

- d) **Observación directa.** Consiste, como lo indica su nombre, en observar de manera directa la "Satisfacción" o "Insatisfacción" del cliente al recibir el servicio, o bien, cuando estamos determinando los atributos que son importantes productos o servicios. Consiste en observar los factores que analiza un cliente potencial para seleccionar el bien. En el caso de las escuelas podría observarse hacia dónde dirigen sus preguntas los padres de familia, qué lugares de la escuela les gusta visitar, etcétera.

- e) Otra fuente importante son los empleados, aunque al igual que la anterior, no nos permite cuantificar. En nuestro caso, serían los maestros que están en contacto tanto con los padres como con los alumnos, dos de los clientes principales de la escuela. En casi todas las ocasiones, los maestros pueden emitir opinión sobre qué tan conformes ven a ambos clientes.

- f) **Encuesta.** Esta es la técnica más conocida y más empleada para conocer la satisfacción del cliente. Para la elaboración de las mismas, es necesario tomar en cuenta cuáles son los momentos de la verdad y las normas de calidad que se definieron previamente. Es muy recomendable establecer claramente cuáles son los objetivos de la encuesta, así como el tipo de información que se desea recolectar. Posteriormente se traduce esto en preguntas concretas. Es también conveniente estipular de manera formal la periodicidad con la que se aplicarán las encuestas, el número que se aplicarán y quién las procesará para obtener la información deseada.

- g) Buzón de sugerencias. Al igual que las encuestas, éste es también un medio muy conocido de contar con información sobre la satisfacción del servicio proporcionado, si bien es cierto que la mayor parte de las veces se utiliza para expresar descontento con determinados elementos del servicio.

3.8. MENTE SANA , CUERPO SANO

Esta herramienta quizá nunca nos preocupamos por tomarla en cuenta, consiste en tomar tiempo para englobar todos los hábitos porque es el que los hace posibles, significa preservar y realzar el mayor bien que usted posee; usted mismo, su persona, es renovar las cuatro dimensiones de su naturaleza humana: la física, espiritual, mental y social/emocional.

RECOMENDACIONES PARA UNA AUTORENOVACION EQUILIBRADA

FISICA

- Hacer ejercicio cada 3 horas de trabajo
- Tener un buen plan de nutrición
- Controlar al máximo el estrés

ESPIRITUAL

- Clarificar bien los valores
- Comprometerse con esos valores
- Estudio y meditación constante

MENTAL

- Leer como una costumbre
- Visualizar
- Planificar
- Escribir las ideas que nazcan

EMOCIONAL/SOCIAL

- Tener empatía
- Sinergia
- Seguridad al interactuar con otros
- Mentalidad de servicio

Significa dar expresión a las cuatro motivaciones:

La dimensión física: Es cuidar de nuestro cuerpo físico, comer los alimentos correctos, descansar lo suficiente y hacer ejercicio con regularidad.

La dimensión espiritual: Proporciona liderazgo a nuestra propia vida, es el compromiso con nuestro sistema de valores, leer y meditar renova. Como dijo Martín Luther King "Tengo mucho que hacer hoy, de modo que necesito pasar otra hora mas de rodillas" es una fuente de poder.

La dimensión mental: No hay mejor modo de informar y ampliar regularmente la mente que acostumbrarse a leer buena literatura, se sugiere leer una vez al mes un libro de tu interés, es la mejor forma de estar informado de lo que acontece en el mundo en que vives.

La dimensión social/emocional: Este se puede hacer en la interacción cotidiana con otras personas porque abarca los hábitos anteriores, centrados en los principios de liderazgo interpersonal, la comunicación empática y la cooperación creativa, el éxito de estos principios no es en lo esencial una cuestión de intelecto, sino de emoción, esta relacionado con nuestro sentido de la seguridad personal, si somos emocionalmente inseguros, aunque estemos muy adelantados desde el punto de vista intelectual, poner en práctica estos principios con gente que piensan de modo diferente sobre cuestiones fundamentales de la vida puede resultar amenazador.

Tenemos paz mental cuando nuestra vida esta en armonía con los principios y valores verdaderos, hay seguridad en saber que uno puede salir del propio marco de referencia sin renunciar a el, que podemos comprender real y profundamente a otro ser humano.

Se logra seguridad cuando uno interactua autentica, creativa y cooperativamente, con calidad al dar un servicio, despliega estos hábitos de la interdependencia, cuando estimulas y haces feliz la vida de los otros.

- Lo que importa es hacer felices las vidas de otras personas, el motivo es la influencia y no el reconocimiento.
- El servir a los demás es la renta que pagamos por el derecho a vivir en la tierra.

CAPITULO 4

RECURSOS MATERIALES

Para que se lleve a cabo el presente proyecto se requiere del siguiente material de apoyo.

- Pizarrón, Gis, Papel cartoncillo, Marcadores
- Rotafolios
- Acetatos, Telebeam
- Retroproyector de acetatos
- Hojas de rotafolio
- Lápices, Carpetas, Hojas tamaño carta
- Televisión a color (mayor de 20 Pulgadas)
- Videocaseteras VHS, Videocasete de película Tron
- Computadora personal, Impresora
- Office 97 o superior
- Broches
- Salón con ambiente adecuado.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES

El implementar las herramientas de motivación y efectividad personal en las empresas, se ha venido desarrollado por etapas, si se parte del hecho que la efectividad y productividad se define como generar o producir algo de tal manera que permite apreciarlo o compararlo con los de su especie, una empresa cuya misión sea la de satisfacer las necesidades de sus clientes, podrá saber que lo esta logrado en la medida que satisfaga un mayor numero de clientes, una empresa buscara compararse con otra que tenga su misma misión en virtud de que dichas empresas representan a su competencia.

El resultado de nuestra investigación nos aporta los siguientes datos: en algunas empresas no se le ha dado la importancia necesaria para imponer las herramientas como una estrategia, si usted es empresario o jefe seguramente le parecerá conocida esta frase "Disculpe, pero necesito hablar con usted..... me voy de la empresa".

Diferentes causas dentro de las organizaciones son las que resquebrajan a las compañías debido a un mal en ocasiones imparable, la falta de motivación, no sentirse parte de la empresa, la rotación del personal, de acuerdo al estudio realizado y comparado con otras empresas internacionales el hecho de que

una persona renuncie a su trabajo tiene un costo entre los 11 y 18 meses de su sueldo, dependiendo del nivel organizacional, los índices de rotación de las empresas mexicanas en los niveles de empleado - profesionista fluctúan entre 15 y 30 por ciento, impactando de manera importante la productividad y eficiencia de las empresas, mientras que en el nivel de sindicalizados la rotación es mayor, entre el 40 y 50 por ciento.

Durante la curva de aprendizaje del nuevo elemento, las equivocaciones, la desmotivación y sobre todo la falta de continuidad a lo ya establecido, afecta de manera considerable la productividad y eficiencia de las empresas, independientemente de que se tenga un remplazo interno, en algún nivel de la organización se requerirá de un nuevo empleado a quien se le tiene que enseñar las políticas y el sistema de trabajo.

La rotación en los niveles ejecutivos o profesionales se debe en primer lugar a la limitación en la libertad de acción y de crecimiento, mientras en segundo sitio se ubica el aspecto económico, entre más responsabilidades tenga un empleado se considera que se le está tomando en cuenta, ya que influye en los resultados, otros factores que los empleados toman en cuenta y más aprecian además de la compensación, esta, el ambiente de trabajo, así como las oportunidades de desarrollo.

Una vez terminado nuestro curso y después haberles proporcionado a los empleados las herramientas, (cualquier herramienta que se les proporcione a nuestros empleados deberá mantenerse actualizada), sentimos un cambio en la actitud hacia la empresa se empezaron a involucrar más en sus actividades, a tener participación, análisis crítico, trabajo en equipo, una comunicación más integral.

Por lo tanto se logró el objetivo de hacer mas eficiente al personal, se midió la efectividad a través del formato de evaluación, se cometieron menos errores en las actividades realizadas, se integraron a los elementos aislados y se evitaron duplicidad de funciones, nos quedamos sorprendidos por los resultados obtenidos, se incremento el nivel de logro en las actividades que realizaron en cada uno de los puestos evaluados como se puede apreciar en las gráficas de los anexos.

CAPITULO 6

RECOMENDACIONES

Los elementos básicos para que las herramientas tengan éxito consiste en tener en cuenta la misión, visión y el objetivo de la empresa, el gran olvido en que se tienen a estas herramientas es parte de la Pseudocultura de los empresarios mexicanos "no, para que, me sale caro", ésto impide a los empleados a desarrollarse en relación con su actividad, se le niega la capacidad de aportar sus ideas, se le limita a seguir las políticas de la empresa y ésto ocasiona un circulo viciosos que lo atrapa y enajena de tal manera que cae en la posición mas cómoda.

Por lo anteriormente expuesto, en este proyecto de tesis se decidió tomar de los elementos que conjugan a la empresa triunfadora o de calidad:

- La capacitación constante al personal.
- Promover la lectura en el personal de la empresa de diversas fuentes como pueden ser: Libros de diferentes autores relacionados con la motivación.
- La sensibilidad para percibir los resultados de su trabajo en la empresa.

- El atrevimiento a participar en la elaboración de estrategias diferentes que incluyan la misión, visión y objetivo de la empresa.
- Hacerlo sentir parte de ella.
- Empezar por la calidad en todos los aspectos de su vida.
- La empresa no debe exhortar a los trabajadores para que participen, debe poner los medios, si logra que la gente se involucre, se genera un compromiso, ya que parte de sus opiniones las ven hechas realidad.

Para futuras investigaciones también se recomienda :

- Utilizar la metodología propuesta para desarrollar un diagnóstico general a la medida para una empresa en particular.
- Definir una nueva metodología para evaluar el impacto de los indicadores del nivel de desempeño en las empresas productivas, basado en la metodología propuesta para empresas de servicio.
- Utilizar la metodología propuesta en casos diferentes.

Esta propuesta constituye un eje, debe ser tal que facilite el desarrollo humano, posibilite el clima adecuado y sea una invitación a tomarlo no un obstáculo, las herramientas tienen sentido si contribuyen a que el empleado se comprometa con ellas y desarrolle mayores destrezas.

Por último sería muy conveniente que el curso sea impartido los sábados en la mañana, antes de que los empleados realicen alguna actividad, está comprobado que el clima y el horario influyen para que se acepten o rechacen dichas herramientas.

BIBLIOGRAFIA

Aguayo, R.	El método Deming	Vergara	1995
Albrecht, K.	La misión de la empresa	Paidos	1996
Anda, C.	Administración y calidad	Limusa-Noriega	1997
Asaka, T.	Manual de herras de Calidad	Productivity Press	1994
Batten, J.	Como construir una Cultura de calidad	G.E. Iberoamérica	1996
Blanchar, K.	Gung-Ho trabajando juntos	Paidos	1995
Bounds, G.	Total Quality Management	McGraw-Hill	1994
Carlzon, J.	El momento de la verdad	Díaz de Santos	1991
Covey, S.	Siete hábitos de la gente eficaz	Paidos	1993
Chopra, D.	Las siete herramientas del éxito	Paidos	1994
Denton, K.	Calidad en el servicio a clientes	Díaz de Santos	1991
Frankl, V.	El habito de la actitud positiva	Grijalbo	1992
Fukuyama, H.	Confianza	Paidos	1993
Gutiérrez, M.	Administrar para la calidad	Limusa	1989
Lawrence, M.	Administración de la calidad A través de equipos	The Miller Co.	1991
Moller, C.	Calidad personal, la base De todas las calidades	TMI México	1992
Peter, S.	El manual del equipo	Joiner	1991

Picazo, L.	Ingeniería de servicios	McGraw-Hill	1991
Reyes, A.	El análisis de puestos	Limusa	1991
Ringer, R.	Los diez hábitos que lo llevaran al éxito	Grijalbo	1992
Robert, B.	Como formar equipos de Trabajo	E. Iberoamérica	1994

ANEXOS ANTES DE LA IMPLEMENTACION

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO ARTURO DELGADO CALVILLO **CLAVE** A
PUESTO DEL EVALUADO CONTADOR
EMPRESA SIN S.A.
REVISOR ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL **FIRMA**

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 5 AL 9 DE ABRIL 1998
E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1.- Registra depósitos a Bancos	230	9.58	3	2	Bueno
2.- Aprueba gastos de Materiales y partes.	350	14.58	0	2	Bueno
3.- Controla gastos de oficina , publicidad y ventas.	375	15.63	0	3	Sobresaliente
4.- Paga gastos de Administración Renta, agua, luz, teléfono.	210	8.75	2	1	Marginal
5.- Controla los pagos hechos por la Empresa.	370	15.41	1	2	Bueno
6.- Cuida el Cobro a Clientes.	255	10.62	0	3	Sobresaliente
7.- Factura y envío a clientes.	200	8.33	4	1	Marginal
8.- Autoriza Créditos a Clientes.	180	7.5	1	2	Bueno

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO ARTURO DELGADO CALVILLO **CLAVE** A
PUESTO DEL EVALUADO CONTADOR
EMPRESA SIN S.A.
REVISOR ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL **FIRMA**

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 5 AL 9 DE ABRIL 1999
E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
9.- Hace la Nomina Semanal Quincenal.	230	9.6	0	3	Sobresaliente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO ENRIQUE GONZALEZ GONZALEZ CLAVE B
 PUESTO DEL EVALUADO VENDEDOR
 EMPRESA SIN S.A.
 REVISOR ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL FIRMA

NIVEL DE LOGRO VALOR DEFINICION PERIODO: 5 AL 9 DE ABRIL 1999

E EXCELENTE 4 EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
 S SOBRESALIENTE 3 SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
 B BUENO 2 CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO
 M MARGINAL 1 CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO
 D DEFICIENTE 0 FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1.- Contestar llamada de Clientes.	575	23.95	3	2	Bueno
2.- Promoción de Productos	200	8.33	2	2	Bueno
3.- Proporciona presupuestos	75	3.14	1	3	Sobresaliente
4.- Atiende requisiciones de una venta.	550	22.91	0	3	Sobresaliente
5.- Verifica Inventarios.	50	2.08	0	3	Sobresaliente
6.- Realiza venta.	600	25	1	2	Bueno
7.- Cobro a clientes.	200	8.33	0	2	Bueno
8.- Redacción de carta compromiso de venta.	100	4.18	5	1	Marginal
9.- Archiva expediente de clientes	50	2.08	0	3	Sobresaliente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO ANGELICA MENDOZA PEREZ CLAVE C
 PUESTO DEL EVALUADO SECRETARIA
 EMPRESA SIN S.A.
 REVISOR ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL FIRMA

NIVEL DE LOGRO VALOR DEFINICION PERIODO: 5 AL 9 DE ABRIL 1999

E EXCELENTE 4 EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
 S SOBRESALIENTE 3 SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
 B BUENO 2 CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO
 M MARGINAL 1 CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO
 D DEFICIENTE 0 FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1- Toma taquigrafía	140	5.83	7	2	Bueno
2- Contesta correspondencia	240	10:00	1	3	Sobresaliente
3- Teclea circulares, memos boletines	320	13.34	0	3	Sobresaliente
4- Habré expediente a las personas que se presenten en el departamento	200	8.34	0	3	Sobresaliente
5- Atiende a las personas que se presenten en el depto.	225	9.38	0	4	Excelente
6- Atiende llamadas telefónicas	275	11.46	0	3	Sobresaliente
7- Recuerda al Jefe los pendientes	200	8.34	1	2	Bueno

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO	ANGELICA MENDOZA PEREZ	CLAVE C
PUESTO DEL EVALUADO	SECRETARIA	
EMPRESA	SIN S.A.	
REVISO	ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL	FIRMA

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 5 AL 9 DE ABRIL 1999
E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
8- Cuida que se haga la limpieza	150	8.25	0	3	Sobresaliente
9- Gestiona la reparacion de maquinas y equipos	260	10.83	0	3	Sobresaliente
10- Recibe solicitudes y pedidos	50	2.08	0	3	Sobresaliente
11- Recibe Notas de los trabajadores	200	8.34	1	2	Bueno
12- Prepara café e implementos del refrigerador	140	5.81	0	3	Sobresaliente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO	JAIME A. GARZA MORENO	CLAVE	D
PUESTO DEL EVALUADO	MENSAJERO		
EMPRESA	SIN S.A.		
REVISO	ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL	FIRMA	

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 5 AL 9 DE ABRIL 1999
E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1.- Depósitos, pagos de servicios Bancos.	900	37.5	1	2	Bueno
2.- Entrega de mercancía, información, recoge cobros a clientes.	1000	41.66	0	3	Sobresaliente
3.- Correos, mensajería.	400	16.66	0	3	Sobresaliente
4.- Mantenimiento del Equipo de transporte.	100	4.18	0	3	Sobresaliente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO LAURA PATRICIA GARZA CARRIEDO CLAVE E
 PUESTO DEL EVALUADO INTENDENTE
 EMPRESA SIN S.A.
 REVISOR ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL FIRMA

NIVEL DE LOGRO VALOR DEFINICION PERIODO: 5 AL 9 DE ABRIL 1999

E EXCELENTE 4 EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
 S SOBRESALIENTE 3 SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
 B BUENO 2 CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO
 M MARGINAL 1 CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO
 D DEFICIENTE 0 FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1.- Aseo de oficina	900	37.50		2	Bueno
2.- Aseo de baños	550	22.91		1	Marginal
3.- Limpieza, de pisos, ventanas.	300	12.50		2	Bueno
4.- Limpieza externa y de estacionamiento.	350	14.58		3	Sobresaliente
5.- Aseo de cocineta, refrigerador	300	12.50		2	Bueno

ANEXOS DESPUES DE LA IMPLEMENTACION

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO ARTURO DELGADO CALVILLO CLAVE A
 PUESTO DEL EVALUADO CONTADOR
 EMPRESA SIN S.A.
 REVISO ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL FIRMA

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 24 al 28 DE MAYO
E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1.- Registra depósitos a Bancos	230	9.58	0	4	Excelente
2.- Aprueba gastos de Materiales y partes.	350	14.58	0	3	Sobresaliente
3.- Controla gastos de oficina , publicidad y ventas.	375	15.63	0	4	Excelente
4.- Paga gastos de Administración Renta, agua, luz, teléfono.	210	8.75	1	2	Bueno
5.- Controla los pagos hechos por la Empresa.	370	15.41	0	3	Sobresaliente
6.- Cuida el Cobro a Clientes.	255	10.62	0	4	Excelente
7.- Factura y envío a clientes.	200	8.33	2	2	Bueno
8.- Autoriza Créditos a Clientes.	180	7.5	0	3	Sobresaliente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO	ARTURO DELGADO CALVILLO	CLAVE A
PUESTO DEL EVALUADO	CONTADOR	
EMPRESA	SIN S.A.	
REVISOR	ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL	FIRMA

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 24 al 28 DE MAYO
E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
9.- Hace la Nomina Semanal Quincenal.	230	9.6	0	3	Sobresaliente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO ENRIQUE GONZALEZ GONZALEZ **CLAVE** B
PUESTO DEL EVALUADO VENDEDOR
EMPRESA SIN S.A.
REVISOR ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL **FIRMA**

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 24 al 28 DE MAYO
E. EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S. SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B. BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M. MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D. DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1.- Contestar llamada de Clientes.	575	23.95	1	3	Sobresaliente
2.- Promoción de Productos	200	8.33	0	4	Excelente
3.- Proporciona presupuestos	75	3.14	0	4	Excelente
4.- Atiende requisiciones de una venta.	550	22.91	0	3	Sobresaliente
5.- Verifica Inventarios.	50	2.08	0	3	Sobresaliente
6.- Realiza la venta.	600	25	0	4	Excelente
7.- Cobro a clientes.	200	8.33	0	4	Excelente
8.- Redacción de carta compromiso de venta.	100	4.18	2	2	Bueno
9.- Archiva expediente de clientes	50	2.08	0	4	Excelente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO	ANGELICA MENDOZA PEREZ	CLAVE C
PUESTO DEL EVALUADO	SECRETARIA	
EMPRESA	SIN S.A.	
REVISO	ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL	FIRMA

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 24 al 28 DE MAYO
-----------------------	--------------	-------------------	----------------------------------

E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1- Toma taquigrafía	140	5.83	2	3	Sobresaliente
2- Contesta correspondencia	240	10.00	0	4	Excelente
3- Teclea circulares, memos boletines	320	13.34	0	4	Excelente
4- Habré expediente a las personas que se presenten en el departamento	200	8.34	0	3	Sobresaliente
5- Atiende a las personas que se presenten en el depto.	225	9.38	0	4	Excelente
6- Atiende llamadas telefónicas	275	11.46	0	3	Sobresaliente
7- Recuerda al Jefe los pendientes	200	8.34	0	4	Excelente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO ANGELICA MENDOZA PEREZ **CLAVE** C
PUESTO DEL EVALUADO SECRETARIA
EMPRESA SIN S.A.
REVISOR ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL **FIRMA** ..

NIVEL DE LOGRO VALOR DEFINICION PERIODO: 24 al 28 DE MAYO

E EXCELENTE 4 EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
S SOBRESALIENTE 3 SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO
B BUENO 2 CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO
M MARGINAL 1 CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO
D DEFICIENTE 0 FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
8- Cuida que se haga la limpieza	150	6.25	0	4	Excelente
9- Gestiona la reparacion de maquinas y equipos	260	10.83	0	3	Sobresaliente
10- Recibe solicitudes y pedidos	50	2.08	0	3	Sobresaliente
11- Recibe Notas de los trabajadores	200	8.34	0	3	Sobresaliente
12- Prepara café e implementos del refrigerador	140	5.81	0	3	Sobresaliente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

NOMBRE DEL EVALUADO	JAIME A. GARZA MORENO	CLAVE D
PUESTO DEL EVALUADO	MENSAJERO	
EMPRESA	SIN S.A.	
REVISOR	ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL	FIRMA

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 24 al 28 DE MAYO
E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1.- Depósitos, pagos de servicios Bancos.	900	37.5	0	4	Excelente
2.- Entrega de mercancía, información, recoge cobros a clientes.	1000	41.66	0	3	Sobresaliente
3.- Correos, mensajería.	400	16.66	0	3	Sobresaliente
4.- Mantenimiento del Equipo de transporte.	100	4.18	0	4	Excelente

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

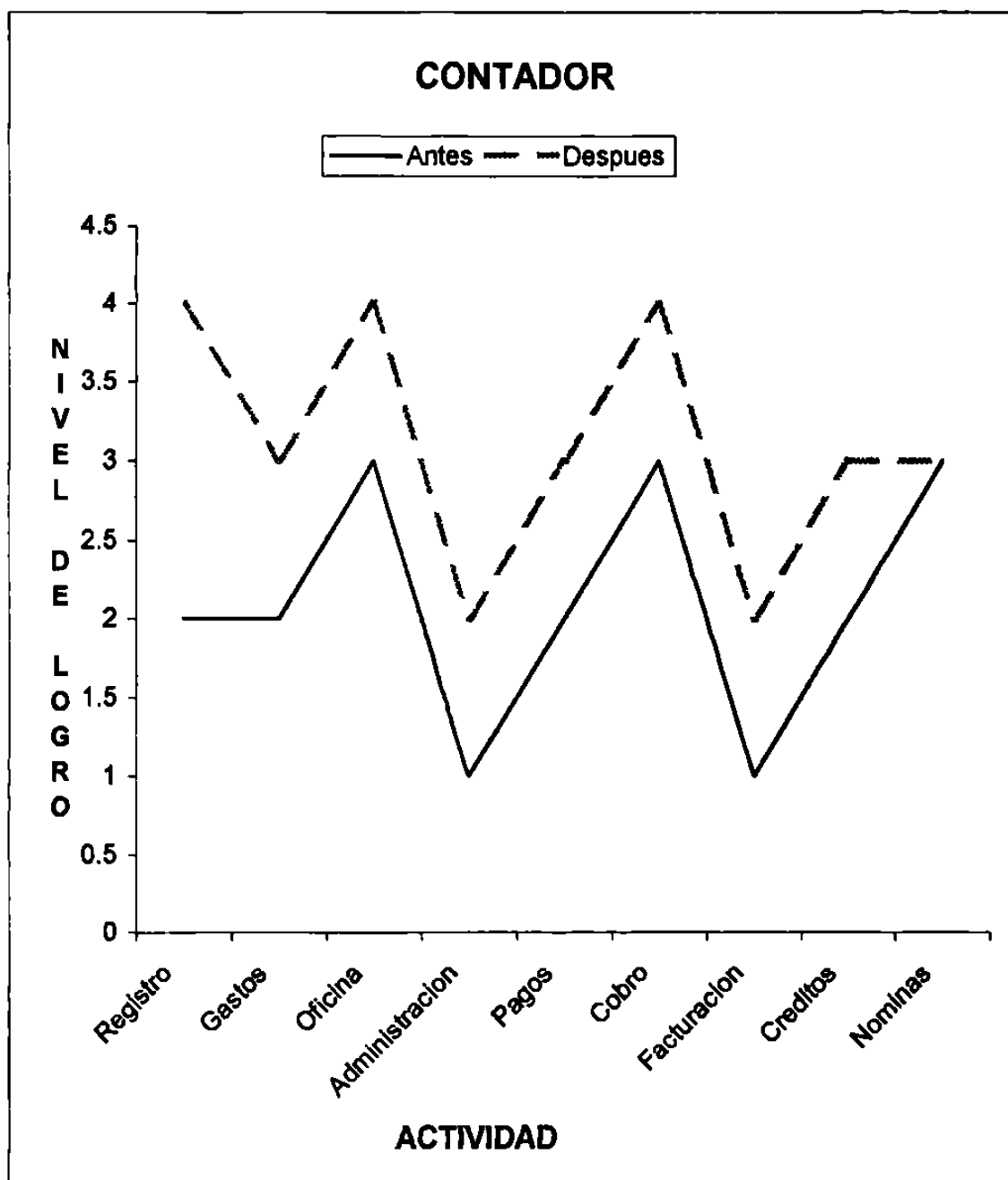
NOMBRE DEL EVALUADO LAURA PATRICIA GARZA CARRIEDO **CLAVE** E
PUESTO DEL EVALUADO INTENDENTE
EMPRESA SIN S.A.
REVISOR ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL **FIRMA**

NIVEL DE LOGRO	VALOR	DEFINICION	PERIODO: 24 al 28 DE MAYO
E EXCELENTE	4	EXCEDIO LAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
S SOBRESALIENTE	3	SUPERO ALGUNAS EXPECTATIVAS DEL OBJETIVO	
B BUENO	2	CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE CON EL OBJETIVO	
M MARGINAL	1	CUMPLIO PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO	
D DEFICIENTE	0	FRACASO EN EL LOGRO DEL OBJETIVO	

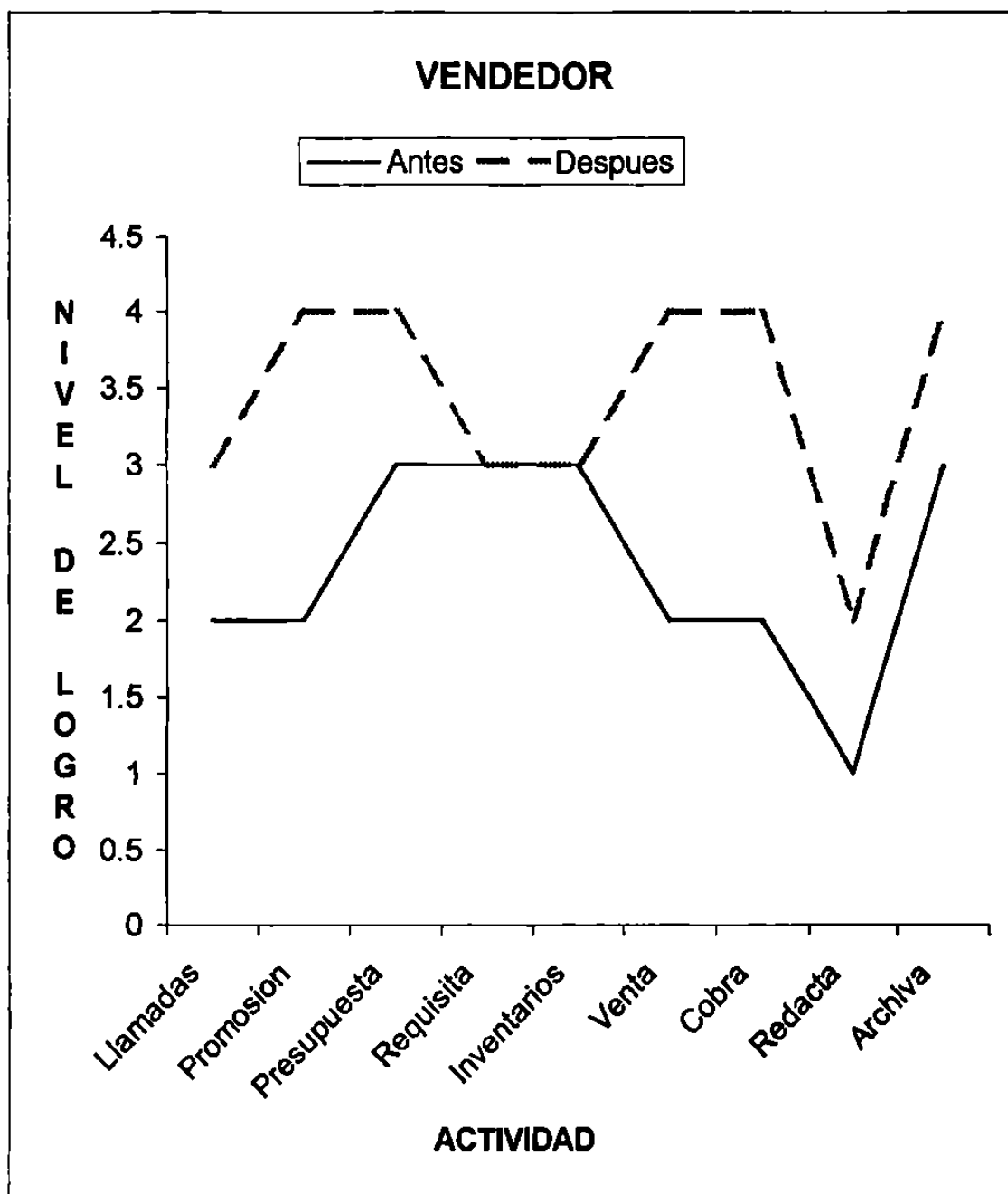
ACTIVIDAD	TIEMPO	% DEDICACION	ERRORES	VALOR	NIVEL DE DESEMPEÑO
1.- Aseo de oficina	900	37.50		4	Excelente
2.- Aseo de baños	550	22.91		3	Sobresaliente
3.- Limpieza, de pisos, ventanas.	300	12.50		3	Sobresaliente
4.- Limpieza externa y de estacionamiento.	350	14.58		4	Excelente
5.- Aseo de cocineta, refrigerador	300	12.50		3	Sobresaliente

LISTADO DE TABLAS Y GRAFICAS

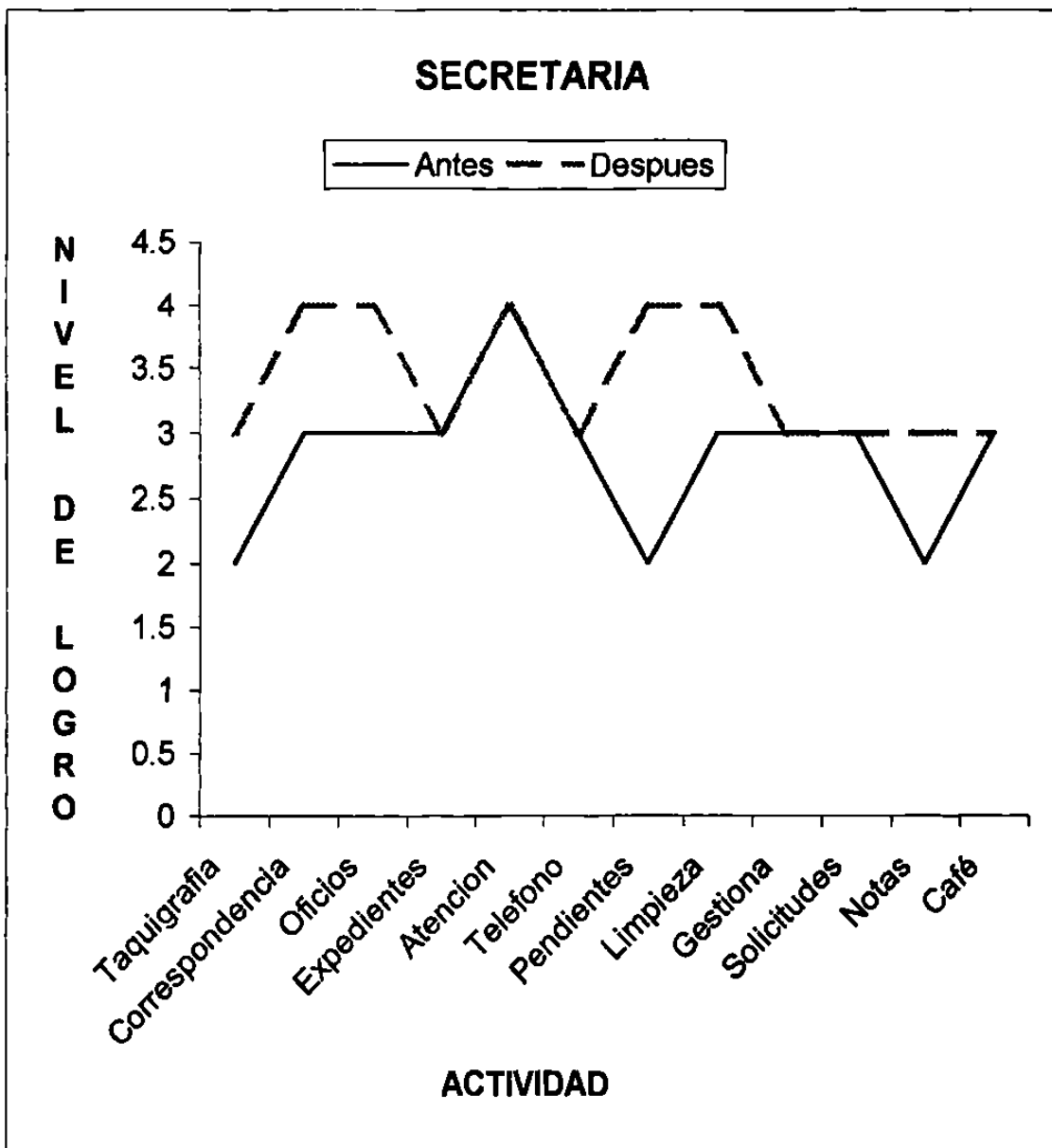
Actividad	Valor	
	Antes	Despues
Registro	2	4
Gastos	2	3
Oficina	3	4
Administracion	1	2
Pagos	2	3
Cobro	3	4
Facturacion	1	2
Creditos	2	3
Nominas	3	3



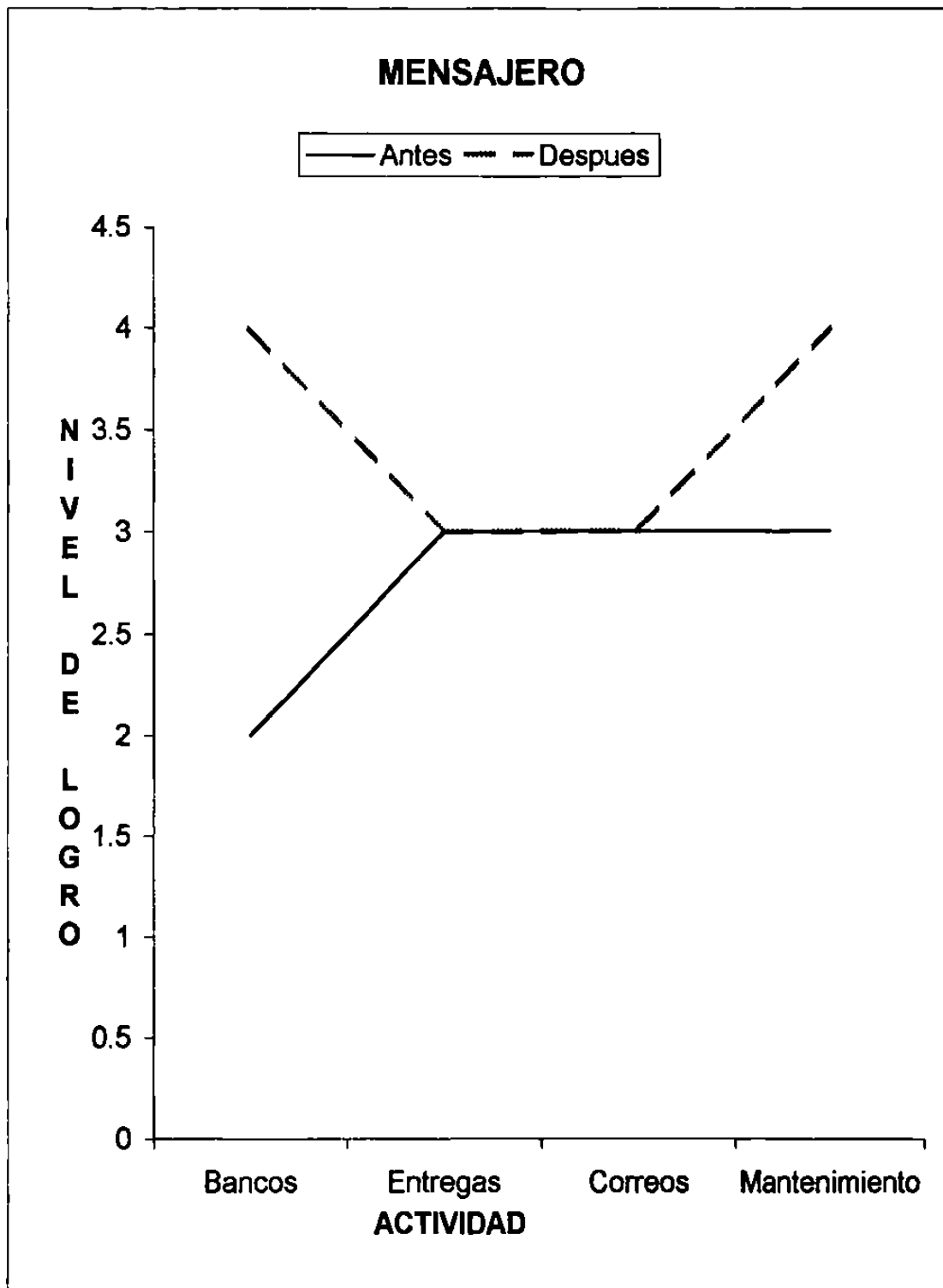
Actividad	Valor	
	Antes	Despues
Llamadas	2	3
Promosion	2	4
Presupuesta	3	4
Requisita	3	3
Inventarios	3	3
Venta	2	4
Cobra	2	4
Redacta	1	2
Archiva	3	4



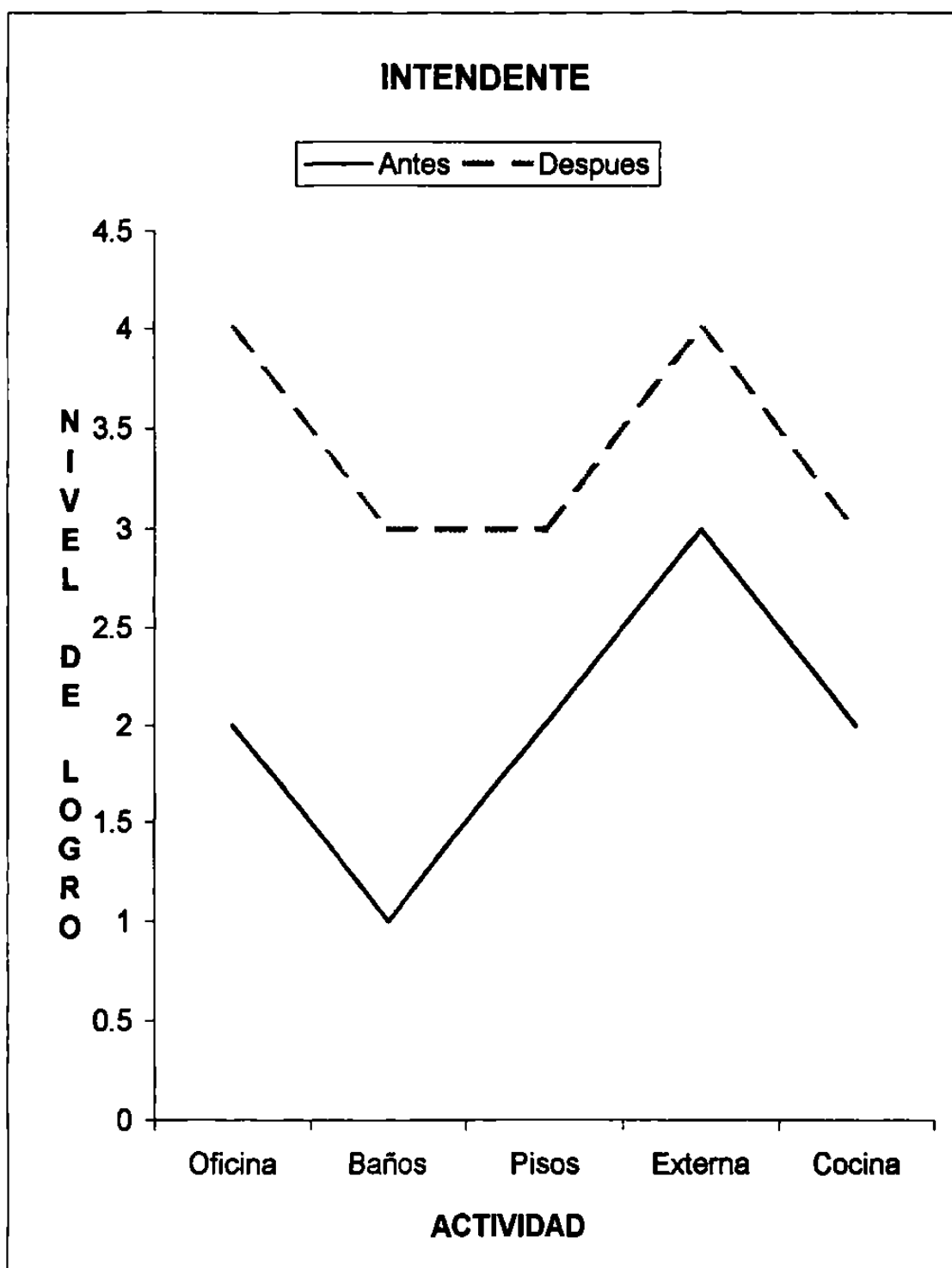
Actividad	Valor	
	Antes	Despues
Taquigrafia	2	3
Correspondencia	3	4
Oficios	3	4
Expedientes	3	3
Atencion	4	4
Telefono	3	3
Pendientes	2	4
Limpieza	3	4
Gestiona	3	3
Solicitudes	3	3
Notas	2	3
Café	3	3



Actividad	Valor	
	Antes	Despues
Bancos	2	4
Entregas	3	3
Correos	3	3
Mantenimiento	3	4



	Valor	
	Antes	Despues
Oficina	2	4
Baños	1	3
Pisos	2	3
Externa	3	4
Cocina	2	3



LISTADO DE FIGURAS

Figuras		Pagina
	Capitulo 2	
2.1	Elementos del entorno empresarial Mexicano	13
2.2	La mujer	20
	Capitulo 3	
3.1	Matriz de la administración del tiempo	31
3.2	Esquema de relación entre misión, visión y futuro.	50

GLOSARIO

Motivación.-Conjunto de factores internos capaces de provocar en el individuo una reacción sobre una meta u objetivo.

Paradigma.- Es el modo en que “vemos” el mundo no en los términos de nuestro sentido de la vista sino como percepción, comprensión, interpretación es una teoría o modelo de alguna otra cosa, es innovar.

Habito.- Es la interacción de conocimientos, capacidad y deseo es una costumbre que vamos adquiriendo.

Facilitador.- Persona que ayuda a que otros tomen decisiones.

Asertivo.- Es aquella persona que esta dispuesta a brindar el uno por ciento extra toso los días en las actividades que realiza.

Proactivo.- Es aquella persona que busca soluciones, elige diferentes formas de solución, no es parte del problema es solución.

Empatía.- Es entrar en el marco de referencia de la otra persona, es escuchar para comprender y ser después comprendido.

Hard.- La calidad hard significa el contenido del material del servicio a brindar

Soft.- La calidad soft significa el contenido emocional del servicio a brindar.

Misión.- Representa la razón de ser de una empresa, deseo profundo que lleva a establecer metas para el futuro.

Visión.- Es determinar o visualizar el futuro de lo que estamos realizando, como nos vemos en el futuro.

AUTOBIOGRAFIA

Candidato para obtener el grado de :

Maestría en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales.

Tesis : HERRAMIENTAS DE MOTIVACION Y EFECTIVIDAD PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA.

NOMBRE:	ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL
EDAD:	35 AÑOS
LUGAR DE NACIMIENTO:	NUEVA ROSITA, COAHUILA, MEXICO
FECHA DE NACIMIENTO:	24 DE FEBRERO DE 1964
PADRE:	JUAN A. MENCHACA RODRIGUEZ
MADRE:	CATALINA ESQUIVEL DE MENCHACA
ESPOSA:	ING. GRISELDA CELESTINO MORENO
HIJOS:	ALFONSO Jr., IVY E ISAI

EDUCACION

ESCUELA : UNIVERSIDAD DEL NORTE
TITULO: LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES 1995
LUGAR: MONTERREY, N.L.

ESCUELA: UNIVERSIDAD DEL NORTE
TITULO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS 1994
LUGAR: MONTERREY, N.L.

ESCUELA: AMERICAN TRADE INSTITUTE
TITULO: COMPUTER BUSINESS ADMINISTRATION 1990
LUGAR: HURST, TEXAS

EXPERIENCIA EN LAS EMPRESAS

ULTIMO EMPLEO: CEMTUR MONTERREY, N.L.
PUESTO: GERENTE ADMINISTRATIVO 1994

Seis años dedicado a la administración profesional con experiencia en operadora mayorista de turismo, negociación de contratos con proveedores extranjeros, cuentas por pagar a proveedores nacionales y extranjeros, cuentas por cobrar, control de pagos de servicios de la empresa, control de chequeras, responsable de todo el ciclo contable, preparación de nominas, reportes requeridos por la gerencia, procesamiento de información financiera, formulación de estados de resultados, coordinación de actividades que tengan afeción económica y financiera, manejo de personal de ventas, oficina e intendencia.

FUNCIONES DE OFICINA QUE DOMINA:

Administración, Finanzas, Contabilidad, Compras internacionales, Contraloría

IDIOMAS QUE DOMINA: Inglés (Hablado y escrito).

EXPERIENCIA DOCENTE

EMPLEO ANTERIOR: MAESTRO POR HORAS DESDE 1985

EMPRESA: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

DEPENDENCIA: ESCUELA PREPARATORIA NUM. DOS

EDUCACION PEDAGOGICA:

La comunicación efectiva	1999
La investigación de la practica docente	1993
Diplomado en Administración Pedagógica de la Cátedra	1992
Educación del adolescente	1991

MATERIAS QUE DOMINA:

Matemáticas

Algebra

Física

Computación

Administración

Contabilidad

Finanzas

AUTOBIOGRAFIA

Candidato para obtener el grado de :

Maestría en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales.

Tesis : HERRAMIENTAS DE MOTIVACION Y EFECTIVIDAD PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA.

NOMBRE:	GRISELDA CELESTINO MORENO
EDAD:	41 AÑOS
LUGAR DE NACIMIENTO:	NUEVA ROSITA, COAHUILA, MEXICO
FECHA DE NACIMIENTO:	30 DE JULIO DE 1958
PADRE:	SANTOS CELESTINO AGUIRRE
MADRE:	NINFA MORENO LOPEZ (+)
ESPOSO:	L.A.E. ALFONSO MENCHACA ESQUIVEL
HIJOS:	ALFONSO Jr., IVY E ISAI

EDUCACION

ESCUELA : UNIVERSIDAD DEL NORTE

TITULO: INGENIERO INDUSTRIAL ADMINISTRADOR 1994

LUGAR: MONTERREY, N.L.

FUNCIONES DE OFICINA QUE DOMINA:

Administración, Consejo Técnico Académico, elaboración de exámenes, preparación de cursos de regularización, programación de actividades del área de Física y Matemáticas, manejo de maquina de escribir y computadora.

EXPERIENCIA DOCENTE

EMPLEO ANTERIOR: MAESTRA POR HORAS DESDE 1982

EMPRESA: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

DEPENDENCIA: ESCUELA PREPARATORIA NUM. DOS

EDUCACION PEDAGOGICA:

Curso taller de actualización disciplinaria y formación

Docente del área de Química. 1995

Curso de resolución de problemas neurológicos

Verbales y lógicos. 1995

La investigación de la practica docente 1993

Educación del adolescente 1991

MATERIAS QUE DOMINA:

Matemáticas, Algebra, Física, Química

