

**Subsecretaría de Educación Superior  
Dirección General de Educación Superior Tecnológica  
Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

“DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO PARA LA MODERNIZACIÓN  
Y OPERACIÓN DE LA EMPRESA SOLUCIONES MILENIO”

**Informe Técnico de Residencia Profesional que presenta la C.**

Alumna: **SILVINA ILIANA MAGAÑA SUAREZ**

N° de Control 10870123

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial.

Asesor Interno: Lic. Timoteo Hernández Martínez

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2014

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA**

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, SILVINA ILIANA MAGAÑA SUAREZ**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno Lic. Timoteo Hernández Martínez, el asesor externo la C. Magaly González Canche, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **“DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO PARA LA MODERNIZACION Y OPERACIÓN DE LA EMPRESA SOLUCIONES MILENIO** “que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

**ATENTAMENTE**

Asesor Interno

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Timoteo Hernández Martínez

Asesor Externo

  
\_\_\_\_\_  
C. Magaly González Canche

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2014.

## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS.....	4
	2.1 General.....	4
	2.2 Específicos.....	4
III.	JUSTIFICACION.....	5
IV.	PROBLEMAS A RESOLVER.....	6
	4.1 Empresa soluciones milenio .....	7
	4.2 Caracterización del área .....	8
	4.3 Macro localización .....	9
	4.4 Micro localización.....	9
V.	PROCEDIMIENTOS.....	10
	5.1 ¿Qué es el diagnóstico?.....	10
	5.2 Análisis foda.....	10
	5.3 Concepto de entrevista.....	12
	5.4 Conceptos de misión y visión.....	13
	5.5 Concepto de valores de una empresa.....	14
VI.	RESULTADOS.....	19
	6.1 análisis foda.....	19
	6.1.1 Fortalezas.....	19
	6.1.2 Debilidades.....	19
	6.1.3 Oportunidades.....	20

6.1.4 Amenazas.....	20
6.1.5 Estrategias.....	21
6.2 Entrevista.....	25
6.3 Test de clima laboral.....	27
6.4 Organigrama propuesto por la empresa Soluciones Milenio. ....	68
6.4.1 Funciones .....	68
6.5 Misión propuesta por la empresa soluciones milenio.....	69
6.5.1 Misión:.....	69
6.6 Visión propuesta por la empresa soluciones milenio.....	69
6.6.1 visión .....	69
6.7 Políticas de calidad propuestas por la empresa soluciones milenio: .....	70
6.8 Valores propuestos por la empresa soluciones milenio: .....	70
VII. CONCLUSION.....	73
VIII. RECOMENDACIONES.....	74
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	75
X. ANEXOS. ....	76

## I. INTRODUCCIÓN.

El propósito es poder brindar un diagnóstico administrativo y brindarle un análisis correspondiente para el mejor funcionamiento de la empresa soluciones milenio y así tener un crecimiento productivo el cual ayude a la empresa a tener un grado más de competitividad desarrollarle un análisis foda correcto para saber exactamente cuáles son sus ventajas y desventajas en las cuales la empresa debería poner más atención, la empresa tiene laborando 5 años y se ha mantenido eso quiere decir que ha tenido algún grado de impacto positivo a pesar de la competencia en el mercado, la empresa carece de alguna estructura organizacional ya que a su corto tiempo laborando no le había dado la importancia correspondiente, le brindare algunas sugerencias para que la empresa adquiera la estructura correspondiente. Es decir poderle brindar un diagnóstico correspondiente, adecuado para llevar a cabo posibles soluciones y/o sugerencias para que la empresa sobresalga, sea más productiva , reduciendo costos y otras posibilidades para aumentar sus ingresos y adquiera un grado más de competitividad y lo más importante que adquiera una estructura o formalidad empresarial.

Para la realización del diagnóstico organizacional se requiere partir desde el origen mismo de la empresa, de su misión, visión, objetivos y propósitos. Con base a ellos se fijan las estrategias necesarias para lograrlos. Cada estrategia ira encaminada hacia la consecución de cada uno de los objetivos y lineamientos de la empresa.

Las estrategias hacen referencia a cómo lograr un objetivo, y estas deberán ser lo más eficiente posible. No olvidemos que casi toda organización dispone de unos recursos limitados los que deben ser correctamente administrados con el fin de maximizar sus utilidades, lo que hace imperativo diseñar unas estrategias con base en la situación real de la empresa. Esto quiere decir que se debe realizar un estudio y un análisis interno de la organización que permita conocer a fondo tanto

las debilidades como las fortalezas, las oportunidades y amenazas de la empresa, y es esta herramienta la que nos va a permitir hacer un diagnóstico de la empresa, del cual se partirá para rediseñar las estrategias o para crearlas desde cero si es que estas no existen.

Cuando se inicia una organización las estrategias se fundamentan en la misión y visión de la empresa, pero cuando las estrategias se van a diseñar en una organización en marcha, se debe partir de la situación real de la empresa.

Partiendo de la matriz DOFA se hace un diagnóstico de la empresa de su parte interna y externa, lo que permite identificar con exactitud las necesidades, y las posibilidades que se tienen y que naturalmente se deben aprovechar.

La matriz DOFA permite identificar las diferentes situaciones en la empresa que requieren de una atención especial ya sea para corregir una situación o falencia, o para sacar provecho de una oportunidad. Cualquiera sea el objetivo, se requiere del diseño de unas estrategias para lograrlo. Si hablamos de fortalezas se deben diseñar estrategias encaminadas a utilizar tales fortalezas con lo que se puede minimizar los efectos de las posibles amenazas que se presenten. Mediante un correcto uso de planes de contingencia y demás.

Identificado el objetivo y diseñada la estrategia, se procede a elegir el vehículo o medio para llevarla a cabo, por ejemplo si se trata de la ampliación de planta mediante, hay que analizar de qué forma nos financiaremos, ya sea capitalizando o recurriendo al mercado financiero.

La empresa soluciones milenio inicio en el año 2010 en la dirección c. seis lote 1040 entre siglo XX y siglo XXI fraccionamiento milenio y se dedica a la venta e instalación de tabla roca, la empresa se enfoca en los acabados como son los pegazulejos, masillas, adhesivos y más.

El siguiente proyecto será elaborado a:



**Empresa: Soluciones milenio**

Giro: venta e instalación de tabla roca y acabados.

Ubicación: calle 6 # 1040 entre siglo XX y siglo XXI fraccionamiento milenio.

Representante: Magali González Canche.

Dueños: único dueño

Numero de colaboradores: cinco

Nombre de colaboradores y puesto:

- Magali González Canche ( Gerente)
- Silvina Iliana Magaña Suarez ( Asistente administrativo)
- José Antonio González Kinil (Encargado de almacén)
- Carlos Alberto González Orozco (Ayudante de almacén)
- Sergio David Valdez Briseño (Ayudante de almacén)

## II. OBJETIVOS

### 2.1 General.

- Realizar un diagnostico a la estructura administrativa de la empresa soluciones milenio para implementar nuevas formas de trabajo que influyan al éxito de la empresa.

### 2.2 Especifico.

- Realizar un análisis foda a la empresa soluciones milenio.
- Entrevistar a la gerente de la empresa soluciones milenio sobre las expectativas de desarrollo.
- Diseñar la misión y visión de la empresa soluciones milenio.
- Definir los valores de la empresa soluciones milenio.
- Entrevistar a los empleados de la empresa soluciones milenio.

### III. JUSTIFICACION

El presente trabajo tiene la finalidad de ser un requisito para la residencia profesional del alumno que cursara el noveno semestre de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.

El propósito de cumplir con un requerimiento solicitado por el instituto tecnológico de la zona maya para tal caso se realizo un diagnostico para la empresa soluciones milenio con el nombre de “Diagnostico administrativo para la modernización y operación de la empresa soluciones milenio”.

Buscando ser un apoyo para su crecimiento o mejoramiento de la misma, logrando que sea un poco más competitiva en el ramo, brindándole a la empresa soluciones milenio herramientas y/o alternativas para su desarrollo, así lograra ser una empresa formal y visible para el cliente final, ser fuertes en el servicio al cliente de esta manera la empresa lograra crecer notablemente.

#### IV. PROBLEMAS A RESOLVER.

Proponerle a la empresa alternativas que contribuyan a un mejor desarrollo de acuerdo a sus necesidades de crecimiento.

- Ubicación de la empresa: La empresa soluciones milenio se encuentra ubicada en una dirección poco visible, es por eso que no se logran captar a los clientes, de tal manera que casi nadie llega por si solos, generalmente son clientes frecuentes los que llegan a comprar en la tienda o simplemente los recomendados.
- Falta de difusión sobre la empresa: La empresa no cuenta con ningún tipo de publicidad por falta de recurso económico, la única manera en la que realizan un poco es por medio de redes sociales, pero no es de gran importancia para la empresa ya que no le brindan el seguimiento.
- Diseño organizacional: La empresa soluciones milenio no cuenta con un diseño organizacional, de tal forma los empleados no tiene el conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa donde laboran, al igual que tampoco cuenta con un organigrama donde se encuentre plasmado el cargo de cada personal.
- La empresa Soluciones Milenio no cuenta con el conocimiento de la situación actual administrativa de la empresa para tomar decisiones en cuestión a :
  - ✓ Venta
  - ✓ Diseño organizacional
  - ✓ Ampliación de colaboradores
  - ✓ Cambio de domicilio
  - ✓ Venta de otro producto
  - ✓ Publicidad
  - ✓ Inventario

#### 4.1 Empresa soluciones milenio

Soluciones milenio empezó a brindar su servicio como es la venta e instalación de tabla roca y acabados en el año del 2010, empezó con tan solo dos personas el cual eran del sexo femenino, una de ellas la C. Magali González Canche desde ese entonces se ha encargado de salir a visitar obras para ofrecer los materiales que maneja así como para darse a conocer.

La empresa soluciones milenio está dada de alta por persona física “Magali González Canche”.

Al día de hoy la empresa cuenta con cinco personas laborando y cuenta con una mediana cartera de clientes.

#### **Empresa: Soluciones milenio**

Giro: venta e instalación de tabla roca y acabados.

Ubicación: calle 6 # 1040 entre siglo XX y siglo XXI fraccionamiento milenio.

Representante: Magali González Canche.

Dueños: único dueño

Numero de colaboradores: cinco

Nombre de colaboradores y puesto:

- Magali González Canche ( Gerente)
- Silvina Iliana Magaña Suarez ( Asistente administrativo)
- José Antonio González Kinil (Encargado de almacén)
- Carlos Alberto González Orozco (Ayudante de almacén)
- Sergio David Valdez Briseño (Ayudante de almacén)

## 4.2 Caracterización del área

Quintana Roo es uno de los 31 estados que junto con el Distrito Federal conforman las 32 entidades federativas de México.

Está situado al este de la península de Yucatán, en la frontera con Centroamérica. Colinda con los estados de Yucatán hacia el noroeste y Campeche al oeste; al norte con el golfo de México; al sur el río Hondo delimita su frontera con Belice y unas señales de piedra colocadas en su sierra (Las Mojoneras) delimitan su frontera con Guatemala. Las playas al oriente de su territorio son bañadas por las aguas del Mar Caribe, es por ello que este estado es conocido en el mundo como El "Caribe Mexicano".

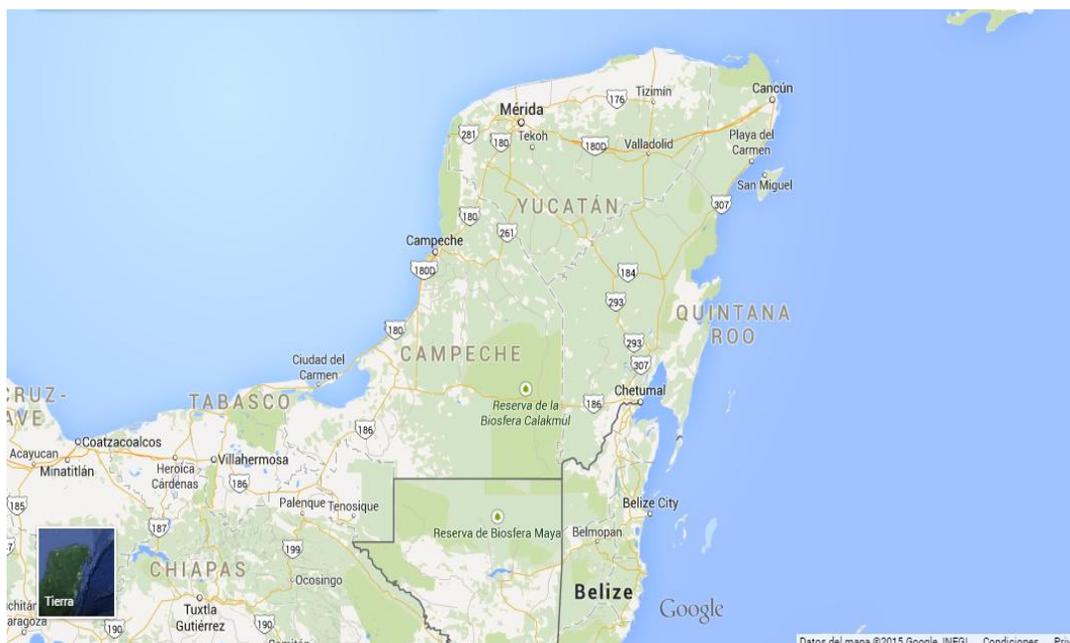
Sus localidades más pobladas son Cancún, Chetumal, Playa del Carmen y San Miguel de Cozumel.

Es junto con Baja California Sur la entidad más joven del país (ambas promovidas de Territorio Federal a Estado Libre y Soberano, el 8 de octubre de 1974) y desde 1997 sostiene un conflicto limítrofe con los estados de Yucatán y Campeche, por una superficie aproximada de 10.200 km<sup>2</sup>.

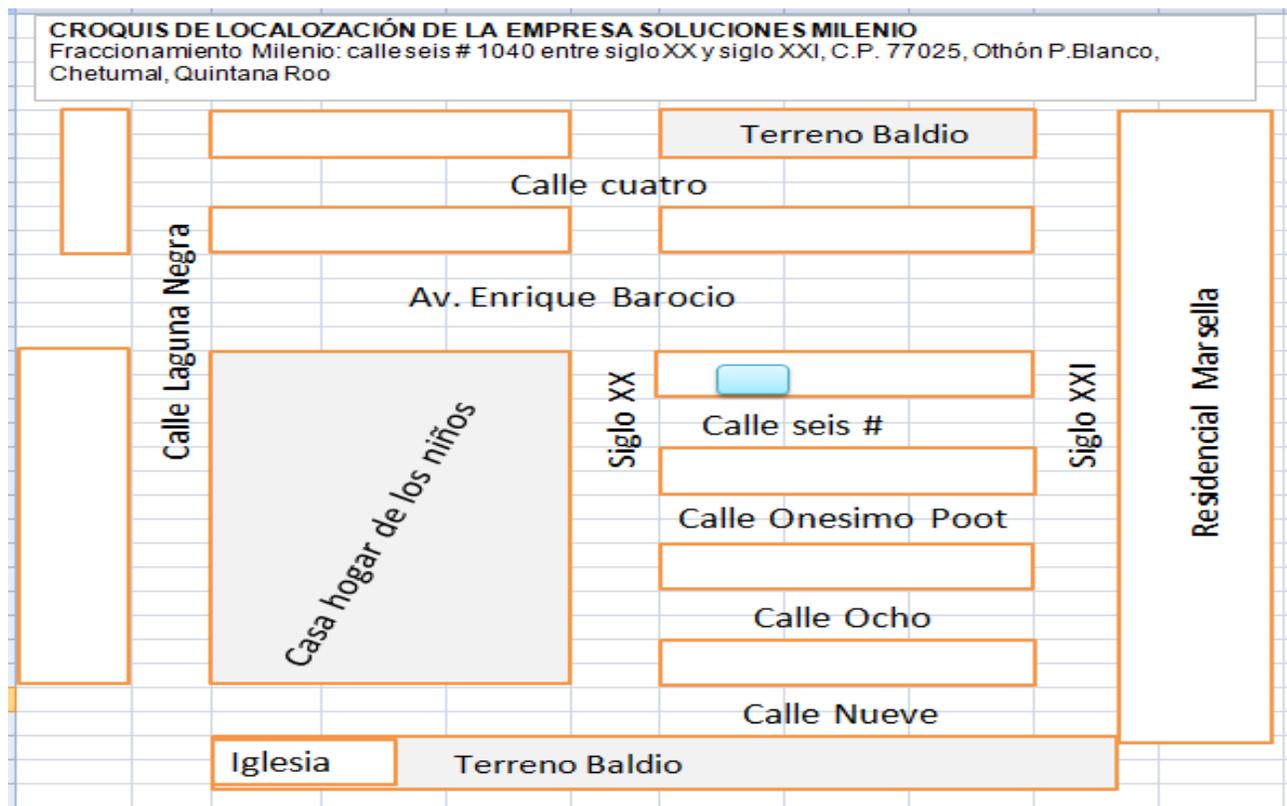
Según los datos que arrojó el II Censo de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) con fecha censal del 12 de junio de 2010, el estado de Quintana Roo contaba hasta ese año con un total de 1 325 578 habitantes, de dicha cantidad, 673 220 eran hombres y 652 358 eran mujeres.<sup>6</sup> La tasa de crecimiento anual para la entidad durante el período 2005-2010 fue del 3.1%.



### 4.3 Macro localización



### 4.4 Micro localización



## V. PROCEDIMIENTOS.

### 5.1 ¿Qué es el diagnóstico?

El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis.

Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles.

### 5.2 Análisis foda.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson (1998) establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.

Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con atributos psicológicos y su evidencia de competencias. Otro aspecto identificado como una fortaleza son los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización, como un logro que brinda la organización y una situación favorable en el medio social.

Una debilidad de una organización se define como un factor considerado vulnerable en cuanto a su organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, colocándola en una situación considerada débil. Para Porter, las fortalezas y oportunidades son, en su conjunto, las capacidades, es decir, el estudio tanto de los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras (productos, distribución, comercialización y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, costos generales, estructura financiera, organización, habilidad directiva, etc.

Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría.

La oportunidad en el medio es un factor de gran importancia que permite de alguna manera moldear las estrategias de las organizaciones. Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales.

Las oportunidades y amenazas no sólo pueden influir en la atractividad del estado de una organización; ya que establecen la necesidad de emprender acciones de carácter estratégico, pero lo importante de este análisis es evaluar sus fortalezas y debilidades, las oportunidades y las amenazas y llegar a conclusiones.

### 5.3 Concepto de entrevista.

Son muchos los autores que se han preocupado por definir la entrevista, los primeros y a su vez los más citados fueron Bingham y Moore (1973, 13), quienes la definen como "conversación que se sostiene con un propósito definido y no por la mera satisfacción de conversar".

Silva y Pelachano (1979, 13) la definen de la manera siguiente: "Es una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica".

Román y Pastor (1984, 279) la consideran según los objetivos que persigue y en función de los sujetos a quien/es vaya destinada, por lo que la definen como: "Una conversación organizada con objetivos flexibles usada como medio de orientación personal, escolar y profesional del alumno, así como una orientación a padres, resto de profesores y PND".

Cabrera y Espín (1986, 229) hacen un intento por agrupar todos los factores que recoge la entrevista y la definen como: "Comunicación <cara a cara> entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos".

Otros autores como Lázaro y Asensi (1987, 287) definen la entrevista como "Una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar".

#### 5.4 Conceptos de misión y visión.

##### Visión:

Definida por Fleitman Jack en su obra “Negocios Exitosos” (mcgraw Hill, 2000) como “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”.

La Visión denominado como el SUEÑO de la empresa, es una declaración de aspiración de la empresa a mediano o largo plazo, es la imagen a futuro de cómo deseamos que sea la empresa más adelante.

Su propósito es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar el estado deseado.

##### Preguntas frecuentes para elaborar la Visión:

- ¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?
- ¿Cómo seremos en el futuro?
- ¿Qué haremos en el futuro?
- ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?

##### Misión:

Considerado por Philip Kotler y Gary Armstrong (Marketing, 2004) como “un importante elemento de la planificación estratégica”

La Misión Describe el rol que desempeña actualmente la organización para el logro de su visión, es la razón de ser de la empresa.

##### Preguntas frecuentes para elaborar la Misión:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué buscamos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Dónde lo hacemos?
- ¿Por qué lo hacemos?
- ¿Para quién trabajamos?

### 5.5 Concepto de valores de una empresa.

Los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social.

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

Los empresarios deben desarrollar virtudes como la templanza, la prudencia, la justicia y la fortaleza para ser transmisores de un verdadero liderazgo.

#### Características de los valores

- Se desarrollan en condiciones muy complejas.
- Son necesarios para producir cambios a favor del progreso.
- Son posibles, hemos de creer en ellos.
- No son ni pueden ser un simple enunciado.

Importancia de los valores en una empresa:

- A) Los valores son muy importantes para una empresa porque son grandes fuerzas impulsoras del cómo hacemos nuestro trabajo.
- B) Permiten posicionar una cultura empresarial.
- C) Marcan patrones para la toma de decisiones.
- D) Sugieren topes máximos de cumplimiento en las metas establecidas.
- E) Promueven un cambio de pensamiento.
- F) Evitan los fracasos en la implantación de estrategias dentro de la empresa.
- G) La rotación de empleados es baja.
- H) Se evitan conflictos entre el personal.
- I) Con ellos, los integrantes de la empresa se adaptan más fácilmente.
- J) Se logra el éxito en los procesos de mejora continua.

La identidad como parte de los valores

La identidad es un documento que recoge las variables principales de comportamiento de una organización, así como acontecimientos relevantes de la historia y la trayectoria de ésta.

Este documento lo elabora el equipo directivo de la instalación, basándose en las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes son nuestros clientes?
- ¿Dónde están nuestros clientes?
- ¿Qué es lo que le ofrecemos a nuestros clientes?
- ¿Qué deseos satisfacen nuestros clientes?
- ¿Qué deseos del consumidor aún hoy no satisfacemos?

- ¿Qué es lo que ofrecemos a nuestros clientes de manera diferente a los competidores?
- ¿Qué es lo genuino de nuestra instalación?
- ¿Qué ventajas ofrece la manera en que hacemos nuestro trabajo?
- ¿Qué les ofrecemos a nuestros trabajadores?
- ¿Cuáles son nuestros valores compartidos?
- ¿Qué es lo que debe ser nuestra organización?

Valores de empresa cómo definir los valores de una empresa

Lo que hay que hacer primero es establecer los valores fundamentales de la empresa entre el equipo directivo y con la mayor participación de los trabajadores.

Enseguida se deben imaginar diferentes situaciones en que se puede encontrar la empresa en los próximos cinco años y especificar cuál deberá ser el comportamiento en cada caso.

En base a lo anterior definir nuevamente el grado de importancia de cada valor de la lista ordenándolos adecuadamente.

Una vez especificados los valores de la empresa, se debe actuar bajo los mismos como prioritarios y ante un conflicto se debe poder razonar de manera lógica y en base a la lista de valores, esta actitud hará que los valores sean congruentes con los de los clientes, trabajadores y la propiedad.

Finalmente los valores que sobrevivan, ofrecerán una clara matización de la visión y la misión que es, en realidad, lo que se persigue.

## El pensamiento estratégico

Los tres grandes pasos del pensamiento estratégico son:

- A) Declaración de Valores.
- B) Misión.
- C) Visión.

## Valores compartidos

Son aquellos que deben guiar la conducta cotidiana de todos en la empresa para realizar la misión, la visión y la identidad. Constituyen el cimiento de la organización y generan beneficios para las personas y empresas que los aplican.

Para poder establecer los valores compartidos es muy importante el trabajo en equipo y especificar:

- Los valores que tiene la organización.
- Los valores que no tiene la empresa y necesita tener.
- Identificar y eliminar los anti valores de la organización.
- Importancia de los valores compartidos:
- Con ellos es más fácil organizarse.
- Orientan la visión estratégica y aumentan el compromiso profesional.
- Son una herramienta que permite identificar, promover y legitimar el tipo de cambio organizacional, que ayudará a implementar una dirección estratégica de la empresa.
- Ayuda a lograr y fortalecer el pensamiento estratégico en los líderes.
- Promueven el aprendizaje continuo y el compromiso de los miembros de la empresa.

Una vez que se han definido los valores de una empresa es importante entender que:

- Forman parte de una decisión estratégica a largo plazo.
- Son factores que definirán la manera de cómo debe vivir la organización.
- La voluntad y perseverancia siempre serán necesarios para ponerlos en acción.

### Valores estratégicos

Estos valores representan la filosofía y las convicciones de la Alta Dirección. Todo aquello que pueda aportar una ventaja competitiva podría traducirse en un valor estratégico. Existe un número muy amplio de factores que pueden considerarse estratégicos. Unos más estables y universales y otros de carácter más situacional y específico para cada empresa.

Es de gran importancia que la empresa soluciones Milenio cuente con un adecuado análisis foda para su mejor funcionamiento así podrá tener una idea de cuáles son sus más grandes necesidades así como sus fortalezas y las oportunidades en las que se debe de enfocar.

Al contar con una misión, visión y valores los empleados tendrán el conocimiento de lo que la empresa quiere lograr en equipo y los valores que se debe de tener como empresa de esta manera podremos lograr que los empleados logren un mejor desempeño y se pongan la camiseta.

La entrevista es de gran importancia para este diagnostico, ya que debemos saber cuál es la necesidad desde el punto de vista de la dueña de la empresa en este caso la C. Magaly González Canche.

## VI. RESULTADOS.

### 6.1 análisis foda.

#### 6.1.1 Fortalezas

- Cuenta con instalaciones propias “ área de venta y bodega”
- El personal cuenta con experiencia en el ramo.
- Buena atención al cliente.
- Le solucionamos la necesidad del cliente aunque no manejemos el producto.
- Se ofrece asesoría y presupuesto gratuito.
- Se realizan llamadas personalizadas a los distintos clientes para ofrecer productos o nuevos productos.

#### 6.1.2 Debilidades

- Falta de recursos económicos para la adquisición de nuevos productos para la venta.
- Insuficiente personal que labora en la empresa soluciones milenio.
- Ubicación de la empresa en una colonia alejada de avenidas principales.
- No se cuenta con transporte propio para el reparto de material.
- Se pagan fletes para la entrega de material.
- No se cuenta con un programa de publicidad de la empresa soluciones milenio.
- No se entrega oportunamente los pedidos a los clientes.
- No se cuenta con inventario.

- No cuenta con estructura organizacional definida.
- No cuenta con una visión, misión y valores de la empresa.

#### 6.1.3 Oportunidades.

- Instalación de nuevos proveedores en la ciudad de Chetumal.
- Apertura de nuevas obras en Chetumal.
- La empresa otorga créditos a los clientes.
- Nuestros clientes nos recomiendan.
- Existen locales en renta en avenidas céntricas, para la instalación del negocio.
- Existe autofinanciamientos para la adquisición de un vehículo.
- Existen programas de financiamiento en instituciones privadas y públicas.
- Nuestros proveedores son peninsulares.

#### 6.1.4 Amenazas.

- Instalación de empresas del mismo ramo o giro en la ciudad de Chetumal
- Que las grandes empresas bajen precios en sus productos y manejen otro sistema de ventas.
- Bajo poder adquisitivo del segmento meta.
- Competencia agresiva
- Aumento de precios en materiales por parte de los proveedores.
- Suspensión de créditos por parte de los proveedores.
- Competencia consolidada en el mercado.
- Falta de registro del nombre de la empresa ante el registro de la propiedad intelectual.
- Que falte un empleado por accidente o por salud.
- Que los proveedores no surtan el producto oportunamente.

- Material limitado en bodega para su venta.

#### 6.1.5 Estrategias.

- Gestionar recursos económicos, como puedes ser de manera pública o privada, con el financiamiento que se adquiera se podría invertir en material o manejar nuevos productos para su venta en la empresa.
- La forma en que algún negocio logra conseguir capital para emprender sus actividades se la conoce bajo el nombre de financiamiento. Existen distintas fuentes que permiten obtener dicho capital es por esto que se habla de las siguientes formas de financiamientos:

Ahorros personales: aquí se alude a los ahorros así como también a los recursos personales del individuo, a los que se les puede sumar la tarjeta de crédito. Esta forma de financiamiento suele ser muy frecuente.

Parientes y amigos: estos resultan ser otra fuente privada de la que se vale la empresa para llevar adelante sus negocios. La ventaja que presenta recibir dinero de amigos o parientes es que se logra conseguir dinero con una tasa de interés muy baja o incluso nula.

Empresas de capital de inversión: estas actúan asistiendo a aquellas empresas que estén en etapa de crecimiento a cambio de interés en el negocio o acciones.

Uniones de crédito o bancos: estas entidades también suelen ser una fuente muy recurrente. Lo que requieren tanto los bancos como las uniones de crédito es que el individuo logre justificar de forma satisfactoria la solicitud del dinero. Si es así reciben un cierto monto que después deberán devolver con diversas tasas de interés.

Además de las anteriores fuentes de financiamiento se puede hablar de financiamiento a corto plazo, que está compuesto por:

**Pagaré:** este representaría una promesa por escrito donde una de las partes se compromete a devolver la suma de dinero recibida en un determinado período de tiempo. Este instrumento de negociación suele presentar intereses y generalmente surge de la conversión de una cuenta corriente, préstamos en efectivo o venta de bienes. La desventaja que presenta el pagaré es que pueden tomarse medidas legales sino son pagados. Las ventajas son que se pagan en efectivo y que su seguridad de pago es muy elevada.

**Línea de crédito:** esta implica una suma de dinero que está siempre disponible en el banco pero durante un período de tiempo determinado previamente. Las desventajas que presenta esta modalidad es que es limitada a ciertos sectores que resulten altamente solventes y por cada línea de crédito que la empresa utilice se deben pagar intereses. La ventaja es que la empresa cuenta con dinero en efectivo disponible.

**Crédito comercial:** esto significa la utilización de las cuentas por pagar de la empresa como fuente de recursos y puede incluir las cuentas por cobrar, los gastos a pagar o del financiamiento del inventario. El crédito comercial tiene a favor que es poco costoso y permite la agilización de las operaciones. La desventaja es que en caso de que no se paguen pueden tomarse medidas legales.

**Crédito bancario:** se obtiene de los bancos, con los cuales se conforman relaciones funcionales. Algunas ventajas que presenta este financiamiento es que los préstamos suelen adaptarse a las necesidades entidad y además las ayuda a estabilizarse en relación al capital en un corto lapso de

tiempo. Las desventajas son que la empresa debe ir cancelando tasas pasivas y que los bancos resultan ser demasiados estrictos, por lo que pueden limitar todo aquello que vaya en contra de sus propios intereses.

Dentro de financiamiento a largo plazo se encuentran, entre otras, las siguientes variantes:

Acciones: estas representan una participación de capital o de patrimonio del accionista en la organización. Las desventajas que presenta este financiamiento son que presentan un costo de emisión bastante elevado y ocasiona que el control de la entidad quede diluido. Lo favorable que presenta esta modalidad es que resultan útiles a la hora de adquirir o fusionar empresas.

- Contratar más personal en empresa soluciones milenio para brindar un mejor servicio y tener un control de las áreas específicas, así cada persona tendrá asignada sus tareas y responsabilidades correspondientes.
- Cambia de dirección a la empresa soluciones milenio en un lugar más visible, así la gente llegara sin problema a la empresa para adquirir algún material, servicio o presupuesto.
- Tramitar algún acuerdo con la agencia del agrado de la empresa para la adquisición de un vehículo, así se ahorraría en el pago de fletes particulares y se obtendría uno propio, de esta manera se lograr brindar un mejor servicio ya que la entrega de material no dependerá de terceras personas si no de la misma empresa.
- Realizar algún contrato con las empresas publicitarias más populares de la ciudad de Chetumal para que la empresa se dé a conocer, una recomendación podría ser publicidad en pantallas y radio difusoras con promociones atractivas para el comprador final.
- Realizar una agenda para la entrega de material, así podrán brindar horas y días más exactas de entrega de material.

- Adquirir un software sofisticado para el manejo del inventario de la empresa soluciones milenio, ya que la misma no cuenta con inventario ni un stock de material.
  - Elaborar una estructura organizacional definida.
  - Elaborar una visión, misión y valores de la empresa.
- 
- Instalación de empresas del mismo ramo o giro en la ciudad de Chetumal : sucedió con la llegada de home depot, pero la empresa lo ha manejado bien ya que no lo ve como competencia porque es una cadena así que se volvió en su proveedor de algunos productos y de esta manera se ve beneficiada.
  - Que las grandes empresas bajen precios en sus productos y manejen otro sistema de ventas: la empresa siempre debe capacitarse en cuestión de servicio al cliente ya que en varias ocasiones el cliente vuelve por la atención y servicio que se le brinde al cliente así como su debido seguimiento post-venta.
  - Bajo poder adquisitivo del segmento meta: la situación económica en Chetumal es algo muy parejo ya que todas las empresas pasan por la misma situación pero no hay que bajar la guardia, la empresa soluciones milenio debe ser muy constante con respecto a salir a buscar obras visitarlas y ofrecer el material y servicio que se brinda.
  - Aumento de precios en materiales por parte de los proveedores: la empresa debe considerar la búsqueda de más opciones con respecto a proveedores
  - Tramitar el registro del nombre de la empresa ante el registro de la propiedad intelectual.

## 6.2 Entrevista

Chetumal Q, roo a 20 de octubre de 2014.

La siguiente entrevista fue realizada a la C. Magaly González Canche, Gerente y dueña de la empresa soluciones milenio ubicada en calle 6 entre siglo XX y siglo XXI fraccionamiento milenio.

**Silvina:** Buenas tardes C. Magaly González, la entrevista tiene como objetivo recabar información para la realización del diagnostico de la empresa soluciones milenio, me autoriza la entrevista ¿sí?

(Si la respuesta es sí se continua con la entrevista).

**Magali González (Gerente):** Si adelante silvina.

**Silvina:** ¿A qué se dedica la empresa soluciones milenio?

**Magali González (Gerente):** La empresa se dedica a la venta e instalación de tabla roca pero se enfoca principal mente en acabados como son, las masillas, aditivos, pinturas etc.

**Silvina:** ¿Cuál es el papel que desempeña en la empresa?

**Magali González (Gerente):** mi desempeño en la empresa es de gerente y me dedico a buscar obras en donde ofrecer el material que manejamos, todos los días manejo en la ciudad en busca de nuevas obras, así fue como di con el encargado de compras de oxxo, farmacias del ahorro y hace poco con el de home depot.

**Silvina:** ¿Cuál es el factor principal que Ud. cree le hace falta a la empresa?

**Magali González (Gerente):** la verdad es del lado financiero ya que se me ha dificultado conseguir algún tipo de financiamiento para inyectarle al negocio, por lo tanto me he apoyado en mutualistas si es una manera de apoyarme pero igual me perjudica por que no es deducible.

Otro factor que me gustaría mencionarte es la ubicación, estamos muy apartados y escondidos relativamente, la gente que llega al negocio es porque son guiados por mi promotor o en algunas ocasiones por mí, me gustaría estar en algún lugar más céntrico pero como te comente por el momento no cuento con el recurso para hacer ese cambio.

**Silvina:** ¿cuenta con alguna publicidad?

**Magali González (Gerente):** por el momento no, de hecho las redes sociales se me dificultan.

**Silvina** ¿desde su punto de vista como ve a la competencia, cree que es problema para su negocio?

**Magali González (Gerente):** sé que tengo competencia también se quienes son, así como mapla, el depósito de tabla roca mezquita y ya pronto office depot, pero estoy segura que eso no será problema, si estando aquí escondidas la gente nos busca por el servicio que brindamos, estoy tan confiada que estando en otro lugar nuestro fuerte será el servicio, para nosotros el cliente es lo primero y se les consiente, se les festeja el día del instalador y hacemos promociones de vez en cuando, yo se que alado de la competencia somos pequeños, yo no pienso en competir solo que me toque una parte de tantos instaladores que hay en Chetumal.

**Silvina:** ¿Cómo considera la relación con sus colaboradores?

**Magali González (Gerente):** excelente soy flexible con ellos, los motivo porque siempre les eh dicho que si soluciones milenio crece ellos también, serán recompensados en su sueldo, les he hecho mucho énfasis en que somos un equipo.

**Silvina:** ¿Cómo considera el rendimiento del personal?

**Magali González (Gerente):** La verdad muy buena

**Silvina:** ¿considera justo el pago que Ud. le hace a sus empleados?

**Magali González (Gerente):** Si, aquí entre nos te puedo decir que mis empleados son bien pagados aparte que cuentan con prestaciones y siempre me ha parecido lo justo, que ganen lo que en verdad se merecen.

**Silvina:** muchas gracias por responder estas breves preguntas.

**Magali González (Gerente):** por nada silvina.

### 6.3 Test de clima laboral

**Test aplicado al personal sobre el clima laboral.**

#### **CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**



El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan **MEJORAR EL AMBIENTE** de trabajo en la empresa Soluciones Milenio.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

**La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo).**

Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

- 1- Totalmente de acuerdo
- 2- Parcialmente de acuerdo
- 3- En desacuerdo
- 4- No Aplica ( N/A )

Nombre: Silvina Iliana Magaña Suarez.

Escolaridad: Estudiante IGE en ITZM.

Puesto: Asistente Administrativo.

Tiempo en la empresa: 3 años.

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo		X		
2. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.			X	
3. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros		X		
4. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.			X	
5. Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.		X		
6. En esta empresa, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.			X	

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
7. Si hay un nuevo <b>Plan Estratégico</b> , estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.	X			
8. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				X
9. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo	X			
10. Me gusta mi trabajo	X			
11. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.		X		
12. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho		X		
13. El trabajo que hago es importante para el futuro del país				X
14. Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		X		
15. Nuestros clientes internos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		X		
16. En esta organización valoran mi trabajo	X			
17. Conozco mi cliente final	X			
18. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.	X			
19. Considero que me pagan lo justo por mi		X		

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>N/A</b>
trabajo				
20. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo		X		
21. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo		X		
<b>AUTONOMIA</b>				
22. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor		X		
23. Soy responsable del trabajo que realizo	X			
24. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento	X			
25. Conozco las exigencias de mi trabajo	X			
26. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.	X			
27. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales		X		
<b>COHESIÓN</b>				
28. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.			X	
29. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	X			
30. En la empresa existe un espíritu o mística de que "estamos todos juntos en		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
esto”.				
31. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.	X			
32. Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada.			X	
33. Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la empresa.		X		
34. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.		X		
35. En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar.		X		
36. Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.		X		
37. Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.			X	
38. Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.	X			
39. Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria.		X		
40. Mi superior inmediato da un buen ejemplo.	X			
41. Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.	X			
42. Mi superior inmediato posee las	X			

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
capacidades para supervisarme.				
43. Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él.		X		
44. Mi superior inmediato me exhorta a mejorar mis capacidades o educación.			X	
45. Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes	X			
46. Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.		X		
47. Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.		X		
48. Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.			X	
49. Mi superior inmediato garantiza que yo tenga una idea clara de las metas de nuestro grupo de trabajo.			X	
50. Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área.			X	
51. Mi superior inmediato me hace revisiones / evaluaciones regulares de trabajo.			X	
52. Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo.		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
53. Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.			X	
54. Mi superior inmediato me exhorta a crecer y aprender.		X		
55. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.			X	
56. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.			X	
57. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo		X		
58. Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.			X	
59. Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.			X	
60. Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo	x			
61. Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo.		X		
62. Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
63. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.		X		
64. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.			X	
<b>PRESIÓN</b>				
65. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.			X	
68. La empresa es un lugar relajado para trabajar.			X	
69. En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.			X	
70. Me siento como si nunca tuviese un día libre.			X	
71. Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.				X
72. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo				X
<b>APOYO</b>				
73. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para				x

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>N/A</b>
mejorar el trabajo				
74. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito	X			
75. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	X			
76. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.		X		
77. Mi jefe me respalda 100%		X		
78. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.		X		
79. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.		X		
<b>RECONOCIMIENTO</b>				
81. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato				X
82. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.		X		
83. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.		X		
84. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.			x	
85. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido				X

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
86. Las promociones se las dan a quienes se las merecen				X
83. Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.		X		
80. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.				X
85. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución				X
82. Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado				X
87. El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño.				X
<b>EQUIDAD</b>				
84. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	X			
81. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	X			
86. Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.		X		
83. Mi jefe no tiene favoritos	X			
96. Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo	X			

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
merece.				
<b>INNOVACIÓN</b>				
97. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.			X	
82. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas				X
87. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.				X
100 Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.	X			
101 Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.		X		
102 Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.			X	
103 Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas.				X

Nombre: José Antonio González Kinil.

Escolaridad: preparatoria trunca.

Puesto: Encargado de almacén.

Tiempo en la empresa: 2 años.

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
66. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo		X		
67. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.			X	
68. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros		X		
69. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.			X	
70. Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.		X		
71. En esta empresa, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.		X		
72. Si hay un nuevo <b><u>Plan Estratégico</u></b> ,	X			

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.				
73. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				X
74. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo		X		
75. Me gusta mi trabajo		X		
76. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.		X		
77. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho		X		
78. El trabajo que hago es importante para el futuro del país				X
79. Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		X		
80. Nuestros clientes internos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		X		
81. En esta organización valoran mi trabajo		X		
82. Conozco mi cliente final		X		
83. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.		X		
84. Considero que me pagan lo justo por mi trabajo		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
85. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo		X		
86. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo	X			
<b>AUTONOMIA</b>				
87. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor		X		
88. Soy responsable del trabajo que realizo	X			
89. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento	X			
90. Conozco las exigencias de mi trabajo	X			
91. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.	X			
92. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales		X		
<b>COHESIÓN</b>				
93. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.		X		
94. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	X			
95. En la empresa existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”.		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
96. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.	X			
97. Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada.			X	
98. Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la empresa.		X		
99. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.		X		
100. En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar.		X		
101. Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.		X		
102. Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.			X	
103. Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.	X			
104. Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria.		X		
105. Mi superior inmediato da un buen ejemplo.	X			
106. Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.	X			
107. Mi superior inmediato posee las capacidades para supervisarme.	X			

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
108. Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él.		X		
109. Mi superior inmediato me exhorta a mejorar mis capacidades o educación.			x	
110. Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes	X			
111. Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.		X		
112. Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.		X		
113. Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.			X	
114. Mi superior inmediato garantiza que yo tenga una idea clara de las metas de nuestro grupo de trabajo.			X	
115. Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área.			X	
116. Mi superior inmediato me hace revisiones / evaluaciones regulares de trabajo.			X	
117. Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo.		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
118. Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.			X	
119. Mi superior inmediato me exhorta a crecer y aprender.		X		
120. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.			X	
121. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.			X	
122. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo		X		
123. Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.			X	
124. Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.			X	
125. Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo	x			
126. Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo.		X		
127. Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
128. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.			X	
129. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.			X	
<b>PRESIÓN</b>				
130. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.			X	
69. La empresa es un lugar relajado para trabajar.			X	
70. En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.			X	
70. Me siento como si nunca tuviese un día libre.			X	
83. Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.				X
84. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo				X
<b>APOYO</b>				
85. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para				x

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
mejorar el trabajo				
86. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito	X			
87. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	X			
88. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.		X		
89. Mi jefe me respalda 100%		X		
90. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.		X		
91. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.		X		
<b>RECONOCIMIENTO</b>				
84. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato				X
85. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.		X		
88. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.		X		
89. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.			x	
88. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido				X

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
89. Las promociones se las dan a quienes se las merecen				X
86. Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.		X		
92. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.				X
90. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución				X
85. Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado				X
90. El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño.				X
<b>EQUIDAD</b>				
87. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	X			
93. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	X			
91. Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.		X		
86. Mi jefe no tiene favoritos	X			
98. Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo	X			

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
merece.				
<b>INNOVACIÓN</b>				
99. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.			X	
94. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas				X
92. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.				X
101 Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.	X			
103 Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.		X		
104 Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.			X	
104 Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas.				X

Nombre: Carlos Alberto González Orozco

Escolaridad: secundaria trunca.

Puesto: ayudante de almacén.

Tiempo en la empresa: 1 año.

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
131. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo			X	
132. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.			X	
133. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros			X	
134. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.			X	
135. Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.			X	
136. En esta empresa, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
137. Si hay un nuevo <b>Plan Estratégico</b> , estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.		X		
138. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				X
139. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo		X		
140. Me gusta mi trabajo		X		
141. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.		X		
142. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho		X		
143. El trabajo que hago es importante para el futuro del país				X
144. Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		X		
145. Nuestros clientes internos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		X		
146. En esta organización valoran mi trabajo		X		
147. Conozco mi cliente final		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
148. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.		X		
149. Considero que me pagan lo justo por mi trabajo			X	
150. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo			X	
151. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo	X			
<b>AUTONOMIA</b>				
152. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor		X		
153. Soy responsable del trabajo que realizo			X	
154. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento		X		
155. Conozco las exigencias de mi trabajo		X		
156. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.		X		
157. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales			X	
<b>COHESIÓN</b>				
158. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
159. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.		X		
160. En la empresa existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”.		X		
161. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.	X			
162. Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada.			X	
163. Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la empresa.		X		
164. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.		X		
165. En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar.		X		
166. Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.			X	
167. Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.			X	
168. Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.		X		
169. Mi superior inmediato maneja mis		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
asuntos laborales de manera satisfactoria.				
170. Mi superior inmediato da un buen ejemplo.		X		
171. Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.	X			
172. Mi superior inmediato posee las capacidades para supervisarme.	X			
173. Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él.		X		
174. Mi superior inmediato me exhorta a mejorar mis capacidades o educación.		X		
175. Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes	X			
176. Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.		X		
177. Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.		X		
178. Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.			X	
179. Mi superior inmediato garantiza que yo tenga una idea clara de las metas de nuestro grupo de trabajo.			X	

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
180. Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área.			X	
181. Mi superior inmediato me hace revisiones / evaluaciones regulares de trabajo.			X	
182. Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo.		X		
183. Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.			X	
184. Mi superior inmediato me exhorta a crecer y aprender.		X		
185. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.			X	
186. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.			X	
187. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo		X		
188. Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.			X	
189. Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.			X	

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>N/A</b>
190. Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo	X			
191. Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo.		X		
192. Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.		X		
193. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.			X	
194. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.			X	
<b>PRESION</b>				
195. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.			X	
70. La empresa es un lugar relajado para trabajar.			X	
71. En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.		X		
70. Me siento como si nunca tuviese un día libre.		X		
95. Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto				X

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
estrés, debido a la exigencia de trabajo.				
96. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo				X
<b>APOYO</b>				
97. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo				x
98. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito	X			
99. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	X			
100. A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.		X		
101. Mi jefe me respalda 100%		X		
102. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.		X		
103. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.		X		
<b>RECONOCIMIENTO</b>				
87. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato				X
88. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.		X		
93. La única vez que se habla sobre mi		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
rendimiento es cuando he cometido un error.				
94. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.			x	
91. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido				X
92. Las promociones se las dan a quienes se las merecen				X
89. Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.		X		
104. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.				X
95. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución				X
88. Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado				X
93. El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño.				X
<b>EQUIDAD</b>				
90. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	X			

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
105. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	X			
96. Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.		X		
89. Mi jefe no tiene favoritos	X			
100. Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	X			
<b>INNOVACIÓN</b>				
101. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.			X	
106. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas				X
97. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.				X
102. Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.	X			
105. Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.		X		
106. Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.			X	
105. Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas.				X

Nombre: Sergio David Valdez Briseño.

Escolaridad: secundaria trunca.

Puesto: vendedor.

Tiempo en la empresa: 1 año.

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
196. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo		X		
197. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.			X	
198. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros		X		
199. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.			X	
200. Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
201. En esta empresa, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.		X		
202. Si hay un nuevo <b>Plan Estratégico</b> , estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.	X			
203. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				X
204. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo		X		
205. Me gusta mi trabajo		X		
206. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.		X		
207. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho		X		
208. El trabajo que hago es importante para el futuro del país				X
209. Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		X		
210. Nuestros clientes internos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		X		
211. En esta organización valoran mi trabajo		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
212. Conozco mi cliente final		X		
213. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.		X		
214. Considero que me pagan lo justo por mi trabajo		X		
215. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo		X		
216. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo	X			
<b>AUTONOMIA</b>				
217. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor		X		
218. Soy responsable del trabajo que realizo	X			
219. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento	X			
220. Conozco las exigencias de mi trabajo	X			
221. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.	X			
222. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales		X		

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
<b>COHESION</b>				
223. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.		X		
224. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	X			
225. En la empresa existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”.		X		
226. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.	X			
227. Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada.			X	
228. Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la empresa.		X		
229. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.		X		
230. En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar.		X		
231. Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.		X		
232. Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.			X	
233. Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan	X			

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.				
234. Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria.		X		
235. Mi superior inmediato da un buen ejemplo.	X			
236. Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.	X			
237. Mi superior inmediato posee las capacidades para supervisarme.	X			
238. Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él.		X		
239. Mi superior inmediato me exhorta a mejorar mis capacidades o educación.			x	
240. Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes	X			
241. Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.		X		
242. Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.		X		
243. Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.			X	

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
244. Mi superior inmediato garantiza que yo tenga una idea clara de las metas de nuestro grupo de trabajo.			X	
245. Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área.			X	
246. Mi superior inmediato me hace revisiones / evaluaciones regulares de trabajo.			X	
247. Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo.		X		
248. Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.			X	
249. Mi superior inmediato me exhorta a crecer y aprender.		X		
250. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.			X	
251. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.			X	
252. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo		X		
253. Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.			X	

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
254. Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.			X	
255. Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo	x			
256. Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo.		X		
257. Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.		X		
258. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.			X	
259. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.			X	
<b>PRESIÓN</b>				
260. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.			X	
71. La empresa es un lugar relajado para trabajar.			X	
72. En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.			X	
70. Me siento como si nunca tuviese un día			X	

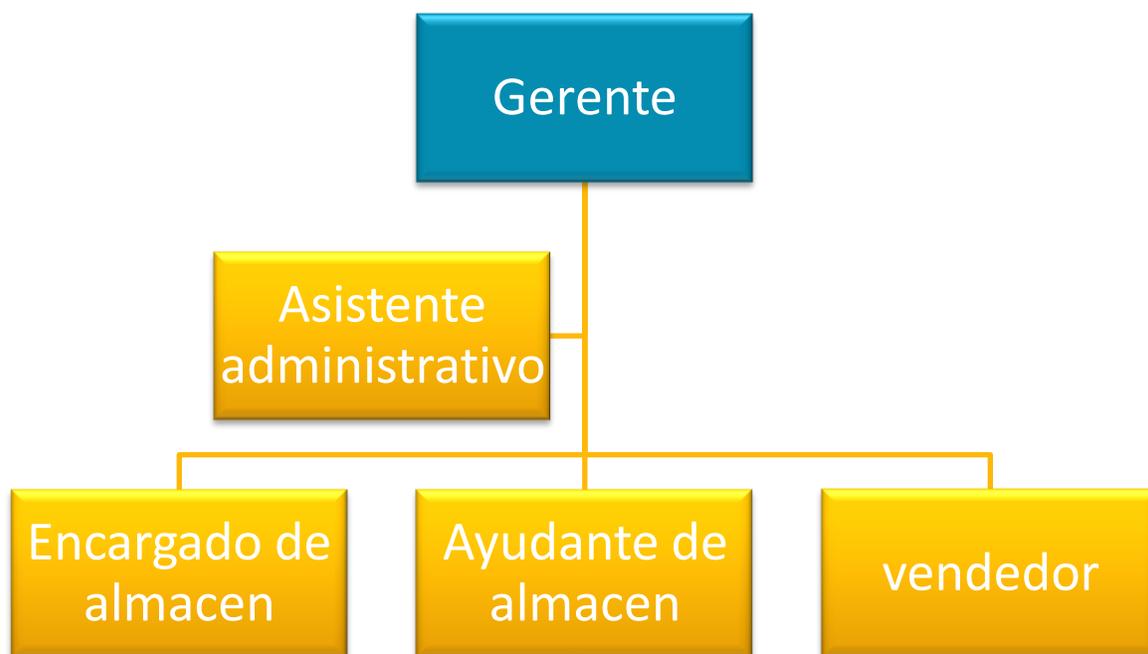
PREGUNTAS	1	2	3	N/A
libre.				
107. Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.				X
108. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo				X
<b>APOYO</b>				
109. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo				x
110. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito	X			
111. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	X			
112. A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.		X		
113. Mi jefe me respalda 100%		X		
114. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.		X		
115. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.		X		
<b>RECONOCIMIENTO</b>				
90. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato				X

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
91. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.		X		
98. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.		X		
99. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.			x	
94. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido				X
95. Las promociones se las dan a quienes se las merecen				X
92. Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.		X		
116. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.				X
100. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución				X
91. Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado				X
96. El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño.				X
<b>EQUIDAD</b>				

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
93. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	X			
117. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	X			
101. Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.		X		
92. Mi jefe no tiene favoritos	X			
102. Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	X			
<b>INNOVACIÓN</b>				
103. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.			X	
118. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas				X
102. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.				X
103 Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.	X			
107 Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.		X		
108 Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.			X	
106 Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera				X

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
positiva ante nuestras nuevas ideas.				

6.4 Organigrama propuesto por la empresa Soluciones Milenio.



6.4.1 Funciones

**Gerente:** persona encargada del logro de los objetivos que la organización se ha planteado y la supervisión de toda la empresa siguiendo los estándares de calidad y servicio, liderazgo y motivación del equipo y toma de decisiones.

**Asistente administrativo:** Encargada de la presentación de la empresa a nivel financiero y del manejo de ingresos, elaboración de presupuestos así como la administración crediticia el análisis de inversiones y la procura miento de fondos.

**Encargado de almacén:** control de inventario, control de entrada y salida de producto. Es un elemento de coordinación y comunicación con todos los colaboradores.

**Ayudante de almacén:** Desarrollan el apoyo directo hacia el encargado de almacén y en despachar el producto hacia el cliente final.

**Vendedor:** Encargado de ventas internas.

6.5 Misión propuesta por la empresa soluciones milenio.

6.5.1 Misión:

Atender las necesidades de nuestros clientes siempre con la experiencia y el espíritu de servicio para apoyarlos en el buen manejo de sus obras.

6.6 Visión propuesta por la empresa soluciones milenio.

6.6.1 visión

Ser una empresa líder en la venta e instalación de tabla roca así como el diseño enfocado a una misma meta que es la de brindar el mejor servicio al cliente.

### 6.7 Políticas de calidad propuestas por la empresa soluciones milenio:

En soluciones milenio, brindamos a nuestros Clientes soluciones integrales y con excelencia proporcionando satisfacción a nuestros clientes, cumpliendo con sus requerimientos y Mejorando la calidad de nuestros servicios.

### 6.8 Valores propuestos por la empresa soluciones milenio:

- **Responsabilidad:** La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral.
- **Sinceridad:** La sinceridad es una actitud que las personas pueden tener para enfrentar su vida y que se caracteriza por la honestidad y la utilización de la verdad en todos los ámbitos de la vida cotidiana. La sinceridad es uno de los elementos o de los valores más importantes y más loables de una persona ya que se basa en ser y actuar tal como uno es, siente o piensa, dejando de lado todo tipo de fingimientos o hipocresías.
- **Solidaridad:** se refiere al sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes, es un término que refiere a la aplicación de lo que se considera bueno para los demás, habla del compartir. Asimismo, se refiere a los lazos sociales que unen a los miembros de una sociedad entre sí.

Algunos sociólogos introdujeron definiciones específicas de este término. Entre ellos, uno de los más famosos fue Émile Durkheim.

- Servicial: Servir es ayudar a alguien de manera espontánea, como una actitud permanente de colaboración hacia los demás. La persona servicial lo es en su trabajo, con su familia, pero también en la calle ayudando a otras personas en cosas aparentemente insignificantes, pero que van haciendo la vida más ligera. Todos recordamos la experiencia de algún desconocido que apareció de la nada justo cuando necesitábamos ayuda que sorpresivamente tras ayudarnos se pierde entre la multitud.
- Compromiso: Deriva del término latino *compromissum* y se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada.
- Humildad: Actitud de la persona que no presume de sus logros, reconoce sus fracasos y debilidades y actúa sin orgullo
- Honestidad: es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo, honrado y honesto. Desde un punto de importante es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente.
- Lealtad: La lealtad es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Según ciertas convenciones, una persona de bien debe ser leal a los demás, a ciertas instituciones y organizaciones (como la empresa para la cual trabaja) y a su nación.
- Eficiencia: La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.
- Profesionalismo: El término profesionalismo se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la medida, la objetividad y la

efectividad en la actividad que se desempeñe. El profesionalismo es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma.

## VII. CONCLUSION.

Podemos mencionar que el proyecto “Diagnostico administrativo para la modernización y operación de la empresa soluciones milenio” fue aceptable para la dueña de la empresa C. Magaly González Canche.

Le fue de gran ayuda el análisis que se le realizo parte de algunos puntos ya están en funcionamiento, al día de hoy la empresa cambio de dirección logrando el impacto que se esperaba en la gente, se encuentra ubicada en la Av. Insurgentes # 404 – a entre Génova y Venecia colonia veinte de noviembre de igual forma podremos ver la publicidad que contrato en pantallas y radio.

La experiencia que obtuve realizando el proyecto me fue de gran ayuda ya que pude aplicar varios conocimientos y sentirme satisfecha por lograr que la empresa soluciones milenio tenga el conocimiento de algunas recomendaciones que le servirían de mucho si se llegase a realizar todo.

El personal que labora en la empresa es gente comprometida, participativa y con gran actitud, gracias a su apoyo es como pude concluir y recabar los datos necesarios para dicho proyecto.

De igual forma se hace mención a la gran participación de la dueña de la empresa que a su vez fue mi asesor externo, por su tiempo y participación.

## VIII. RECOMENDACIONES.

- Atener el análisis foda realizado de acuerdo a las estrategias definidas.
- Definir funciones y distribuir las actividades de acuerdo al organigrama propuesto.
- Concientizar al personal de la empresa sobre la misión, los valores y política de calidad definidos.
- Instrumentar un sistema automatizado para conocer la existencia del producto en bodega.
- Atender el diagnostico realizado a la empresa a corto plazo.

## IX. BIBLIOGRAFÍA.

[Http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ada-de-diagn%C3%b3stico.pdf](http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ada-de-diagn%C3%b3stico.pdf)

Bingham, V. D. Y Moore, B. V. (1973): Cómo entrevistar: Madrid. Rialp.

Cabrera, F.A. y Espin, J.V. (1986): Técnica de encuesta (entrevista). En Medición y evaluación educativa. Barcelona: P.P.U.

Lázaro, A. Y Asensi, J. (1987): La entrevista. En Manual de orientación escolar y tutoría. Madrid: Narcea.

Román, J.Mª y Pastor, E. (1984): Técnicas para la entrevista. En La tutoría. Barcelona: CEAC.

Silva, F. Y Pelachano, V. (1979): La entrevista. Valencia: Facultad de Filosofía, Psicología y Ciencias de la Educación.

[Http://www.centrem.cat/ecomu/upfiles/circulars/QG-11.007.pdf](http://www.centrem.cat/ecomu/upfiles/circulars/QG-11.007.pdf)

[Http://books.google.com.mx/books?id=00dKezzNE-AC&pg=PA237&dq=test+de+ambiente+laboral&hl=es&sa=X&ei=QYuGVJH\\_BcOHNpyjhPgP&ved=0CDsQ6AEwBg#v=onepage&q=test%20de%20ambiente%20laboral&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=00dKezzNE-AC&pg=PA237&dq=test+de+ambiente+laboral&hl=es&sa=X&ei=QYuGVJH_BcOHNpyjhPgP&ved=0CDsQ6AEwBg#v=onepage&q=test%20de%20ambiente%20laboral&f=false)

[Https://jcvalda.wordpress.com/2013/09/07/guia-para-elaborar-correctamente-la-vision-y-mision-de-la-empresa/](https://jcvalda.wordpress.com/2013/09/07/guia-para-elaborar-correctamente-la-vision-y-mision-de-la-empresa/)

## X. ANEXOS.



Imagen de la antigua ubicación de la empresa soluciones milenio.



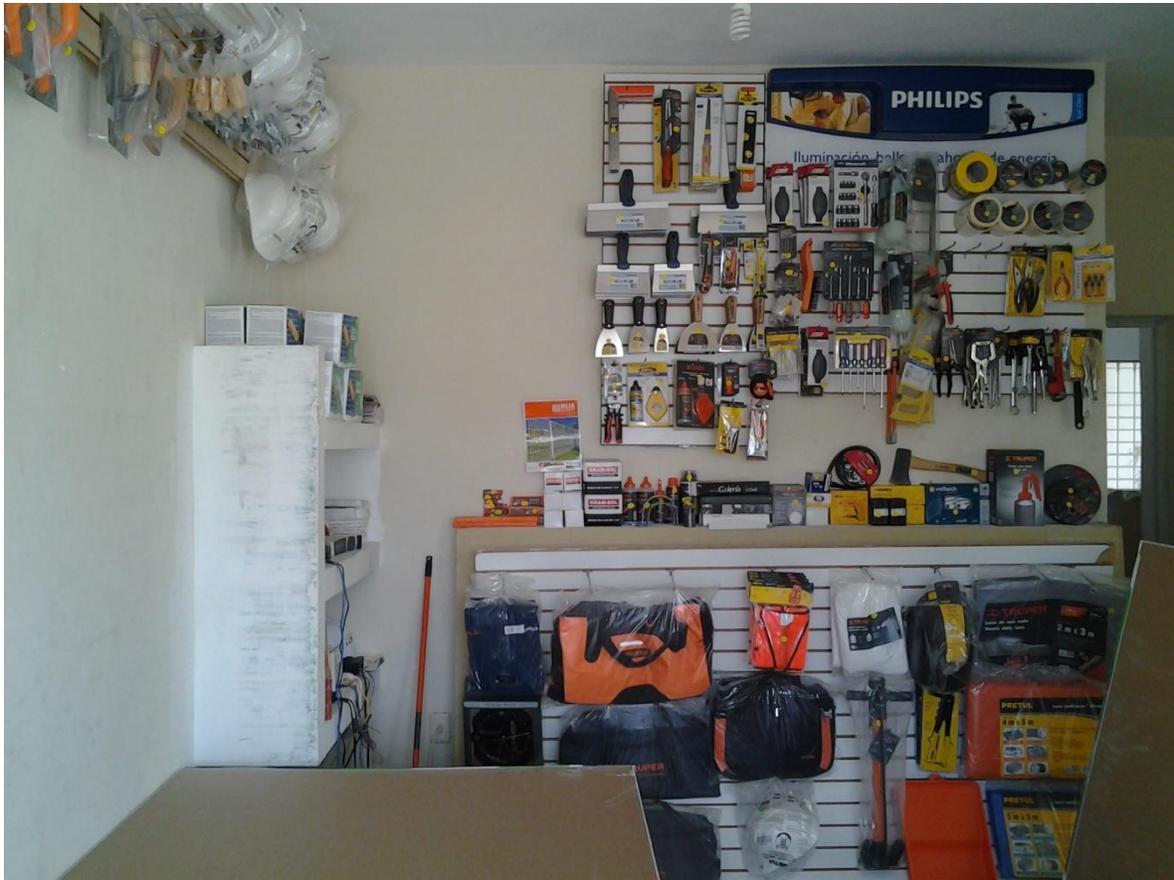


Imagen de exhibición de la antigua ubicación.



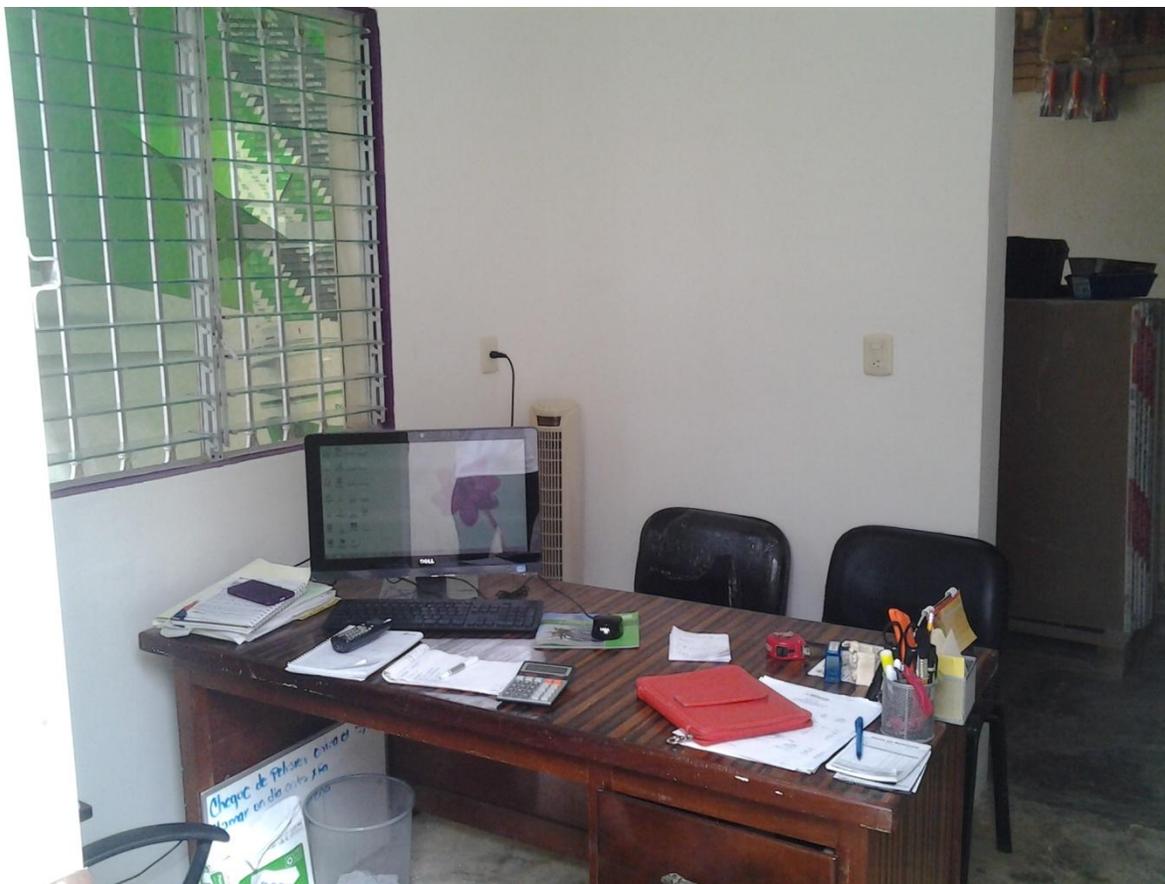


Imagen de la oficina de la antigua ubicación.

A continuación se mostraran fotografías en donde se logra apreciar el avance que tuvo la empresa, como fue cambio de ubicación, uniformes, publicidad y más variedad de productos.

Modificación de logo.





Imagen de la nueva ubicación domicilio...



Exhibición de venta mostrador



Exhibición de material.