUMA
Alimenticio y Sabroso

+

**La envoltura higiénica
protege su salud.**

+

Elaborado por:

LA FLOR DE URUAPAN
JUAN AYALA No. 7 - URUAPAN, MICH.

Durante los veinte años que le siguieron, después de un trabajo arduo, los señores Martínez Aceves deciden dedicarse únicamente a la fabricación y comercialización del chocolate debido al constante aumento en la demanda de su producto.

Se realiza el cierre de la abarrotera y en 1960 arranca la construcción de la nueva finca que ocuparía CHOCOLATERA URUAPAN S.A. DE C.V. cuyas operaciones comenzaron en 1961 en el edificio ubicado en el Kilómetro 1 de la carretera Uruapan-Taretán. Para 1962, ya instalada la maquinaria importada de Italia, la producción era un éxito tangible.



En 1980 cambia el nombre a REPRESENTACIONES MOCTEZUMA, modificándose posteriormente al nombre de CHOCOLATERA MOCTEZUMA, S.A DE C.V. nombre que cobija, con la máxima calidad en su ramo, a nuestras marcas de línea, productos industriales y maquila de marcas privadas para las principales cadenas comerciales.

Es una empresa 100% michoacana, fundada en la zona occidente de la República Mexicana, país donde se originó el chocolate en tiempos prehispánicos. Por ello, su nombre se debe al gran Emperador Azteca Moctezuma que consumía chocolate diariamente como fuente de energía.



En el año 2002 recibieron la certificación KOSHER, avalada por la comunidad Vaad Hakashruth, la cual se otorga a plantas que garantizan la pureza de los ingredientes de los productos elaborados.



Con una producción de mil 300 toneladas anuales de chocolate, que se transforman en más de seis marcas con 25 diferentes presentaciones, están situados en el mercado entre las tres más importantes del país en la elaboración de chocolate, sin embargo, son la única empresa chocolatera en Michoacán 100% mexicana cuyos procesos de fabricación son tradicionales.¹¹

¹¹ <http://chocolatera.com/MoctezumaChocolates/index.html#empresa> Fecha 20/ 04/ 2017



3.1.1 CALIDAD Y CERTIFICACIONES

CALIDAD MOCTEZUMA

Nuestra empresa está comprometida con los consumidores al ofrecer productos de la mejor calidad. Para ello contamos con un proceso de control que nos permite garantizar que todas las materias primas y empaques empleados en el proceso cumplan con la normatividad aplicable. Para lograrlo, monitoreamos de manera permanente los parámetros de calidad del producto durante proceso así como del producto terminado.

Como parte fundamental de este proceso, en nuestros laboratorios se realizan distintos análisis fisicoquímicos, microbiológicos y sensoriales, tanto de materias primas como de productos terminados, lo cual nos asegura el cumplimiento de las normas establecidas, así como el poder garantizar el delicioso y reconocido sabor de nuestros productos.





FOOD SAFETY SYSTEM CERTIFICATION

La certificación FSSC 22000, Food Safety System Certification, es un sistema para la seguridad alimentaria reconocido a nivel mundial por la GFSI (Global Food Safety Initiative), y representa el mayor estándar en los últimos años.

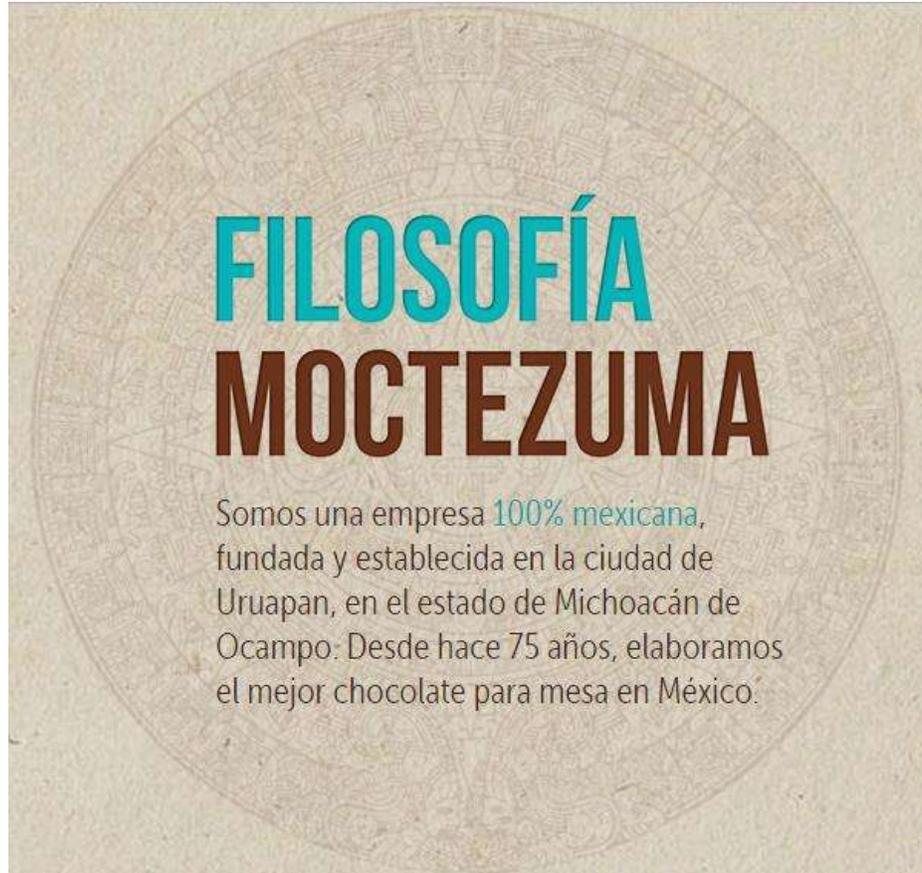
Este esquema de certificación, FSSC 22000 para fabricantes de alimentos, está basado en los requerimientos de las normas ISO 22000 & especificación Técnica ISO/TS 22002-1 para fabricantes de alimentos.

El esquema de certificación FSSC 22000 en Chocolatería Moctezuma S.A. de C.V. demuestra su capacidad en la elaboración de alimentos inocuos, es decir sin que representen un riesgo en la salud de quienes los consumen.¹²

¹² <http://chocolatera.com/MoctezumaChocolates/moctezuma-chocolates.html#calidad> fecha 21/04/2018



3.1.2 FILOSOFIA DE LA CHOCOLATERA MOCTEZUMA S.A DE C.V



MISIÓN PÁGINA

Es misión de Chocolatería Moctezuma, elaborar y comercializar eficazmente alimentos de calidad que satisfagan al consumidor. Estimular el desarrollo integral de su personal. Mantener el reconocimiento de la sociedad por nuestro respeto a los demás y nuestro cuidado al medio ambiente. Hacer rentable la operación para beneficio de nuestros clientes, proveedores, personal y accionistas.¹³

¹³ <http://chocolatera.com/MoctezumaChocolates/moctezuma-chocolates.html#filosofia> fecha 21/04/2018



MISIÓN ACTUAL

Elaborar chocolates saludables con singular y extraordinario sabor. Elevar la calidad de vida de nuestro personal y contribuir al cuidado del medio ambiente. Siempre buscando la rentabilidad de la empresa.



VISIÓN PÁGINA

La visión de Chocolatería Moctezuma, es ser una empresa reconocida por su excelencia, que ofrezca al consumidor alimentos distinguidos por su agradable sabor, nutritivos y saludables. Ser una empresa que logre liderazgo a nivel nacional y con participación en el mercado internacional. Crecer basados en la administración del conocimiento, en el desarrollo humano y tecnológico y en acciones que generen valor al cliente.



VISIÓN ACTUAL

Posicionarnos en el 2020 como primer proveedor de chocolate de mesa en el estado de Michoacán.



VALORES

- **Honestidad:** Conducirse de forma transparente y confiable, apegándose a las normas en cualquier ámbito, y respetando los derechos de los demás.
- **Disciplina:** Empezar con dedicación y constancia los programas establecidos, garantizando su cumplimiento fiel y cabal.
- **Orden:** Administrar adecuadamente las cosas para llevar a cabo las actividades, en un entorno de seguridad y pulcritud.
- **Lealtad:** Comprometerse con la empresa a actuar con fidelidad y honradez procurando una relación de confianza mutua.



- **Respeto:** Tratar a las personas con consideración, cortesía y tolerancia, reconociendo su condición humana ante todo.
- **Compañerismo:** mantener una relación amistosa con los demás para crear un ambiente propicio de trabajo.¹⁴

¹⁴ <http://chocolatera.com/MoctezumaChocolates/moctezuma-chocolates.html#filosofia> fecha 21/04/2018



3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación utilizamos un estudio cualitativo ya que busca medir la percepción del personal que labora en la chocolatería Moctezuma para posteriormente transformarlo en un análisis cuantitativo.

Este tipo de investigación es con enfoque cuantitativo ya que se va a mostrar los resultados plasmados en gráficas que nos permitan un diagnóstico claro de los factores que inciden en el ambiente y clima laboral a fin de convertirlos en áreas de oportunidad, en áreas de mejora y alternativas de solución.



3.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La definición de objetivos es la meta deseada, por lo que se está trabajando en un proyecto, investigación, examen, etc.

3.3.1 OBJETIVO GENERAL

Como objetivo general de la investigación a través de la encuesta aplicada se pretende conocer para mejorar los factores que influyen en el nivel de compromiso y pertenencia del personal de la chocolatera a fin de diseñar estrategias que permitan resolver las variables de influencia y con un impacto directo en eficiencia y productividad de los diferentes departamentos.

3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS FACTIBLES DE ABORDAR EN FUNCIÓN DEL DIAGNOSTICO

- Lograr que el personal adquiriera el sentido de pertenencia y valores que marca la Chocolatera Moctezuma.
- Incrementa el nivel del desempeño de los empleados mediante un sistema de remuneraciones y política salarial equilibrado entre las actividades que realizan y el pago correspondiente.
- Consolidar el plan de vida dentro de la Chocolatera Moctezuma y abatir el nivel de rotación del personal.
- Rediseñar los espacios físicos de trabajo para que el personal se desempeñe en un ambiente congruente con la función que realiza.
- Fomentar un clima o ambiente laboral favorable mediante el desarrollo de relaciones laborales cordiales y centradas en el objeto de trabajo.
- Fomentar la vinculación entre el personal directivo y el operativo para crear sinergias que permitan desarrollar las competencias básicas del personal en función de mayor productividad.



3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación nuestro objetivo a emplear será mediante la aplicación de encuestas y la observación, las cuales al ser clasificadas y analizadas nos permitirá generar un diagnóstico de factores causales como base para descubrir áreas de oportunidad en las cuales englobaran desde condiciones físicas hasta relaciones laborales. Dicha encuesta está dividida en siete partes en las que se abordan tres preguntas por cada factor:

- La primera parte es para conocer si entienden y trabajan bajo la misión visión y valores de la empresa.
- La segunda parte que es de remuneraciones y prestaciones es para saber si la empresa maneja una política salarial buena.
- La tercera es la estabilidad laboral nos permita identificar la rotación de empleados con la que cuenta la organización.
- La cuatro trata de investigar bajo qué condiciones físicas están trabajando.
- La quinta se refiere al ambiente laboral, que tipo de convivencia se maneja en el trabajo.
- La sexta se enfoca en el papel que juegan los líderes o jefes y supervisores de la organización con la finalidad de verificar la efectividad con que están haciendo su trabajo para ser un ejemplo a seguir para los subordinados.
- La séptima se enfoca en el trabajo en sí y la gestión oportuna para aprovisionarlos de los recursos requeridos para un buen desempeño, así como la verificación de que los trabajadores están en donde quieren y deben de estar.

Por todo lo anterior los resultados que arrojará dicha investigación pretende conocer la percepción que el personal tiene de los siete factores que incluye la encuesta y así obtener precisión sobre las variables y el grado en que estas variables puedan influir para un alto nivel de desempeño con que deben operar las organizaciones.



3.5 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La selección se hará en la empresa orgullosamente michoacana con presencia a nivel nacional la **Chocolatera Moctezuma S.A de C.V** la cual nos permite analizar tanto las áreas administrativas como las operativas estas nos da un total de cinco departamento, de los cuales se pretende tomar un 50% de los empleados esto nos permite darle un mayor enfoque a las áreas a analizar.

La empresa está compuesta por el departamento de ventas y cuenta con 20 empleados de la cual solo se realizó la encuesta a 3 empleados debido a que el resto es personal es foráneo ya que buscan conseguir ventas en diferentes estados del país.

Otro departamento es el de desarrollo humano este cuenta con 9 empleados se realizó a cinco de ellos, en producción son 10 personas y se tomó la muestra de los diez empleados.

El área de contraloría fueron cuatro de ocho personas, por último en el área de calidad son 4 y la realizamos a 2 de ellos.

Lo que nos permitirá valuar las encuestas al igual que nos permitirá recabar información más exacta con el cincuenta por ciento de la mayoría de los departamentos.



3.6 APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

De primera instancia se envió una solicitud por correo a la Chocolatera Moctezuma requiriendo el permiso para poder realizar una encuesta la cual les permitiría ver posibles áreas de oportunidad, solicitaron la encuesta y un cronograma en el que les mostrará lo que tenía pensado hacer y el tiempo.

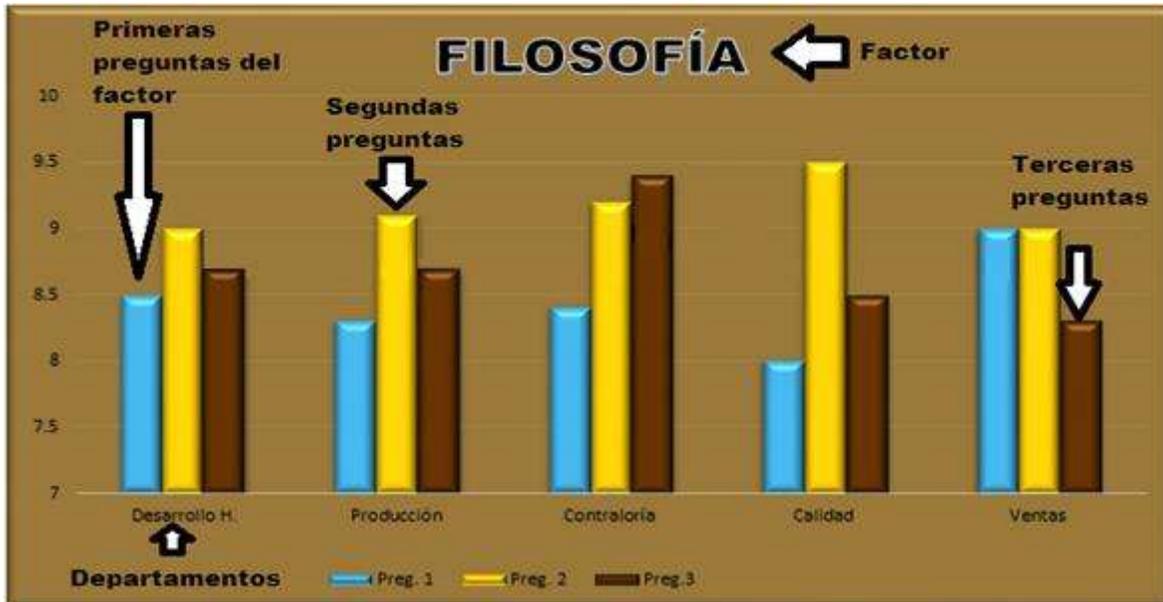
Se envió el siguiente cronograma

TIEMPO (CALCULADO EN DÍAS)																										
ACTIVIDADES	Marzo 2018																									
	L 2	M 3	M 4	J 5	V 6	S 7	L 9	M 10	M 11	J 12	V 13	S 14	L 16	M 17	M 18	J 19	V 20	S 21	L 23	M 24	M 25	J 26	V 27	S 28		
REALIZACIÓN DE ENCUESTA EN DPTO 1 Y 2				X																						
REALIZACIÓN DE ENCUESTA EN DEPTO 3				X																						
REALIZACIÓN DE ENCUESTA EN DEPTO 4					X																					
REALIZACIÓN DE ENCUESTA EN DEPTO 5						X																				
CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN								X	X	X																
ENTREGA DE INFORMACIÓN											X	X														
DIAGNOSTICO DE FACTORES CAUSALES													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
ENTREGA DE RESULTADOS																									X	

Una vez que aceptaron el plan de investigación se llevó acabo, basándonos en este cronograma.



En la siguiente imagen se muestra una gráfica del factor filosofía con señalizaciones para mejor claridad de la lectura siguiente.



Para la aplicación de la encuesta se tomó el cincuenta por ciento en cada uno de los departamentos, Desarrollo Humano de nueve empleados se aplicó a cinco en el cual se eliminó una por incongruencias en las respuestas, del departamento de Producción fueron 10 personas las que me apoyaron, de Calidad apoyaron 2 de 4 empleados lo que nos da un 50 por ciento, del departamento de ventas debido a sus horarios fuera de la empresa me apoyaron 3 y por último del departamento de Contraloría fueron 4 los encuestados.

Una vez que tenía las encuestas contestadas al cien por ciento se sumaron las calificaciones de cada una de las preguntas y para sacar la calificación se dividió entre el número de los encuestados esto por área o departamento para la calificación por factor; queda por entendido que los factores son (filosofía, prestaciones y remuneraciones, estabilidad laboral, condiciones físicas, relaciones laborales, liderazgo, trabajo y exigencia) y de estos se hicieron 3 preguntas por cada uno de las cuales se sacó una calificación. En la página 55 se muestra un ejemplo de la encuesta aplicada.



Ejemplo podemos redactar que sí del departamento de desarrollo humano en la pregunta numero 1 las calificaciones de los 5 encuestados fueron $8+8+9+8+9=42/5=8.4$ este sería la calificación por pregunta del departamento; entonces si las 3 preguntas del factor fueron $8.4+9+9.7=27.1/3=9$ esta sería la calificación del factor filosofía del departamento de DH, esto se hizo con cada uno de los factores y departamentos y para sacar la calificación final por factor de todos los departamentos se sumaron las calificaciones finales por factor y las dividimos entre los 5 departamentos que nos arroja la calificación final.

Una vez que teníamos el graficado se comenzó por analizar detalladamente las calificaciones junto con sus variables en las que nos permitió darnos cuenta de las áreas de oportunidad que tiene la empresa como tal.

Se enviaron las gráficas con una pequeña descripción de lo que se observó a simple vista y en los días de análisis profundo se encontraron variables de las que nos apoyamos para elaborar un plan de desarrollo organizacional mostrado en un cronograma sencillos de fácil entendimiento en el cual redactamos el objetivo por factor, la meta, los indicadores, las actividades que son las sugerencias que se tiene para la empresa CHOCOLATERA MOCTEZUMA S.A DE C.V y por último se señala la fecha propuesta para comenzar con las sugerencias señalando también que al final del plan la recomendación más objetiva sería aplacar las encuestas nuevamente para obviamente hacer una comparación inicial con una final.

Cabe mencionar que en el plan organizacional algunas de las actividades se repiten ya que son dinámicas de alto impacto que alcanza a cubrir dos o más factores, además de que se está considerando el tiempo que tienen para realizar dichas actividades.



3.7 RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

La recolección se hará de las calificaciones que nos arroje la encuesta aplicada a todas las áreas de la empresa además de que con las visitas a la organización se observará por encima para lograr captar actividades, situaciones que se puedan presentar mientras se realiza las encuestas dentro de la Chocolatera Moctezuma S.A De C.V.

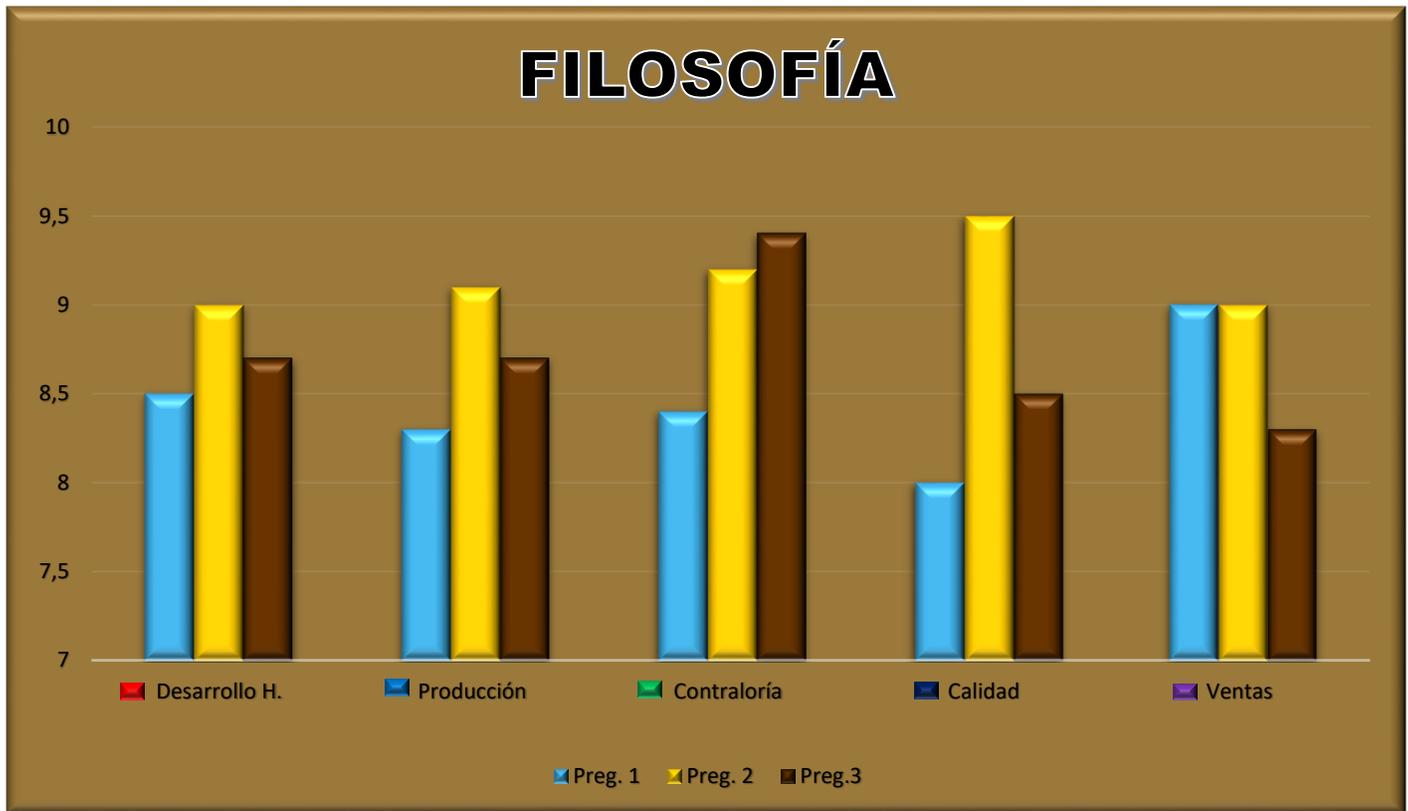


3.9 ENCUESTA:

ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA												
ÁREA O DEPARTAMENTO:			FECHA:									
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.												
PREGUNTAS			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión , visión y valores de su institución?											
	2. ¿ Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?											
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?											
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?											
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?											
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración ?											
Estabilidad Laboral	7. ¿ Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?											
	8. ¿ Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?											
	9. ¿Se siente parte de la empresa?											
Condiciones Físicas	10. ¿ Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?											
	11. ¿ Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?											
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?											
Relaciones Laborales	13. ¿ Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros ?											
	14. ¿ A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros ?											
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia ?											
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?											
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?											
	18. ¿ Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?											
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿ Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación , gustos y preferencias?											
	20. ¿ A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?											
	21. ¿ Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?											



3.10 ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE DATOS



Desarrollo Humano	8.73333333	} Calf. 8.77333333 DIAGNOSTICO PARCIAL
Producción	8.7	
Contraloría	9	
Calidad	8.66666667	
Ventas	8.76666667	

OBJETIVO ESPECÍFICO DEL FACTOR FILOSOFÍA:

Lograr que el personal adquiera el sentido de pertenencia y valores que marca la Chocolatera Moctezuma.

Comentario:

Falta entender lo que significa los conceptos Misión, Visión y Valores, razonarlos ya que contestaron que los conocen pero que no los aceptan y se desempeñan de acuerdo a estos son señales de incoherencias lo cual indica que no se ponen la camiseta de la empresa al cien por ciento.



Desarrollo Humano	5.9	} Calf. 6.2466667 DIAGNOSTICO PARCIAL
Producción	8.03333333	
Contraloría	6.33333333	
Calidad	5.66666667	
Ventas	5.3	

OBJETIVO ESPECÍFICO DE LOS FACTORES REMUNERACIONES Y PRESTACIONES

Incrementar el nivel del desempeño de los empleados mediante un sistema de remuneraciones y política salarial equilibrado entre las actividades que realizan y el pago coherente.

Comentario:

De los siete factores que se midieron este fue el más bajo, la mayoría de los empleados quieren siempre más de lo que les brindan pero se tiene que hacer una valuación de puestos para saber si tienen razón aunque varios de ellos comentaron o hicieron gestos con esta pregunta, los cuales son situaciones claves para poner atención en ese factor.



Desarrollo Humano	■	9.13333333
Producción	■	8.53333333
Contraloría	■	8.26666667
Calidad	■	8.33333333
Ventas	■	8.63333333

} Calf. 8.58
DIAGNOSTICO PARCIAL

OBJETIVO ESPECÍFICO DEL FACTOR ESTABILIDAD LABORAL

Consolidar el plan de vida dentro de la Chocolatera Moctezuma y abatir el nivel de rotación del personal.

Comentario:

Considero que se sienten parte de la empresa pero no con el nivel de compromiso para que ofrezcan la eficiencia adecuada.



Desarrollo Humano	9.53333333	} Calf. 9.26666667 DIAGNOSTICO PARCIAL
Producción	8.56666667	
Contraloría	9.4	
Calidad	10	
Ventas	8.83333333	

OBJETIVO ESPECÍFICO DEL FACTOR CONDICIONES FÍSICAS

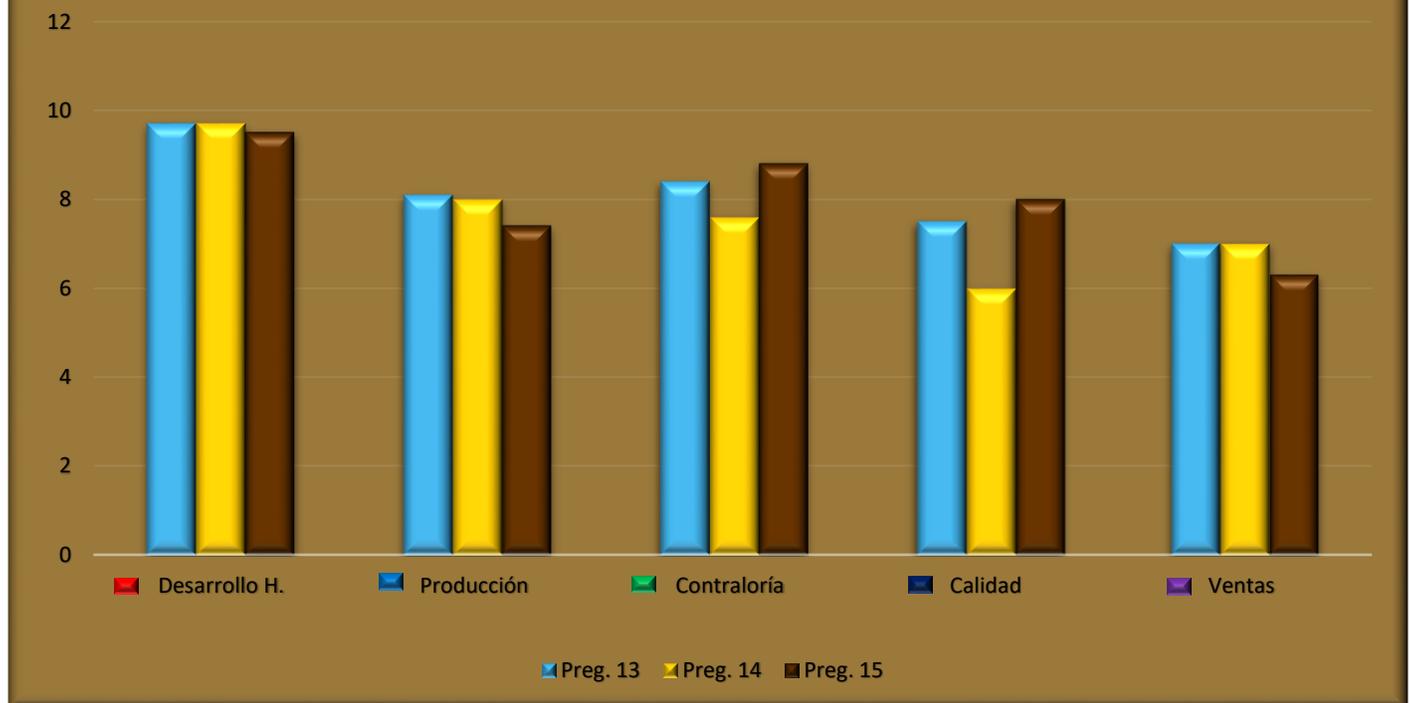
Rediseñar los espacios físicos de trabajo para que el personal se desempeñe en un ambiente congruente con la función que realiza.

Comentario:

La calificación más baja fue del departamento de producción, esto se tendrá que tomar en cuenta ya que si las condiciones físicas no son las adecuadas puede causar accidentes de mayor gravedad. Me llamo mucho la atención que tuvieron un letrero que decía hace 15 días no tenemos accidentes.



RELACIONES LABORALES



Desarrollo Humano	9.63333333
Producción	7.83333333
Contraloría	8.26666667
Calidad	7.16666667
Ventas	6.76666667

Calf. 7.93333333

DIAGNOSTICO PARCIAL

OBJETIVO ESPECÍFICO DEL FACTOR RELACIONES LABORALES

Fomentar un clima o ambiente laboral favorable mediante el desarrollo de relaciones laborales cordiales y centradas en el objeto de trabajo.

Comentario:

Nos refleja altas y bajas en los departamentos, en el área de DH buen ambiente pero ocurre lo contrario con ventas, calidad por ser diez empleados no se puede saber si es en general o con los del departamento.



Desarrollo Humano	8.36666667	} Calf. 8.14 DIAGNOSTICO PARCIAL
Producción	8.56666667	
Contraloría	8.8	
Calidad	8	
Ventas	6.96666667	

OBJETIVO ESPECÍFICO DEL FACTOR LIDERAZGO

Fomentar la vinculación entre el personal directivo y el operativo para crear sinergias que permitan desarrollar las competencias básicas del personal en función de mayor productividad.

Comentario:

En el departamento de Ventas se nota una tensión entre subordinado y jefe.



Desarrollo Humano	8.73333333
Producción	8.83333333
Contraloría	9.13333333
Calidad	9
Ventas	8.2

} Calf. 8.78
DIAGNOSTICO PARCIAL

OBJETIVO ESPECÍFICO DE LOS FACTORES TRABAJO Y EXIGENCIA

Vincular al trabajador en el puesto y dar autonomía en función de sus habilidades.

Comentario:

Obviamente uno siempre se cree capaz de hacer más actividades o hacerlas mejor que el de al lado, pero se debe de observar si existe una persona o varias que con las capacidad de escalar hacia otro puesto mejor.



CAPITULO 4

PROPUESTAS

FACTORES ANALIZADOS	OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	ACTIVIDADES	TIEMPO	
					INICIO	FINAL
FILOSOFÍA	Lograr que el personal adquiera el sentido de pertenencia y valores que marca la Chocolatera Moctezuma.	La calificación de este factor suba de 8.7 a 9.2	De cualquiera de los factores el indicador será la calificación final al sacar el resultado de todas las encuestas aplicadas terminando el plazo para las actividades propuestas.	*Inducción mensual en dónde se realice un cuestionario aleatorio de preguntas basadas en la misión, visión, valores y objetivos con el afán de dirigir a los empleados en un mismo sentido y concientizarlos en que se está trabajando para lograr una misión. *Dar a conocer lo que se espera lograr en ventas y los resultados mensualmente a todo el personal, hacerles saber que cada uno de ellos influye en los resultados esto para que se involucren y los motive a realizar su trabajo con más eficiencia. * Inducción en conjunto con todo el personal al momento que se integra alguien nuevo dirigido por una persona distinta cada vez esto para presionar a el empleado a aprender el tema.	01 de Mayo del 2018	01 de Agosto del 2018



<p style="text-align: center;">ROMONERACIONES Y PRESTACIONES</p>	<p>Incrementa el nivel del desempeño de los empleados mediante un sistema de remuneraciones y política salarial equilibrado entre las actividades que realizan y el pago correspondiente.</p>	<p>La calificación de este factor suba de 6.3 a 8.5</p>	<p>De cualquiera de los factores el indicador será la calificación final al sacar el resultado de todas las encuestas aplicadas.</p>	<p>*Bono especial por puntualidad en todos los departamentos. *Reconocimientos en todas las áreas. * Hacer un análisis detallado de las remuneraciones. *Instruir al personal mandándolos a cursos que los hagan crecer tanto en lo académico como en lo personal y aporte a la empresa. *Apoyo a las necesidades con préstamos analizados previamente que no afecte el entorno económico de la empresa.</p>	<p>01 de Mayo del 2018</p>	<p>01 de Agosto del 2018</p>
<p style="text-align: center;">ESTABILIDAD LABORAL</p>	<p>Consolidar el plan de vida dentro de la Chocolatera Moctezuma y abatir el nivel de rotación del personal.</p>	<p>La calificación de este factor suba de 8.5 a 9.2</p>	<p>De cualquiera de los factores el indicador será la calificación final al sacar el resultado de todas las encuestas aplicadas.</p>	<p>*Lo que se señala en las actividades de las relaciones laborales nos permitirán abarcar este factor entre otros debido a las dinámicas propuestas que nos permiten mejorar la parte de la estabilidad. *Además se sugiere identificar talentos para iniciar con un reclutamiento interno esto nos permitirá reducir costos en el reclutamiento y lo más importante hacer conocer al Recurso humano que hay oportunidad de crecimiento dentro de la Chocolatera Moctezuma S.A de C.V.*Revisar o diseñar en</p>	<p>01 de Mayo del 2018</p>	<p>01 de Agosto del 2018</p>



				caso de no contar con un plan de vida.		
CONDICIONES FÍSICAS	Rediseñar los espacios físicos de trabajo para que el personal se desempeñe en un ambiente congruente con la función que realiza.	La calificación suba en el área de producción de 8.5 a 9.5	De cualquiera de los factores el indicador será la calificación final al sacar el resultado de todas las encuestas aplicadas.	*En coordinación con la Comisión Mixta de seguridad e Higiene revisar los procesos de producción y/o fabricación además del uso adecuado en medidas de protección al personal. * Delimitar las áreas que estén en peligro de un posible accidente de trabajo.	01 de Mayo del 2018	01 de Agosto del 2018



<p style="text-align: center;">RELACIONES LABORALES</p>	<p>Fomentar un clima o ambiente laboral favorable mediante el desarrollo de relaciones laborales cordiales y centradas en el objeto de trabajo.</p>	<p>La calificación sube de este factor de 7.9 a 9</p>	<p>De cualquiera de los factores el indicador será la calificación final al sacar el resultado de todas las encuestas aplicadas.</p>	<p>*Actividades de integración. *Comidas fuera de la empresa, uso de las áreas recreativas *Dinámicas en las cuales los empleados se conozcan más. Se recomienda realizar una pregunta en la que los integrantes cuenten una anécdota vergonzosa. Las personas se familiarizan más rápido con las personas que se muestran un poco vulnerables por ello ésta dinámica. * Campamentos o Rallys en dónde se requiera de la colaboración de todos los empleados no importa jerarquías.</p>	<p>01 de Mayo del 2018</p>	<p>01 de Agosto del 2018</p>
<p style="text-align: center;">LIDERAZGO</p>	<p>Fomentar la vinculación entre el personal directivo y el operativo para crear sinergias que permitan desarrollar las competencias básicas del personal en función de mayor productividad.</p>	<p>La calificación sube de este factor de 8.1 a 9</p>	<p>De cualquiera de los factores el indicador será la calificación final al sacar el resultado de todas las encuestas aplicadas.</p>	<p>*Un rally abarcaría varios factores sí los gerentes de área se involucran en las actividades de igual manera que los subordinados esto creará confianza, lealtad entre otros. *Platicas en las que el líder se preocupe por las necesidades de sus empleados, valorar como poder apoyarlos, que los empleados se sientan parte de la empresa porque el líder se los hace saber. * Dar un toque de confianza delegando actividades. *Los líderes de los diferentes departamentos muestren un bono especial por puntualidad.</p>	<p>01 de Mayo del 2018</p>	<p>01 de Agosto del 2018</p>



TRABAJO Y EXIGENCIA	Vincular al trabajador en el puesto y dar autonomía en función de sus habilidades.	La calificación suba de este factor de 8.7 a 9.2	De cualquiera de los factores el indicador será la calificación final al sacar el resultado de todas las encuestas aplicadas.	*Buscar o crear ferias del chocolate, en la cual sus colaboradores se exijan al máximo con nuevas actividades además de potencializar la marca. Con el análisis para el reclutamiento interno vamos a incrementar la calificación en este factor.	01 de Mayo del 2018	01 de Agosto del 2018
----------------------------	--	--	---	---	---------------------	-----------------------



CONCLUSIÓN

Para este trabajo lo que se pretendió era poder medir la importancia que tiene que el personal se ponga la camiseta que entienda y asuma la filosofía y los valores, ¿y qué es asumir? que tengan la responsabilidad y el compromiso de llevar acabo los conceptos plasmados por una entidad al igual que los objetivos y valores de la organización, es decir que si en los valores de cualquier empresa viene la honestidad ellos se manejen con lo que representa esta palabra, tiene que ser honorables y esto nos llevará al logro de objetivos y no solo eso, si no que si los empleados se basan en lo que es la misión, visión y valores esto nos traerá a una empresa idónea y de alto renombre ya que serán organizaciones en las que el cliente pueda confiar y pasará la voz para la atracción de nuevos clientes contentos de tener empresas que se manejen con valores y ética.

Sabemos que la mejor mercadotecnia para las empresas es la distribución de las recomendaciones de clientes contentos que pasan la voz diciendo el trato del servicio, la calidez, el trato del personal que los atendió entre otros factores por esto se tiene que cuidar los valores de nuestros empleados.

En nuestros objetivos el primer objetivo era medir el nivel de percepción este se logró con la encuesta que aplicamos al personal en las primeras tres pregunta se pretendió realizar preguntas en las que nos pudiéramos dar cuenta de que tan importante era la filosofía y valores para ellos nos dimos cuenta que con las calificaciones que otorgaron a cada pregunta se entiende que para ellos no tiene nada de relevante saber o no saber estos conceptos y por tanto no se rigen de acuerdo a ellos.

Esto es realmente un problema para la Chocolatera ya que no tienen personal comprometido con la empresa y los hace carecer de varias áreas de oportunidad no solo de los factores que mencionamos en la encuesta si no de muchos más en los que se tienen que poner manos a la obra empezando por dar a conocer y asumir los conceptos que son la base de cualquier entidad y esto se señala en las propuestas.



En otro de los objetivos la misión era determinar los factores causales en función con las áreas de oportunidad esto para diseñar varias propuestas que les permitiera tener mejoras en las áreas que se encontraron como de oportunidad, basándome en estos ciclos malos me permití hacer varias propuestas en las que se usan estrategias para la mejora del buen funcionamiento tanto del trabajo administrativo como del operativo.

Tenemos entendido que la buena administración de una empresa es la base del éxito y que para ello tenemos que empezar con el pie derecho y no dejar hilos sueltos que nos puedan causar dificultades en un futuro es por ello que en toda organización se debe de empezar con la elaboración de la filosofía y valores, son los cimientos que nos permitirán alcanzar los objetivos y por esto se tiene que asumir estos conceptos haciendo hincapié en ellos he ir de la mano con ellos.

En nuestras propuestas se sugiere un rally en la que participe todo el personal administrativo y operativo las dos áreas tienen que crear una sinergia en sus relaciones interpersonales que les permita entender que se cuenta con todos para el logro de los objetivos y que si se crea un ambiente y cultura organizacional favorable en la empresa esto nos permitirá un beneficio para alcanzar los resultados, en un rally con las distintitas actividades que realizan se pretende crear el trabajo en equipo, la confianza, y el compromiso de cada uno de los empleados.

Para que nos permita no dejar caer al de al lado, estas simples acciones nos accederán a un avance realmente importante, y es aquí en dónde se verá reflejado lo que se puede crear con actividades de un rally.

Los valores de la chocolatera están estipulados desde hace muchos años lo que no está estipulado es el rigor con lo que deben de asumir estos valores y esto se tiene que ver desde el reclutamiento de personas que estén interesadas en formar parte de ese equipo, en el área de desarrollo humano se tiene que poner total cuidado en los valores que los vacantes dicen tener, para esto existen los exámenes psicométricos, podemos usar como ejemplo al presidente de Yakult México Carlos Kasuga Osaka quien es reconocido por ser un hombre honesto y quien busca por medio de distintas dinámicas, estrategias conseguir a los



empleados con valores bien plantados, podemos analizar las estrategias de este gran empresario al que lo respalda varios años de experiencia para mejorar el proceso de reclutamiento.

Al igual basarnos en lo que realmente queremos de las personas para nuestra organización y así rediseñar el examen o cuestionario diseñándolo para las necesidades de cada empresa.

Nuestra hipótesis dice cuando la filosofía organizacional y valores no son entendidos y asumidos por el personal al cien por ciento no se obtienen los resultados que se pudieran obtener si todos o la mayoría tuviera el conocimiento idóneo de estos lo cual al término de este trabajo nos permitió darnos cuenta que es de suma importancia para todas las organizaciones diseñen estrategias que les permita dejar claramente estos conceptos que son base de cualquier entidad.

Con esto se debe cuidar mucho lo que hemos estado señalando en todo este trabajo los empleados tienen que asumir los valores que den perfectamente entendido cuales son al igual que la filosofía organizacional, ¿cómo asumir estos conceptos?

Para el personal con más años en cualquier empresa se tiene que dar retroalimentaciones señalando cual es la importancia de que ellos se dirijan y se manejen en la empresa con estos conceptos y para que nos va servir que ellos se adjudiquen esta responsabilidad.

Y para los empleados de nuevo ingreso lo mismo pero tomando en cuenta su formación ética con la que se han manejado en sus antiguos trabajos ser muy cuidadosos a la hora de las contrataciones, las encargadas de reclutamiento obviamente tiene que saber cuál sería el personal idóneo para la empresa en la que estén ya que muchas veces se dejan llevar por personal que es idóneo para otras empresas.



II. GLOSARIO DE TERMINOS

1. **ABATIR:** Tirar o hacer caer al suelo a una persona o cosa que está de pie o en un lugar alto, generalmente con fuerza o ímpetu.
2. **CERTIFICACIÓN:** Documento o escrito en el que se certifica o da por verdadera una cosa.
3. **CONGRUENTE:** Del latín congruentia, es la coherencia o relación lógica. Se trata de una característica que se comprende a partir de un vínculo entre dos o más cosas
4. **CORTESÍA:** Amabilidad, consideración y buena educación de la persona cortés.
5. **ENGLOBARAN:** Incluir varios elementos o individuos en una sola unidad o conjunto, o considerar que forman parte de él.
6. **ENTIDAD:**
Colectividad, organismo, público o privado o empresa creados para desarrollar una actividad financiera, cultural o política
7. **ESQUEMA:** Representación mental o simbólica de una cosa material o inmaterial o de un proceso en la que aparecen relacionadas de forma lógica sus líneas o rasgos esenciales.
8. **ESTÁNDAR:** Que sirve de patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.
FILOSOFÍA:
Conjunto de ideas y principios de actuación de un individuo, sociedad o institución
9. **IDÓNEO:**
Adj. Que reúne todas las condiciones necesarias para un servicio o función
10. **IMPACTO:**
Impresión o efecto intenso producido en una persona por una acción o suceso
11. **INOCUOS:** Adj. Que no hace daño físico o moral.



12. MIXTA: Que está compuesto por dos o más cosas distintas mezcladas.

13. PLANTEL: Conjunto de personas que trabajan en una institución o comparten una labor dentro de la misma empresa, proyecto o entidad.

14. PLASMAR:

Dar forma concreta o sensible a un proyecto, una idea o un sentimiento

15. SEÑALIZACIONES: Señal o conjunto de señales que en un lugar proporcionan una información determinada, especialmente las señales de tráfico que regulan la circulación.

16. SINERGIA:

Acción coordinada de dos o más causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales

17. SINTONÍA:

Coincidencia de opinión, de actitud o de forma de ser con una persona o cosa

18. SOLUCIÓN: Fin o resultado positivo de un proceso o acción.



III. BIBLIOGRAFÍA

- Arias g. Fernando. (1979) Administración de Recursos Humanos.
- Chruden y Sherman. (1987) Administración de Personal. Editorial South-Western Publishing.
- Werther, Jr y Davis, Keith. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. 5ª Edición. México Editorial Mc Graw Hill.

IV. BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

- Bertlee, Althon C. (1980, reimp. 2002) Cambio de la conducta organizacional (cuarta reimpresión. Enero 2002) Nueva Jersey, EUA. Trillas
- Brunet, Luc. (2004) El clima de trabajo en la organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias (quinta edición, enero 2004) México. Trillas
- Castillo-Aroca, Alberto (24 de septiembre de 2015). «Retornos y depreciación del capital humano, un análisis empírico para México durante 2011-2014» *ResearchGate*
- Chiavenato Idalberto. (2009) Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (novena edición) Rio de Janeiro, Brasil. Mc Graw Hill
- George A. Steiner. (2004) The free press, a division of macmillian publishing Co. Inc. (trigésima reimpresión 2004). Mexico, D.F: CECSA
- Hoyos G; Martínez M; Palos J. (2001). «Educación en Valores». *Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)*.
- Myers, David G. (2005) *Psicología*. México: Médica Panamericana.
- Náder Garduño, María Teresita. (2001) Principios de administración (primera edición agosto 2001). Mexico, D.F: Trillas
- Papalia, D. y Wendkos, S. (1992). *Psicología*. México: McGraw-Hill
- Ponce, Agustín Reyes (1992). *Administración moderna*. México: Limusa.



- Raia, Anthony P. (2008) *Administración por objetivos* (3a ed). México, D.F: Trillas
- Rivera y Avendaño, Efrén (18 de mayo de 2016). *Apuntes Para Mando a Cargo De Personal Técnico Operativo*. Palibrio
- Robbins.(1998) *Essentials of organizational Behavior*, (5a ed) Mexico, D.F. Prentice Hall
- TAYLOR WINSLOW, FEDERICK (agosto 1998). «Segunda parte - Necesidad y posibilidad de una enseñanza de las administración». *Principios de la Administración Científica*. Talleres de litográfica Joman, S.A de C.V: HERRERO HERMANOS, SUC., S.A MEXICO.



V. BIBLIOGRAFÍA DE MEDIOS DIGITALES

- <http://www.coca-colamexico.com.mx/nuestra-compania/mision-vision-y-valores>
25/03/2018
- <http://www.grupobimbo.com/es/grupo-bimbo/filosofia> Fecha 25/03/2018
- <https://www.nissan.com.mx/corporativo> Fecha 25/03/2018
- <http://www.pepsico.es/company/mission/> Fecha 25/03/2018
- https://www.banorte.com/wps/portal/gfb/Home/responsabilidad-social-sustentabilidad/nuestro-enfoque/mision-vision-valores!/ut/p/a1/pZJdT4MwFIZ_Ug9tKXDJxyh1CCJsit6YGnHBIMzP328x3AxcibF3TZ6nb_OegyQ6INmrr_aoPtqhV914I-yeY8tNSAjbPIMY_MLB1k0Rea5HNFBBrAC4cH859HhCm_RIq3mcJC9nkG4AzH0gUgL8REYS3JXZte-4vAUM-4dicPwIGP93TyQ-5n1AnBcgpx-C72RUtbQ-DmP8_Yvp716KqNnlhQbySPwaY_O2ivxlQkT_mLwP-5cd4bX_ukDRVXBTMDKQWnQDTH4A05la1wTIHPil5rVFkWuTrHWTzqWqYIdROb7xoPrH5k0F3fD62QyoflLde4NOL7vpHKA VrXi2T8dv_CNPYQ!!/d15/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/ Fecha 25/03/2018
- <https://www.avon.mx/avon-mx/nuestra-compania/vision-mision-valores.html>
Fecha 25/03/2018
- <https://www.definicionabc.com/social/pertenencia.php> Fecha 16/03/2018
- <http://chocolatera.com/MoctezumaChocolates/index.html#empresa> Fecha 20/04/2018
- <http://chocolatera.com/MoctezumaChocolates/moctezuma-chocolates.html#calidad> Fecha 21/04/2018
- <http://chocolatera.com/MoctezumaChocolates/moctezuma-chocolates.html#filosofia> Fecha 21/04/2018



ANEXOS

**ENCUESTAS
REALIZADAS AL
DEPARTAMENTO
DESARROLLO HUMANO**



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: D.H FECHA: 6/MAR/18

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										✓
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										✓
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										✓
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?								✓		
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?								✓		
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?	✓									
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?								✓		
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										✓
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										✓
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										✓
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										✓
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										✓
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										✓
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?										✓
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								✓		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?							✓			
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										✓
TRABAJO Y EXIGENCIA	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?							✓			
	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?							✓			
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										✓
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										✓

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Jardinero			FECHA:		06 / 03 / 18				
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?						✓				
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?							✓			
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?							✓			
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							✓			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							✓			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?			✓							
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?						✓				
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										✓
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										✓
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?							✓			
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?								✓		
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?								✓		
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										✓
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?								✓		
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?				✓						
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?						✓				
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?								✓		
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								✓		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?										✓
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?									✓	
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										✓

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Desarrollo H.			FECHA:		06/03/18				
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										X
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										X
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?					X					
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?					X					
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?		X								
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										X
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										X
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										X
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										X
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										X
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										X
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?										X
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?										X
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?								X		
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?							X			
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?							X			
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								X		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?								X		
¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!											



ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

AREA O DEPARTAMENTO: Producción FECHA: 12/03/18

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS
TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1
ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										✓
	2. ¿Adopta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?									✓	
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										✓
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?										✓
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?									✓	
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?									✓	
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?									✓	
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										✓
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										✓
Condiciones físicas	10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										✓
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?									✓	
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										✓
Relaciones laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?									✓	(✓)
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?									✓	
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?									✓	
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?									✓	
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?									✓	
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?									✓	
TRABAJO Y EFICIENCIA	19. ¿Esta usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?									✓	
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										✓
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									✓	

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Producción			FECHA:		12/10/18				
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?					✓					
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?					✓					
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?					✓					
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?					✓					
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?	✓									
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?					✓					
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?	✓									
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?					✓					
	9. ¿Se siente parte de la empresa?	✓									
CONDICIONES FÍSICAS	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?					✓					
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?					✓					
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?					✓					
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?	✓									
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?	✓									
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?	✓					✓				
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?					✓					
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?					✓					
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?	✓									
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?					✓					
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?					✓					
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?					✓					

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

AREA O DEPARTAMENTO: PRODUCCION FECHA: 12/03/18
 DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS
 TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1
 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?								X		
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?									X	
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?									X	
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							X			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							X			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
Estabilidad laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										X
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?								X		
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									X	
Condiciones físicas	10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?							X			
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?								X		
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?									X	
Relaciones laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?							X			
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?								X		
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								X		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y jefes protegen a su personal?								X		
TRABAJO EXIGENCIA	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								X		
	19. ¿Esta usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?						X	(X)			
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?									X	
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										X

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Produccion				FECHA:		12/03/2018			
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?								X		
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?									X	
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?									X	
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							X			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							X			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										X
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?								X		
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									X	
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?							X			
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?								X		
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?									X	
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?							X			
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?								X		
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?							X			
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?							X			
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?							X			
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Esta usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?						X				
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								X		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									X	

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
AREA O DEPARTAMENTO:		Produccion				FECHA:		12/03/18			
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?							X			
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?									X	
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?								X		
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							X			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?										X
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?									X	
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										X
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									X	
Condiciones Fisicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?								X		
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?								X		
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								X		
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?							X			
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?							X			
LIBERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y lideres protegen a su personal?								X		
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?							X			
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?								X		
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								X		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									X	

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

AREA O DEPARTAMENTO: Producción FECHA: 12/03/16
 DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS
 TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1
 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?							X			
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?									X	
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?								X		
REMUNERACIONES Y ESTABILIDADES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							X			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?										X
Estabilidad Laboral	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?									X	
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										X
Equipos y Herramientas	9. ¿Se siente parte de la empresa?								X		
	10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?								X		
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?								X		
Relaciones Laborales	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								X		
Liderazgo	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?							X			
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?							X			
Trabajo y Seguridad	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?								X		
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?							X			
	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?								X		
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								X		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									X	

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		marcalos CH.M				FECHA:		6/03/18			
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										✓
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										✓
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										✓
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							✓			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?										✓
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?						✓				
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?									✓	
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?							✓			
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										✓
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										✓
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										✓
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										✓
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								✓		
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?										✓
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								✓		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										✓
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										✓
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?										✓
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?								✓		
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										✓
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										✓

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Habana				FECHA:		6/2/18			
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										X
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?									X	
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?										X
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?									X	
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										X
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										X
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									X	
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										X
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										X
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										X
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?								X		
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								X		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										X
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?										X
TRABAJO Y EMIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?								X		
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										X
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										X

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		PRODUCCION				FECHA:		10/OCT/18			
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										X
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?									X	
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?									X	
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?								X		
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?								X		
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?									X	
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									X	
Condiciones Fisicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?									X	
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?						X				
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?							X			
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?									X	
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?									X	
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								X		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?									X	
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?									X	
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?										X
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?									X	
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								X		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									X	

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: Producción FECHA: 06/03/18

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
FILOSOFÍA	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?									X	
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?									X	
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?								X		
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?									X	
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							X			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?							X			
ESTABILIDAD LABORAL	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?									X	
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?								X		
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									X	
CONDICIONES DE TRABAJO	10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										X
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?									X	
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?									X	
RELACIONES LABORALES	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								X		
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?						X				
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?							X			
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?									X	
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?									X	
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?									X	
TRABAJO CON EXIGENCIA	19. ¿Esta usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?										X
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?									X	
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										X

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: Prod. FECHA: 6/18/03

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										10
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										10
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?									9	
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?									9	
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?									9	
Estatus Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										10
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										10
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										
Condiciones físicas	10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?									9	
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?									9	
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										10
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?										10
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?									9	
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										10
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										10
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?									9	
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Esta usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?										10
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?									9	
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									9	

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: Producción FECHA: 06/MAR/18

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA. MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?					X					
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										X
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?						X				
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							X			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?									X	
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?									X	
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									X	
Condiciones Fisicas	10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?								X		
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?								X		
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?									X	
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?									X	
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?									X	
LIDERANZO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?									X	
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?									X	
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?									X	
TRABAJO Y EFICIENCIA	19. ¿Esta usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?									X	
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								X		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										X

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Producción				FECHA: 11/06/12					
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?								X		
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										X
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							X			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							X			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?							X			
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?								X		
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										X
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										X
Condiciones Fisicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										X
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										X
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										X
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?							(X)			X
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?										X
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										X
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								X		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?								X		
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								X		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?								X		

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		PRODUCCION				FECHA: 11/03/18					
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?								/		
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										/
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										/
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							/			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							/			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?							/			
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?								/		
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										/
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										/
Condiciones Fisicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										/
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										/
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										/
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										/
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?										/
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?										/
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?							/			
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										/
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								/		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?								/		
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								/		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?								/		

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO CONTRALORÍA



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Contraloría				FECHA:		11/03/18			
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										✓
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										✓
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										✓
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							✓			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							✓			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?							✓			
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?									✓	
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										✓
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									✓	
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										✓
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										✓
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										✓
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								✓		
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?								✓		
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?										✓
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										✓
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?									✓	
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								✓		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?									✓	
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										✓
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										✓

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: CONTRALORIA FECHA: 11/03/18

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?								✓		
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										✓
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										✓
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							✓			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							✓			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?		✓								
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?								✓		
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										✓
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									✓	
Condiciones Fisicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										✓
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?									✓	
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?									✓	
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								✓		
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?							✓			
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?									✓	
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										✓
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										✓
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?									✓	
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?								✓		
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?									✓	
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										✓

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO: <i>Contraloría / informática</i>			FECHA: <i>06/marzo/18</i>								
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?							X			
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?									X	
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?								X		
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?								X		
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?						X				
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										X
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?									X	
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									X	
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?									X	
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?									X	
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?									X	
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?								X		
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?									X	
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?									X	
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								X		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?									X	
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?									X	
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										X

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
AREA O DEPARTAMENTO:		Logista				FECHA:		11/03/2018			
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?								X		
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?								X		
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?								X		
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?						X				
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							X			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?					X					
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?							X			
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?								X		
	9. ¿Se siente parte de la empresa?								X		
Condiciones Fisicas	10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?								X		
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?							X			
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										X
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?							X			
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?							X			
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										X
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								X		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?								X		
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										X
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										X

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO **VENTAS**



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO: <u>Almacén</u>			FECHA: <u>06/03/18</u>								
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?									✓	
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?								✓		
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										✓
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?							✓			
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?							✓			
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?					✓					
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?								✓		
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?								✓		
	9. ¿Se siente parte de la empresa?							✓			
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?								✓		
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?								✓		
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										✓
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?							✓			
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?							✓			
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								✓		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?								✓		
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?						✓				
TRABAJO Y EXIGENCIA	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?						✓				
	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?							✓			
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?								✓		
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										✓

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Contabilidad / Informática				FECHA:		06/marzo/18			
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?							/			
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										/
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?									/	
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?								/		
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?								/		
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?					/					
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										/
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?									/	
	9. ¿Se siente parte de la empresa?									/	
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?									/	
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?									/	
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										/
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?									/	
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?								/		
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?									/	
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										/
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?									/	
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								/		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?									/	
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?									/	
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										/

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTAS REALIZADAS AL DEPARTAMENTO **CALIDAD**



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: Calidad FECHA: 6 de Marzo 18

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?								X		
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										X
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?								X		
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?								X		
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?										X
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										X
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?							X			
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										X
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										X
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										X
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?										X
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?					X					
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								X		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										X
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								X		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?										X
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										X
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										X

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: Comercial FECHA: 6/03/18

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										X
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?									X	
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?								X		
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?								X		
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										X
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?									X	
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										X
Condiciones Fisicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										X
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?									X	
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								X		
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?				X	X					
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?									X	
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										X
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?									X	
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?										X
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										X
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									X	

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Comercial				FECHA: 6/03/10					
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										X
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?									X	
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?								X		
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?								X		
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?								X		
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?										X
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?									X	
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										X
Condiciones Fisicas	10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										X
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?									X	
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								X		
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?					X					
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								X		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?										X
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?										X
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?								X		
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?										X
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										X
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									X	
¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!											



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: Comercial FECHA: 06-03-18

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?										X
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?										X
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?										X
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?	X									
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?					X					
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?	X									
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?					X					
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?										X
	9. ¿Se siente parte de la empresa?										X
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										X
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										X
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										X
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?					X					
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?										X
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?					X					
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?								X		
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?	X									
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?				X						
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?				X						
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										X
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?										X

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA

ÁREA O DEPARTAMENTO: Comercial FECHA: 6/Marzo/2018

DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?							X			
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?							X			
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?						X				
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?					X					
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?						X				
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?						X				
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?								X		
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?								X		
	9. ¿Se siente parte de la empresa?								X		
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?						X				
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?							X			
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?								X		
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?								X		
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?						X				
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?						X				
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?								X		
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?								X		
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?						X				
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?							X			
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?							X			
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?							X			

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!



ENCUESTA CHOCOLATERA MOCTEZUMA											
ÁREA O DEPARTAMENTO:		Cafetal			FECHA: 12/02/18						
DE LA MANERA MÁS ATENTA SE LES PIDE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 10 ES LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN Y EL NUMERO 1 ES LA MÁS BAJA, MARQUE CON UNA X.											
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Filosofía	1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?								/		
	2. ¿Acepta y se desempeña de acuerdo con la filosofía y valores de la organización?								/		
	3. ¿Cree que la filosofía es congruente con sus objetivos?							/			
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	4. ¿Su desempeño laboral es proporcional a su sueldo?			/							
	5. ¿El sueldo y las prestaciones que le brinda la empresa son las adecuadas para su calidad de vida?				/						
	6. ¿La empresa los motiva con algunas compensaciones o remuneración?	/									
Estabilidad Laboral	7. ¿Cómo considera su estabilidad laboral en la empresa?							/			
	8. ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeros de trabajo?									/	
	9. ¿Se siente parte de la empresa?							/			
Condiciones Físicas	10. ¿Creé usted que la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para su trabajo?										/
	11. ¿Considera que las herramientas e insumos se encuentran en buen estado?										/
	12. ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus empleados en cuanto a enfermedades y accidentes?										/
Relaciones Laborales	13. ¿Realizan actividades para consolidar la relación que llevan con sus compañeros?					/					
	14. ¿A la hora de desarrollar su trabajo existe el compromiso todos sus compañeros?							/			
	15. ¿Los conflictos que se generan en el trabajo están dentro de un nivel de aceptación y tolerancia?								/		
LIDERAZGO	16. ¿La relación que tiene con sus jefes y superiores es buena?							/			
	17. ¿Los directivos y líderes protegen a su personal?						/				
	18. ¿Toman en cuenta las opiniones de los subordinados?							/			
TRABAJO Y EXIGENCIA	19. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que realiza de acuerdo con su preparación, gustos y preferencias?					/					
	20. ¿A la hora de realizar sus actividades los materiales e insumos que recibe son suficientes para desempeñarse con eficiencia?										/
	21. ¿Cómo considera el grado de exigencia en su trabajo?									/	

¡POR SU COLABORACIÓN GRACIAS!