



**UNAPEC**  
**UNIVERSIDAD APEC**

**DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE  
PRESTACIONES SOCIALES EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN**

**Sustentantes:**

Randy Alfonso García Guzmán	2014-0125
Pablo Eduardo Pou Medina	2014-0170
Anny Esthefany Rodríguez López	2014-1610

**Asesores:**

Lic. Víctor Herrera

Lic. Triana Bello

Monografía para optar por el título de:

**Licenciatura en Administración de Empresas**

**Distrito Nacional, República Dominicana**

**Abril, 2018**

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD  
DEL PLAN DE PRESTACIONES SOCIALES EN UNA  
EMPRESA DE PRODUCCIÓN**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	i
<b>DEDICATORIAS</b> .....	ii
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	iv
<b>CAPÍTULO I: LAS PRESTACIONES SOCIALES</b> .....	1
1.1 Concepto de Prestaciones Sociales.....	2
1.2 Antecedentes de las Prestaciones Sociales .....	3
1.3 Tipos de Prestaciones Sociales .....	5
1.3.1 En Razón de su Obligatoriedad Legal .....	5
1.3.2 En Razón de su Naturaleza.....	5
1.3.3 En Razón de sus Objetivos .....	6
1.4 Objetivos de las Prestaciones Sociales .....	6
1.4.1 Objetivos de los Empleados .....	7
1.4.2 Objetivos de la Empresa .....	7
1.4.3 Objetivos Sociales .....	8
1.5 Diseño del Plan de Prestaciones Sociales.....	8
1.5.1 Etapas del Diseño del Plan de Prestaciones Sociales .....	9
1.5.2 Principios para el Diseño del Plan de Prestaciones Sociales .....	10
1.5.3 Plan de Prestaciones Sociales Flexibles .....	10
1.6 Administración de las Prestaciones Sociales.....	11
<b>CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES SOBRE CORTÉS HERMANOS</b> ....	13
2.1 Descripción de la Empresa .....	14
2.2 Historia.....	14
2.3 Misión, Visión y Valores .....	17

2.3.1 Misión .....	17
2.3.2 Visión.....	17
2.3.3 Valores .....	17
2.4 Estructura Organizacional.....	18
2.5 Ubicación .....	19
2.6 Productos.....	19
2.6.1 Productos Locales .....	19
2.6.2 Productos de Exportación .....	22
2.7 Plan de Prestaciones Sociales de Cortés Hermanos.....	24
2.7.1 Prestaciones Sociales de Ley.....	24
2.7.2 Prestaciones Sociales Adicionales a la Ley .....	27
2.8 Situación Actual del Plan de Prestaciones Sociales en Cortés Hermanos.....	33
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
3.1 Diseño de la Encuesta .....	35
3.2 Análisis de la Encuesta.....	35
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>v</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>vi</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>xiii</b>

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, quien ha sido mi fortaleza en los momentos más difíciles y me ha concedido persistencia, rectitud, tenacidad y paciencia para alcanzar esta meta.

A mis padres, por guiarme e inculcarme los valores que me han permitido ser la persona que soy hoy en día. Gracias por infundir en mí el hábito del estudio y enseñarme que el mejor regalo que me pudieron dar, además de la vida, fue una educación de calidad.

A mi abuelo, que, aunque no esté en vida, es mi modelo a seguir y quien me demostró que la honestidad y la perseverancia son las plataformas del éxito.

Agradezco a la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), ya que sin su programa de responsabilidad social corporativa “Dale un Chance”, no hubiera podido formar parte de esta prestigiosa universidad. Gracias en especial a mis mentores, por estar a mi disposición en todo momento.

Gracias a mis compañeros Pablo Pou y Anny Rodríguez, en esta etapa de mi vida académica, por su dedicación y su trabajo en equipo, para poder concluir este Trabajo Final de manera satisfactoria.

Gracias a mis profesores, a los cuales tuve el honor de conocer y acudir a sus clases, por su ahínco en favorecer mi aprendizaje.

**Randy Alfonso García Guzmán**

En primer lugar, quiero agradecer a mi Dios todopoderoso, por permitirme llegar a este punto de mi carrera universitaria, donde se presentaron numerosos obstáculos, sin embargo, siempre encontré en él la fuerza necesaria para levantarme y seguir adelante, sin mirar atrás.

Agradezco a mi tía, a mis abuelos y a mi madre, por brindarme su apoyo incondicional y por haberme transmitido su sabiduría a lo largo de cada uno de mis años en la universidad, lo que me ayudó a crecer y madurar como estudiante y como persona.

Les doy las gracias a mis compañeros Randy García y Anny Rodríguez, por siempre haber confiado en mis aptitudes como líder y por permitirme guiarlos en el desarrollo de este Trabajo Final, donde juntos hemos unido esfuerzos, cumpliendo con nuestros objetivos y expectativas individuales y grupales.

Por último, pero no menos importante, agradezco a aquellos profesores, que, con esmero y dedicación, me inculcaron sus valiosas enseñanzas en el ámbito académico, las cuales me han servido como base para cimentar mi formación profesional.

**Pablo Eduardo Pou Medina**

“Todo lo puedo en Cristo que me fortalece”, Filipenses 4:13.

En primer lugar, le agradezco a mi Dios infinitamente, por haberme llenado de fe y esperanza desde el primer día. Por fortalecerme cuando sentía que no podía seguir luchando. Por darme perseverancia para poder alcanzar mis metas, sin jamás caer.

Les agradezco de manera especial a mis padres, porque sin su apoyo nada de esto hubiera sido posible. Gracias por todas sus facilidades y sacrificios. Por siempre preocuparse por mi educación. Por hacer de mí una mejor hija, una mejor persona y una profesional.

Gracias a mis amigos, a los que tuve la dicha de conocer durante mi trayectoria en la universidad. Gracias por cada una de las cosas que aprendí de ustedes y que vivimos juntos. Por todos esos recuerdos que siempre llevaré en mi corazón, porque nadie en esta vida llega sólo al éxito, todo es más fácil cuando lo hacemos unidos.

Muchas gracias a mis compañeros Randy García y Pablo Pou, por creer en mí. Por darme la oportunidad de estar juntos en este Trabajo Final.

Gracias a los profesores con los cuales tuve la oportunidad de compartir conocimientos y adquirir nuevos aprendizajes. Gracias por su dedicación y motivación para que diera lo mejor de mí cada día, con el objetivo de formarme como una joven profesional competente para el beneficio de la sociedad.

**Anny Esthefany Rodríguez López**

## **DEDICATORIAS**

**A Dios:**

Por concederme salud, paciencia, fe, sabiduría y perseverancia para lograr mis sueños y guiarme por el camino del éxito.

**A mi madre Aracelis Del Carmen:**

Por inculcarme el hábito del estudio. Por ser una madre ejemplar, mi amiga y uno de los pilares fundamentales de mi vida.

**A mi abuelo Manuel Luna:**

Porque fuiste el hombre al que quisiera parecerme y, aunque ya no te encuentres físicamente con nosotros, siempre vives en cada uno de mis pensamientos.

**A mis mentores Sofía Lagrange y José Almeyda:**

Por mantenerme motivado. Por proporcionarme las herramientas necesarias para obtener resultados satisfactorios. Por prepararme para esta experiencia, incluso mucho de antes de que iniciara. Para que contemplan que su deseo de que terminara mis estudios hoy se hace realidad.

**A mi hermana Cindy García:**

Para que mis éxitos te sirvan como ejemplo y que pueda llegar a convertirme en tu modelo a seguir.

**Randy Alfonso García Guzmán**

**A Dios:**

Porque tuyo es el reino y tuya es la gloria. Tú representas el centro sobre el cual gira mi mundo. Porque sin ti no hubiera podido encontrar las fuerzas necesarias para perseverar con fe y paciencia, confiando en que todo iba a salir bien al final del día.

**A mi tía Rosanna Medina:**

Por haber asumido el compromiso de ayudarme a costear mis estudios universitarios, de manera desprendida y sin pedir nada a cambio. Porque tomaste la decisión de contribuir con mi desarrollo profesional, con la convicción de que iba a ser capaz de lograr todo lo que me propusiera.

**A mis abuelos Guillermo Medina y Miladys De Castro:**

Por ser ejemplos vivos de aquel dicho que afirma que la experiencia no se improvisa, pues sus sabias palabras me ayudaron a afrontar las vicisitudes con firmeza y a entender que lo que se espera con paciencia se logra, que lo que fácil llega fácil se va y que sin sacrificio no hay gloria.

**A mi madre Mónica Medina:**

Por darme el regalo más grande, la vida. Porque más que una madre, has sido mi mejor amiga, mi confidente, una persona a quien puedo acudir en busca de consejos y que siempre quiere lo mejor para mí.

**Pablo Eduardo Pou Medina**

**A Dios:**

Por guiarme y llenar mi vida de bendiciones. Porque nunca soltaste mi mano a lo largo de este camino. Por darme la salud, la fuerza de voluntad y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa de preparación de la mejor manera posible, convirtiéndome en una mejor persona, una joven profesional capaz y con muchas ganas de salir adelante.

**A mis padres Juan Rodríguez y Magaly López:**

Por ser los verdaderos protagonistas detrás de esta historia. Por estar ahí siempre, apoyándome de manera incondicional en los momentos más difíciles y en los más gloriosos de mi vida y de mi carrera. Por creer en mí y darme la oportunidad de lograr esto para ustedes.

**A mi hermano Antony Rodríguez:**

Para que mi esfuerzo te sirva como ejemplo y motivación para seguir adelante con tus estudios, porque el conocimiento nunca está de más si se quiere ser grande en la vida. Para ser tu fuente de inspiración y que hagas las cosas que realmente te apasionen, convirtiéndote en un hombre de bien y en una mejor persona cada día.

**A mis demás Familiares:**

Por acompañarme en cada uno de mis pasos y siempre brindarme el apoyo que necesité para nunca rendirme.

**Anny Esthefany Rodríguez López**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este Trabajo Final de Monográfico fue llevado a cabo en la empresa Cortés Hermanos, con el principal objetivo de analizar y evaluar la efectividad del Plan de Prestaciones Sociales en una empresa de producción, como un recurso a través del cual las empresas pueden garantizar mayores niveles de motivación y productividad, mediante la descripción de cada una de las prestaciones que integran el Plan de Prestaciones Sociales de Cortés Hermanos, para determinar posteriormente el nivel de satisfacción de los empleados respecto al Plan, haciendo uso de la encuesta como técnica de recopilación de datos, donde una muestra de 50 empleados respondieron a un cuestionario de 10 preguntas cerradas, llegando a la conclusión de que la empresa no comunica efectivamente las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales, lo que ha impedido que gran parte de los empleados puedan gozar de muchos de los beneficios que ofrece el Plan.

# **INTRODUCCIÓN**

En el mercado laboral actual, ya no basta con que las empresas ofrezcan salarios atractivos, pues cada vez son más los empleados que se encuentran inmersos en una búsqueda constante para aspirar a otras retribuciones diferentes a una simple compensación monetaria.

Hoy en día, los empleados también desean disfrutar de ciertas ventajas que los ayuden a satisfacer no sólo sus necesidades económicas, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales.

Asimismo, la mayoría de las empresas modernas cuentan con un Plan de Prestaciones Sociales debidamente definido, el cual han diseñado con el propósito de causar un impacto positivo en la calidad de vida de los empleados, contribuyendo así a elevar los niveles de motivación y productividad, lo que a su vez mejora la posición competitiva de la empresa.

En ese sentido, el presente Trabajo Final de Monográfico está compuesto por tres capítulos, ordenados de manera lógica según el método deductivo, que inicia con una perspectiva integral de las prestaciones sociales, luego se desglosan los aspectos generales sobre la empresa Cortés Hermanos, haciendo énfasis en el Plan de Prestaciones Sociales, para terminar con el análisis y presentación de los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada.

# **CAPÍTULO I: LAS PRESTACIONES SOCIALES**

## **1.1 Concepto de Prestaciones Sociales**

Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy (2016) afirman: “Son recompensas colectivas que ofrecen seguridad a los empleados y a los miembros de sus familias. A veces, se las denomina retribuciones indirectas porque toman la forma de un plan y no son pagos en efectivo. El paquete de prestaciones sociales complementa al sueldo base y a los incentivos en la retribución total”.

Según Mondy & Noe (2012), las prestaciones sociales son todas las gratificaciones económicas que los empleados generalmente reciben en forma indirecta.

Chiavenato (2011) explica: “Las prestaciones sociales son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objeto de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Suelen financiarse total o parcialmente por la organización, pero casi nunca se pagan directamente por los trabajadores”.

Las prestaciones sociales están compuestas por todas aquellas formas de compensación distintas al salario, a las cuales un empleado puede aspirar por el simple hecho de pertenecer a una empresa, independientemente del puesto que ocupe.

Dentro del conjunto total de retribuciones, las prestaciones sociales representan la llamada remuneración indirecta, que es pagada en su mayor parte por la empresa.

Las prestaciones sociales buscan facilitar la vida de los empleados, permitiendo que se sientan más motivados y puedan contribuir de mejor manera al logro de las metas y los objetivos de la empresa.

## **1.2 Antecedentes de las Prestaciones Sociales**

Para Sarriés y Casares (2013), el origen de las prestaciones sociales es muy reciente y está ligado a la gradual concienciación de la responsabilidad social de la empresa. En un principio se crearon para mantener y retener la mano de obra, pero hoy en día también se tienen en cuenta para preservar las condiciones físicas y psíquicas de los empleados y, además de la salud, la actitud de los empleados hacia la empresa.

Varela (2013) plantea: “Muchos empresarios reconocieron, desde la década de 1920, la importancia de otorgar ciertas prestaciones a los empleados para protegerlos y ayudarlos a alcanzar un mejor nivel de vida; por tal razón, ofrecieron varios tipos de prestaciones”.

Tal como afirma Chiavenato (2011), en un principio, los Planes de Prestaciones Sociales tenían una orientación paternalista y unilateral, que se justificaba por el interés de retener al personal y de reducir la rotación, sobre todo en las organizaciones en las cuales las actividades se desarrollaban en condiciones rudas y adversas. La iniciativa se diseminó rápidamente a los demás tipos de organizaciones.

Con el transcurrir de los años, la percepción que tenían las empresas sobre las prestaciones sociales ha evolucionado considerablemente, pasando de ser sólo un elemento más para asegurar la permanencia de los empleados a convertirse en una obra con un alto sentido social y humano.

El crecimiento continuo de las prestaciones sociales a lo largo del tiempo ha sido determinado por las siguientes causas:

- La competencia que existe entre las empresas para atraer y retener a los empleados talentosos.
- Las nuevas actitudes y expectativas que asumen los empleados frente a las prestaciones.
- Los reclamos de los sindicatos y la importancia que tienen las prestaciones en la negociación de los convenios colectivos de trabajo.
- Las reformas del Gobierno en materia laboral.
- El interés de las empresas por encontrar medios que las ayuden a reducir la carga tributaria.
- La necesidad de las empresas por cooperar con el bienestar de los empleados y de la comunidad en general.

## 1.3 Tipos de Prestaciones Sociales

Chiavenato (2011) sostiene: “Debido a que existe una enorme variedad de prestaciones sociales se dificulta, hasta cierto punto, su correcta clasificación. No obstante, en términos generales las prestaciones sociales se clasifican en razón de su obligatoriedad legal, su naturaleza y sus objetivos”.

### 1.3.1 En Razón de su Obligatoriedad Legal

En razón de su obligatoriedad legal, las prestaciones sociales se clasifican en:

- **Prestaciones de ley:** Concedidas por la empresa a los empleados por disposición de las legislaciones laborales o los convenios colectivos de trabajo.
- **Prestaciones adicionales a la ley:** Otorgadas por la empresa de manera espontánea, sin obligación alguna por parte de la ley o un convenio colectivo de trabajo.

### 1.3.2 En Razón de su Naturaleza

En razón de su naturaleza, las prestaciones sociales se clasifican en:

- **Prestaciones monetarias:** Involucran pagos efectuados en dinero.
- **Prestaciones no monetarias:** Se ofrecen en forma de servicios, facilidades y comodidades.

### 1.3.3 En Razón de sus Objetivos

En razón de sus objetivos, las prestaciones sociales se clasifican en:

- **Prestaciones asistenciales:** Brindan seguridad y ayuda a los empleados junto con sus familiares en situaciones no controlables como son accidentes o emergencias.
- **Prestaciones recreativas:** Se desarrollan en el tiempo libre de los empleados e incluyen diversión, reposo y ocio.
- **Prestaciones complementarias:** Comprenden servicios y comodidades que buscan facilitar la vida de los empleados.

### 1.4 Objetivos de las Prestaciones Sociales

Según Werther & Davis (2014), una de las primeras ventajas que obtiene una empresa con las prestaciones sociales es la de atraer, contratar y retener al personal que le interesa. Estas prestaciones también inciden directamente sobre la tasa de rotación, pues muchos empleados se sentirán poco dispuestos a renunciar a ventajas que consideran importantes.

Para Chiavenato (2011), las prestaciones sociales por lo general se dirigen a ciertos objetivos relacionados con las expectativas, de corto y largo plazos, de la empresa respecto de sus resultados.

Los objetivos de las prestaciones sociales se pueden clasificar en función de los empleados, la empresa y la sociedad.

### **1.4.1 Objetivos de los Empleados**

Las prestaciones sociales persiguen satisfacer las necesidades individuales de los empleados, con el fin de proporcionarles una vida personal, familiar y laboral más tranquila y próspera.

Las prestaciones sociales procuran crear las condiciones idóneas para que los empleados se preocupen menos por los problemas personales y puedan prestar mayor atención a las tareas del día a día de la empresa.

Las prestaciones sociales deben ser capaces de cubrir los factores de higiene y de motivación, garantizando niveles óptimos de satisfacción en todo momento.

### **1.4.2 Objetivos de la Empresa**

Las prestaciones sociales en una empresa buscan:

- Reducir el cansancio físico y mental de los empleados.
- Hacer que el proceso de reclutamiento se vuelva más atractivo para los posibles candidatos.
- Disminuir la rotación.
- Reducir el ausentismo.
- Mejorar el clima laboral.
- Elevar los niveles de motivación y productividad.

### **1.4.3 Objetivos Sociales**

Las empresas no pueden negar el hecho de que son entidades con gran influencia social, ya que sus acciones ejercen un impacto en todos los estratos sociales.

Las prestaciones sociales representan un claro ejemplo del compromiso que tienen las empresas con la sociedad, que se manifiesta mediante la implementación de una serie de iniciativas que tienen como objetivo solucionar las principales carencias que afectan a la población, brindando un valioso servicio para la comunidad.

Las prestaciones sociales se desarrollan con el propósito de ayudar a los empleados en los siguientes planos de la vida:

- En el puesto que ocupan.
- Fuera del puesto que ocupan, pero dentro de la empresa.
- Fuera de la empresa, pero en la comunidad.

### **1.5 Diseño del Plan de Prestaciones Sociales**

Tal como explica Chiavenato (2011), cada organización ofrece un Plan de Prestaciones Sociales que diseña con base en criterios propios y específicos. En la mayoría de las organizaciones la definición de la política de prestaciones es unilateral, dado que las demandas y exigencias de los trabajadores casi siempre se ubican en el terreno de los salarios.

El Plan de Prestaciones Sociales se elabora partiendo de un análisis minucioso que responde a los criterios y objetivos de la empresa. Los criterios son la base sobre la cual se fundamenta el Plan, mientras que los objetivos hacen referencia a los resultados que la empresa espera obtener.

### **1.5.1 Etapas del Diseño del Plan de Prestaciones Sociales**

El diseño del Plan de Prestaciones Sociales está compuesto por las siguientes etapas:

- **Establecer los objetivos:** La empresa define el propósito que pretende alcanzar con el Plan, ya sea como parte de una estrategia cuyo fin es proporcionar un ambiente atractivo para los empleados o sólo para cumplir con las disposiciones legales.
- **Involucrar a los empleados:** La empresa determina cuáles son las necesidades individuales a satisfacer de los empleados.
- **Difundir las prestaciones:** La empresa utiliza los distintos canales internos de comunicación que posee para ofrecer información sobre las prestaciones y que los empleados se puedan beneficiar sin inconvenientes.
- **Auditar los costos:** La empresa, mediante una gestión eficiente, mide y evalúa la relación costo-beneficio de las prestaciones.

### **1.5.2 Principios para el Diseño del Plan de Prestaciones Sociales**

Los principios que sirven como guía para diseñar el Plan de Prestaciones Sociales son los siguientes:

- Las prestaciones se conceden a los empleados siempre y cuando la empresa obtenga algún beneficio tangible o intangible a cambio.
- El costo que se deriva de las prestaciones se reparte entre la empresa y los empleados.
- Las prestaciones deben satisfacer necesidades reales de los empleados.
- Las prestaciones se ofrecen a la mayor cantidad de empleados posibles.
- Las prestaciones nunca pueden evidenciar un exceso de paternalismo empresarial.

### **1.5.3 Plan de Prestaciones Sociales Flexibles**

Según Dessler (2012), en el Plan de Prestaciones Sociales Flexibles el programa básico es fijo y representa la protección que no se puede cambiar, mientras que las demás prestaciones son flexibles y operacionales, dependientes de la necesidad que cada persona tenga de utilizarlas. Si la persona no utiliza las prestaciones flexibles, éstas se acumularán en su cuenta personal y las podrá utilizar en situaciones de contingencia.

Anteriormente, los Planes de Prestaciones Sociales eran homogéneos y poco flexibles, pero ahora son más dinámicos, orientados a las necesidades y expectativas de los empleados.

Al flexibilizar los Planes de Prestaciones Sociales, las empresas consiguen reducir los costos, incrementar el valor percibido de las prestaciones, fortalecer las relaciones con los empleados y apoyar las estrategias del departamento de Gestión Humana.

## **1.6 Administración de las Prestaciones Sociales**

Para Snell & Bohlander (2013), las prestaciones sociales pueden representar más del 40% de los costos de la nómina total que una empresa paga, dependiendo de los tipos de prestaciones que ofrezca.

Tal como plantea Dessler (2012), las prestaciones sociales equivalen aproximadamente al 30% de las compensaciones totales de una empresa, siendo las prestaciones de ley las más costosas.

Según Chiavenato (2011), en las organizaciones es fundamental hablar en términos de costos y, para ellas, uno de los costos más importantes es el de la remuneración de todos los empleados. En la política de remuneración global de la empresa, las prestaciones sociales absorben una parte sustancial del presupuesto de egresos de la organización.

Las empresas están cada vez más conscientes respecto a los costos en que incurren para mantener el debido funcionamiento de las prestaciones sociales, por lo que han decidido implementar mecanismos específicos que las ayuden en el análisis y evaluación del desenvolvimiento de las prestaciones, con el propósito de aprovecharlas al máximo.

**CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES SOBRE  
CORTÉS HERMANOS**

## **2.1 Descripción de la Empresa**

Cortés Hermanos es la principal procesadora de cacao del país, elaborando más de 50 variedades de productos, en diversos sabores y tamaños, todos líderes en ventas, favoritos de la familia dominicana y producidos con los más estrictos estándares internacionales de calidad, con el respaldo de un personal gerencial y técnico de formación especializada, comprometidos con producir el mejor chocolate, tal como lo han hecho durante los pasados 89 años.

Simultáneamente, en Puerto Rico, bajo el nombre de Sucesores Pedro Cortés Hermanos, Inc., Cortés Hermanos ha conseguido consolidarse en una posición de liderazgo y hoy en día opera un negocio exitoso, elaborando una gran variedad de productos de chocolate que son parte de la cultura culinaria isleña.

Actualmente, Cortés Hermanos exporta sus marcas a los mercados hispanos de los Estados Unidos, el Caribe y España. También, exporta marcas privadas a empresas líderes en Estados Unidos y el Caribe. Además, exporta cacao en grano y productos semiprocesados a los principales manufactureros de los Estados Unidos, Europa, Centro y Suramérica.

## **2.2 Historia**

Hacia el año 1929, cuando iniciaba la gran depresión económica, salió a la luz un hombre de decisión y visión, quien se propuso en su corazón la misión de dar a conocer, en el área del Caribe, el inmenso potencial que existe en uno de los frutos que contiene más energía, el cacao.

Fue entonces cuando Don Pedro Cortés Forteza fundó a Cortés Hermanos, en la República Dominicana. Como testimonio de su seriedad y compromiso con la calidad, Don Pedro Cortés Forteza bautizó al producto con su propio nombre y así nació el Chocolate Cortés.

En 1931, Don Pedro Cortés Forteza comenzó a exportar el chocolate de mesa a Puerto Rico y, apenas visualizó una oportunidad, inició la producción industrial del Chocolate Cortés en suelo borincano.

Gracias a su ética de trabajo, disciplina y liderazgo, la empresa experimentó un crecimiento sostenido. Don Pedro Cortés Forteza se distinguió por fomentar la tradición de la calidad y el compromiso con el servicio al cliente.

Después de 20 años, en 1952, Cortés Hermanos continuaba tan dinámica como en sus principios, debido a la incorporación de la segunda generación de la familia Cortés, a cargo de Don Ignacio Cortés del Valle, hijo de Don Pedro Cortés Forteza, quien dio continuidad al sueño de su padre.

Don Ignacio Cortés del Valle expandió la empresa exitosamente en el mercado internacional, comercializando alimentos derivados del cacao y ampliando la cartera de productos para el consumidor.

En 1954, Cortés Hermanos lanzó el Chocolate Embajador y se mudó a nuevas facilidades industriales.

En 1962, la empresa innovó con la cocoa Sobrino Instantáneo.

En 1976, Cortés Hermanos lanzó la línea de Chocolates Cortés Tradicionales, con las marcas Más Más, Rocky Kid, Crachi y Milk Chocolate.

En 1979, la empresa comenzó la exportación de coberturas especializadas a los mercados de Estados Unidos y Puerto Rico.

En 1999, Cortés Hermanos entró en una etapa de modernización, renovando y expandiendo sus centros de acopio de cacao y almacenes en la República Dominicana.

En 2011, la empresa innovó con la línea de Chocolates Cortés Premium, elaborados con ingredientes selectos como son almendras, cono, crema, café y cacao.

En 2012, Cortés Hermanos inauguró la Casa Cortés, en el Viejo San Juan de Puerto Rico, lugar que sirve de encuentro para el conocimiento y disfrute del arte del Caribe, y lanzó la nueva presentación del Chocolate Cortés Molido.

En 2013, la empresa abrió el ChocoBar Cortés, un espacio gastronómico vanguardista, donde el chocolate es la estrella principal y donde convergen el pasado patrimonial del Viejo San Juan de Puerto Rico y el arte, junto con una variada selección de alimentos y bebidas, preparados con una amplia gama de productos Cortés.

En 2014, Cortés Hermanos innovó con la línea de Chocolates Finos Forteza, producidos con el mejor cacao sembrado en la República Dominicana y Puerto Rico.

## 2.3 Misión, Visión y Valores

Cortés Hermanos, como parte de su cultura organizacional y filosofía de trabajo, ha definido una misión, visión y valores bajo los cuales se rige.

### 2.3.1 Misión

Deleitar el paladar con nuestra pasión por el chocolate.

### 2.3.2 Visión

Ser una empresa reconocida mundialmente como la marca distintiva del chocolate del Caribe.

### 2.3.3 Valores

- **Calidad:** Estamos comprometidos con producir el mejor chocolate del país, así como otros derivados y productos que sean idóneos para los consumidores, complementados con un servicio de primera a nuestros clientes.
- **Eficiencia:** Dedicamos nuestros esfuerzos en todos nuestros recursos, con el fin de obtener los mejores resultados y que los mismos lleguen a nuestros clientes con la mayor calidad y eficiencia.
- **Excelencia:** Estamos comprometidos con la calidad y efectividad en nuestros procesos, productos y servicios.

- **Flexibilidad:** Innovamos para asegurar y mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado nacional, lo cual nos permite también penetrar en los mercados internacionales.
- **Gente:** Valoramos la calidad del trabajo que realizan nuestros empleados, brindando un buen ambiente laboral que permita trabajar en equipo y productivamente.
- **Imagen:** Nos esforzamos por cumplir con nuestros clientes, accionistas, empleados, suplidores, acreedores, público y la comunidad.
- **Innovación:** Promovemos la generación de nuevas ideas que nos muevan a un nivel superior.
- **Responsabilidad:** Cumplimos a cabalidad con todos los compromisos, manteniendo nuestra credibilidad ante clientes y relacionados.

## 2.4 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Cortés Hermanos está compuesta por 17 departamentos, que se desprenden de la Presidencia y sus respectivas Vicepresidencias, distribuidos de la siguiente manera:

- **Presidencia:** Departamentos de Auditoría y Legal.

- **Vicepresidencia Comercial:** Departamentos de Ventas, Mercadeo y Proyectos Especiales.
- **Vicepresidencia Administrativa:** Departamentos de Finanzas, Créditos y Cobros, Gestión Humana, Nómina, Informática y Cacao.
- **Vicepresidencia Operativa:** Departamentos de Producción, Mantenimiento, Compras, Logística, Servicios Generales y Control de Calidad.

## **2.5 Ubicación**

Cortés Hermanos tiene su domicilio social en la Avenida Máximo Gómez #72, entre las Calles Francisco Villaespesa y Mauricio Báez, en el Sector de Villa Juana, en Santo Domingo, capital de la República Dominicana.

## **2.6 Productos**

Cortés Hermanos elabora una variada gama de productos derivados del cacao, tanto para consumo local como para el extranjero.

### **2.6.1 Productos Locales**

Cortés Hermanos comercializa los siguientes productos en el mercado nacional:

- **Chocolate Embajador:** Este exquisito chocolate, con todos sus valores nutritivos, es una tradición de generaciones. Ideal para quienes desean una deliciosa combinación de sabor y energía en cualquier momento del día.
- **Chocolate Embajador Canela:** El mismo exquisito Chocolate Embajador, con su tradición de generaciones y con todos sus valores nutritivos, sumado a un sabroso toque de canela.
- **Chocolate Cortés Barra:** Es un clásico para quienes disfrutan la exquisitez de una taza de chocolate caliente. Esta barra dulce tiene todo el delicioso sabor y aroma natural del mejor chocolate. Una excelente opción para la confección de repostería fina.
- **Chocolate Cortés Molido:** Ideal para preparar una taza de chocolate caliente, rica y espesa, de manera fácil y rápida. Tiene todas las características nutritivas y el delicioso sabor del Chocolate Cortés Barra, pero viene listo para una preparación más rápida.
- **Chocolate Cortés Molido Lite:** Tiene todas las características nutritivas y el delicioso sabor del Chocolate Cortés Barra, pero con menos grasa y calorías.
- **Chocolate Cortés Premium:** Hecho con chocolate y leche para comerse al momento. Se distingue por sus ingredientes selectos y una formulación de calidad superior. Este chocolate rico y cremoso está disponible en cinco

exquisitos sabores como son Cortés Premium Almendras, Cortés Premium Cono, Cortés Premium Cono & Cream, Cortés Premium Café y Cortés Premium Cacao.

- **Sobrino Instantáneo:** Cocoa ideal para tomar fría o caliente. Es una bebida fácil y rápida de preparar, porque se disuelve al instante.
- **Sobrino Fresa Instantáneo:** Esta bebida en polvo con sabor a fresa está fortificada con 12 vitaminas y minerales. Se mezcla al instante con leche.
- **Sobrino Instantáneo Light:** El mismo rico sabor de Sobrino Instantáneo, pero en una conveniente fórmula baja en grasa y calorías.
- **Sobrino Amargo:** Rico sabor natural de la cocoa sin azúcar. Ideal para preparar postres, siropes y coberturas.
- **Copittas y Cacaítos:** Ricos bombones de chocolate con leche. Ideales para fiestas y cumpleaños.
- **Más Más:** Chocolate con leche, pasas y maní.
- **Rocky:** Chocolate con leche y almendras.
- **Crachi:** Chocolate con leche y arroz crispado.
- **Mr. Milk:** Clásica barra de chocolate con leche.

- **Fleiki:** Chocolate con leche y hojuelas de maíz para los amantes del cereal.
- **Diplomático Barra:** Delicioso chocolate. Ideal para preparar caliente con leche o agua, en el desayuno o en cualquier momento del día.
- **Diplomático Instantáneo:** Exquisita y refrescante cocoa instantánea de chocolate. Ideal para preparar fría o caliente.

### 2.6.2 Productos de Exportación

Cortés Hermanos comercializa los siguientes productos en el mercado internacional:

- **Cortés Barra Canela:** Para una auténtica y deliciosa taza de chocolate caliente preparada al estilo tradicional, con el delicioso sabor de la canela.
- **Cortés Instant:** El verdadero sabor a chocolate. Se prepara rápido para servirlo frío o caliente.
- **Choco Frío y Berry Frío:** Bebidas instantáneas de chocolate o fresa para mezclar con leche fría o caliente.
- **Gotitas:** Deliciosas y divertidas gotitas de chocolate, chocolate blanco y canela.

- **Baking Bar:** Chocolate amargo en barra, 100% natural, sin endulzar. Ideal para confeccionar recetas y postres.
- **Sobrino Barra:** Una barra semidulce de chocolate para preparar un delicioso chocolate caliente.
- **Café Cortés:** Un café premium de carácter exclusivo. Elaborado con una fina selección de granos de café de especie arábica, con los más altos estándares de calidad. Producción artesanal que resalta las cualidades exquisitas del sabor y aroma del café, que lo convierte en un ejemplo de excelencia.
- **Forteza 65% Blend:** Creado para resaltar el balance perfecto entre las almendras y el chocolate oscuro del Caribe. Combina la fuerza del cacao dominicano con la suavidad del cacao puertorriqueño, logrando un sabor incomparable.
- **Forteza 70% República Dominicana:** Un chocolate de experiencia única que resalta el complejo sabor del cacao dominicano. Los aromas potentes que inician el proceso de degustación incluyen el tabaco y las hojas verdes oscuras de los bosques húmedos del Caribe. Éstos se entrelazan con sabores frutales a moras y frutas cítricas para obtener un chocolate amargo de sabor inconfundible.

- **Forteza 72% Blend Puerto Rico y República Dominicana:** La mezcla del balance perfecto entre el contraste de dos orígenes del cacao. Un chocolate donde las exclusivas y balanceadas semillas de Puerto Rico y los exóticos aromas del cacao dominicano se unen para ofrecer una diversidad de sabores que sólo el cacao del Caribe puede ofrecer.
- **Forteza 70% Origen Puerto Rico:** El chocolate más exclusivo. Hecho con las limitadas semillas de cacao de las fincas del oeste de Puerto Rico. Un chocolate con un balance extraordinario de sabores florales y toques de nueces, café y cacao tostado.

## **2.7 Plan de Prestaciones Sociales de Cortés Hermanos**

El Plan de Prestaciones Sociales de Cortés Hermanos está integrado por todas las prestaciones sociales que estipulan las leyes dominicanas en materia de trabajo, así como por un conjunto de prestaciones sociales adicionales a las contempladas por la ley.

### **2.7.1 Prestaciones Sociales de Ley**

Las prestaciones sociales de ley del Plan de Prestaciones Sociales son las siguientes:

- **Seguro Familiar de Salud**

Los empleados ingresan automáticamente al Seguro Familiar de Salud, aportando un 3.04% de su salario ordinario y la empresa un 7.09%.

- **Seguro de Pensiones**

Los empleados optan inmediatamente por el Seguro de Pensiones, contribuyendo con un 2.87% de su salario ordinario y la empresa con un 7.10%.

- **Salario de Navidad**

La empresa paga anualmente a los empleados el Salario de Navidad, que consiste en 30 días de salario ordinario, a más tardar el 19 de diciembre.

- **Bonificación**

La empresa otorga anualmente a los empleados la Bonificación, sobre el 10% de las utilidades netas obtenidas al cierre del año fiscal, a más tardar el 19 de diciembre, según la siguiente tabla:

Menos de 1 año en la empresa	Proporcional al tiempo laborado
De 2 a 3 años en la empresa	45 días de salario ordinario
De 4 años en adelante en la empresa	60 días de salario ordinario

- **Vacaciones**

Los empleados disfrutan de 14 días de vacaciones, por cada año de servicio ininterrumpido prestado a la empresa, remuneradas según la siguiente tabla:

De 1 a 2 años en la empresa	17 días remunerados
De 3 a 5 años en la empresa	19 días remunerados
De 6 a 10 años en la empresa	20 días remunerados
De 11 a 15 años en la empresa	23 días remunerados
De 16 a 19 años en la empresa	26 días remunerados
De 20 a 25 años en la empresa	28 días remunerados
De 26 años en adelante en la empresa	30 días remunerados

- **Licencia por fallecimiento de un familiar directo**

La empresa concede a los empleados 3 días de licencia remunerada, en caso de fallecimiento de un abuelo, cónyuge, compañero, padre o hijo, que se pueden extender hasta 10 días, con 6 días remunerados. Si el fallecido se encuentra en el interior del país, la empresa otorga 1 día adicional de licencia.

- **Licencia por matrimonio**

La empresa concede a los empleados 5 días de licencia remunerada, cuando contraen matrimonio.

- **Licencia por alumbramiento**

La empresa otorga a los empleados 2 días de licencia remunerada, por alumbramiento de la esposa o compañera.

- **Licencia por fallecimiento de un hermano**

La empresa concede a los empleados 1 día de licencia no remunerada, en caso de fallecimiento de un hermano. Si el fallecido se encuentra en el interior del país, la empresa otorga 1 día más de licencia.

- **Horas extras**

La empresa paga a los empleados horas extras diurnas con un aumento de un 60% sobre el salario ordinario y horas extras nocturnas con un incremento de un 80% sobre el salario ordinario, después de las 44 horas semanales normales y cuando el total de horas no excede las 68 horas por semana. Cuando el total de horas trabajadas excede las 68 horas semanales, la empresa paga horas extras con un aumento de un 100%.

### **2.7.2 Prestaciones Sociales Adicionales a la Ley**

Las prestaciones sociales adicionales a la ley del Plan de Prestaciones Sociales son las siguientes:

- **Venta de productos**

La empresa vende semanalmente a los empleados una parte de la producción de chocolates de mesa, chocolates en polvo y chocolates en barra, a un menor precio.

- **Uniforme**

La empresa facilita uniformes a los empleados que laboran en los departamentos de Producción, Mantenimiento, Servicios Generales, Control de Calidad y Logística.

- **Contribución para adquisición de útiles escolares**

La empresa contribuye anualmente con la suma de RD\$165,000.00 pesos para un fondo destinado a la adquisición de útiles escolares por parte de los empleados y sus hijos de edad escolar. Se consideran hijos de edad escolar aquellos que tienen entre 5 y 15 años.

- **Permiso para consulta médica**

La empresa concede a los empleados permisos remunerados de hasta 4 horas, con previa autorización, cuando tienen que asistir a una consulta médica dentro de la jornada laboral. En todo caso, se debe presentar un comprobante de la consulta o completar un formulario que contiene la hora de salida. Si el permiso concedido finaliza antes del término de la jornada de trabajo, los empleados se comprometen a regresar a la empresa.

- **Préstamo por licencia médica hospitalaria o ambulatoria**

La empresa otorga un préstamo a los empleados que, por licencia médica hospitalaria o ambulatoria, la SISALRIL haya confirmado el valor de la licencia en pesos, cubriendo los 3 primeros días, en base al salario diario.

El pago de los 3 primeros días no tiene efecto si la SISALRIL decide pagarlo. A partir del 4to. día de licencia médica, la empresa presta a los empleados el 60% del salario diario hasta el tiempo que perdure la licencia, pero nunca mayor a las 26 semanas que establece la ley.

El préstamo es descontado del salario ordinario del empleado. El valor por el subsidio de incapacidad médica que la SISALRIL acredita a la empresa es aplicado

al préstamo otorgado. En caso de que el valor acreditado sea menor al monto prestado, el valor restante se descuenta.

- **Póliza de vida**

La empresa proporciona a los empleados una póliza de vida, de acuerdo a la siguiente tabla:

De 1 a 5 años en la empresa	RD\$30,000.00 pesos
De 6 a 10 años en la empresa	RD\$35,000.00 pesos
De 11 a 15 años en la empresa	RD\$40,000.00 pesos
De 16 años en adelante en la empresa	RD\$50,000.00 pesos

La empresa paga la indemnización como indica la siguiente tabla:

Por pérdida de la vida	100% de la cantidad asegurada
Por pérdida de ambas manos	100% de la cantidad asegurada
Por pérdida de ambos pies	100% de la cantidad asegurada
Por pérdida de ambas manos y pies	100% de la cantidad asegurada
Por pérdida de una mano	50% de la cantidad asegurada
Por pérdida de un pie	50% de la cantidad asegurada
Por pérdida de la vista de un ojo	50% de la cantidad asegurada
Por pérdida de cualquier dedo	25% de la cantidad asegurada

- **Gastos de enterramiento**

La empresa aporta a los empleados la suma de RD\$25,000.00 pesos durante 3 años, en caso de muerte de un padre, cónyuge o hijo, para colaborar con los gastos

de enterramiento. Si más de 1 hijo del fallecido se encuentra trabajando en la empresa, la suma es repartida en partes iguales.

- **Aporte por matrimonio**

La empresa paga a los empleados la suma de RD\$10,000.00 pesos durante 3 años, cuando contraen matrimonio. Si ambos cónyuges laboran en la empresa, se concede la suma acordada a uno de ellos.

- **Aporte por nacimiento de un hijo**

La empresa aporta a los empleados la suma de RD\$15,000.00 pesos durante 3 años, al nacer un hijo. Si ambos padres trabajan en la empresa, se otorga la suma a uno de ellos. Si en 1 año nace más de un hijo, el pago se hace por cada uno de ellos.

- **Permisos personales**

La empresa concede mensualmente a los empleados 2 permisos no remunerados, cuando tienen que realizar diligencias de índole personal, debidamente justificadas y que no pueden resolverse fuera del horario de trabajo.

- **Crédito para adquisición de medicamentos**

La empresa otorga crédito a los empleados que tienen más de 3 meses de antigüedad, para la adquisición de medicamentos, bajo recetas debidamente firmadas por el médico que las autorice, a través de una farmacia contratada para estos fines.

El crédito a los empleados procede siempre y cuando favorezca a un padre, cónyuge o hijo. La empresa recobra el valor de las recetas haciendo descuentos parciales semanales.

Los límites de crédito establecidos para los medicamentos están definidos por el salario ordinario del empleado, según la siguiente tabla:

De RD\$15,000.00 a RD\$20,000.00	RD\$5,000.00 pesos
De RD\$20,001.00 a RD\$50,000.00	RD\$8,000.00 pesos
De RD\$50,001.00 a RD\$100,000.00	RD\$20,000.00 pesos
De RD\$100,001.00 en adelante	RD\$25,000.00 pesos

- **Cabinas de duchas**

La empresa tiene instaladas cabinas de duchas en diferentes lugares, con agua fría y caliente, para la salud e higiene de los empleados.

- **Botiquines**

La empresa cuenta con botiquines equipados adecuadamente, para prestar servicios de primeros auxilios a los empleados, en caso de enfermedad o accidente.

- **Préstamos personales**

La empresa concede préstamos personales a los empleados con más de 18 meses de antigüedad, siempre y cuando hayan obtenido resultados de buenos a excelentes en la evaluación del desempeño y no hayan sido amonestados.

Los préstamos se otorgan a una tasa de interés de un 10% y con un plazo de hasta 2 años para pagar, según la siguiente tabla:

De 2 a 3 años en la empresa	1 salario ordinario
De 4 a 5 años en la empresa	2 salarios ordinarios
De 6 años en adelante en la empresa	4 salarios ordinarios

- **Cooperativa de ahorros y préstamos**

La empresa dispone de una cooperativa, donde los empleados pueden ahorrar para aplicar a diferentes tipos de préstamos.

- **Dieta**

La empresa cubre los gastos de alimentación y hospedaje de los empleados, que, por la naturaleza de sus funciones, tienen que desplazarse fuera de la provincia o pueblo donde laboran habitualmente.

- **Subsidio para comida**

La empresa cuenta con una cafetería, donde los empleados se pueden servir desayuno o cena, haciendo uso del subsidio concedido para estos fines.

- **Facilidad para transporte**

La empresa cubre los gastos de transporte de los empleados que tienen que permanecer trabajando luego de su horario de salida.

- **Programa de excelencia académica**

La empresa premia anualmente a los hijos de los empleados que hayan obtenido una calificación promedio de 86 puntos o más, desde el 5to. grado de la educación básica hasta el 4to. grado de la educación media.

## **2.8 Situación Actual del Plan de Prestaciones Sociales en Cortés Hermanos**

Cortés Hermanos no utiliza debidamente los canales internos de comunicación que posee para dar a conocer y promover las prestaciones que integran el Plan de Prestaciones Sociales, por lo que gran parte de los empleados denotan un desconocimiento generalizado sobre la existencia de la mayoría de las prestaciones sociales incluidas en el Plan y, por consecuencia, no han podido gozar de muchos de los beneficios que ofrece.

De continuar esta situación, Cortés Hermanos estaría desperdiciando un valioso recurso que permitiría que los empleados se sientan más motivados, sean más productivos y contribuyan de manera oportuna a la consecución de las metas y los objetivos de la empresa.

## **CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### 3.1 Diseño de la Encuesta

La técnica de recopilación de datos escogida fue la encuesta, por ser una alternativa práctica y eficaz.

La encuesta consta de 10 preguntas cerradas, donde se hace uso de la herramienta conocida como la Escala Likert, que permite conocer la actitud y medir el grado de satisfacción o insatisfacción de un individuo hacia una determinada cuestión.

### 3.2 Análisis de la Encuesta

La encuesta fue aplicada a una muestra aleatoria de 50 empleados de Cortés Hermanos, que laboran en los departamentos de Producción, Servicios Generales, Mantenimiento, Logística y Control de Calidad.

- **Pregunta No. 1:** ¿Cuál es su género?

Tabla No. 1

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	43	86%
Femenino	7	14%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 43 son hombres, representando el 86% del total y 7 son mujeres, representando el 14% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados son hombres.

- **Pregunta No. 2:** ¿Cuál es su edad?

Tabla No. 2

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 18 a 25 años	8	16%
De 26 a 34 años	27	54%
De 35 a 50 años	13	26%
51 años o más	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 8 tienen de 18 a 25 años de edad, representando el 16% del total, 27 tienen de 26 a 34 años, representando el 54%, 13 tienen de 35 a 50 años, representando el 26% y 2 tienen 51 años o más, representando el 4% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados tienen de 26 a 34 años de edad.

- **Pregunta No. 3:** ¿Por cuántos años ha laborado en la empresa?

Tabla No. 3

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 1 año	5	10%
De 2 a 5 años	21	42%
De 6 a 10 años	16	32%
11 años o más	8	16%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 5 han laborado por menos de 1 año en la empresa, representando el 10% del total, 21 de 2 a 5 años, representando el 42%, 16 de 6 a 10 años, representando el 32% y 8 por 11 años o más,

representando el 16% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados han laborado de 2 a 5 años en la empresa.

- **Pregunta No. 4:** ¿Cómo se siente en términos de estabilidad laboral?

Tabla No. 4

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	4	8%
Insatisfecho	13	26%
Satisfecho	18	36%
Muy satisfecho	15	30%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 4 se sienten muy insatisfechos en términos de estabilidad laboral, representando el 8% del total, 13 se sienten insatisfechos, representando el 26%, 18 se sienten satisfechos, representando el 36% y 15 se sienten muy satisfechos, representando el 30% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados se sienten satisfechos en términos de estabilidad laboral.

- **Pregunta No. 5:** ¿Cómo se siente con las funciones que desempeña?

Tabla No. 5

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	2	4%
Insatisfecho	7	14%
Satisfecho	29	58%
Muy satisfecho	12	24%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 2 se sienten muy insatisfechos con las funciones que desempeñan, representando el 4% del total, 7 se sienten insatisfechos, representando el 14%, 29 se sienten satisfechos, representando el 58% y 12 se sienten muy satisfechos, representando el 24% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados se sienten satisfechos con las funciones que desempeñan.

- **Pregunta No. 6:** ¿Cómo se siente con el salario que recibe?

Tabla No. 6

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	9	18%
Insatisfecho	10	20%
Satisfecho	26	52%
Muy satisfecho	5	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 9 se sienten muy insatisfechos con el salario que reciben, representando el 18% del total, 10 se sienten insatisfechos, representando el 20%, 26 se sienten satisfechos, representando el 52% y 5 se sienten muy satisfechos, representando el 10% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados se sienten satisfechos con el salario que reciben.

- **Pregunta No. 7:** ¿Sabe que existe un Plan de Prestaciones Sociales en la empresa?

Tabla No. 7

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	12	24%
No	38	76%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 12 afirman saber que existe un Plan de Prestaciones Sociales en la empresa, representando el 24% del total y 38 niegan saber que existe un Plan, representando el 76% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados no saben que existe un Plan de Prestaciones Sociales en la empresa.

- **Pregunta No. 8:** ¿Conoce todas las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de la empresa?

Tabla No. 8

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	1	98%
No	49	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 1 afirma conocer todas las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de la empresa, representando el 98% del total y 49 niegan conocer todas las prestaciones del Plan, representando el 2% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados no conocen todas las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de la empresa.

- **Pregunta No. 9:** ¿Se ha beneficiado de la mayoría de las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de la empresa?

Tabla No. 9

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	4	92%
No	46	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 4 afirman haberse beneficiado de la mayoría de las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de la empresa, representando el 92% del total y 46 niegan haberse beneficiado de la mayoría de las prestaciones del Plan, representando el 8% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados niegan haberse beneficiado de la mayoría de las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de la empresa.

- **Pregunta No. 10:** ¿Siente que la empresa comunica efectivamente las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales?

Tabla No. 10

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	2	4%
No	48	96%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

De la muestra de 50 empleados encuestados, 2 sienten que la empresa comunica efectivamente las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales, representando el 4% del total y 48 no sienten que la empresa comunica efectivamente las prestaciones del Plan, representando el 96% restante. La mayor cantidad de empleados encuestados no sienten que la empresa no comunica efectivamente las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales.

## **CONCLUSIONES**

Cortés Hermanos es una importante fuente de trabajo en la República Dominicana, por lo que su departamento de Gestión Humana está comprometido con resguardar la integridad física y mental de los empleados.

Ejemplo de esto, se evidencia en la creación de un Plan de Prestaciones Sociales completo, que ha sido diseñado tomando como referencia cada una de las necesidades identificadas en los distintos ámbitos que constituyen la vida personal y laboral de los empleados de la empresa.

Sin embargo, los resultados de la encuesta aplicada a una muestra significativa de empleados de Cortés Hermanos indican que, aunque gran parte de ellos disfruten de estabilidad laboral y se sientan satisfechos con el salario que reciben, así como con las funciones que desempeñan, todavía la mayoría ignoran la existencia de un Plan de Prestaciones Sociales y desconocen muchas de las prestaciones.

El problema anterior, se puede atribuir al hecho de que, tal como señala la encuesta, la mayoría de los empleados de Cortés Hermanos no sienten que la empresa comunica efectivamente las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales, por lo que no han podido sacarle el máximo provecho.

## **RECOMENDACIONES**

Para ayudar a reducir el problema de la falta de comunicación efectiva de las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de Cortés Hermanos se hacen las siguientes recomendaciones:

- Incluir una sección dedicada a las prestaciones en el actual Programa de Inducción de Personal de la empresa.
- Difundir y divulgar las prestaciones, haciendo uso de los distintos canales digitales de comunicación como son la Intranet y el correo electrónico.
- Colocar murales dentro de la empresa, donde figuren informaciones relativas a las prestaciones.
- Redactar un manual instructivo para los empleados de nuevo ingreso, que contenga una descripción detallada del Plan.
- Coordinar reuniones destinadas a aclarar posibles dudas de los empleados respecto al Plan.
- Llevar a cabo encuestas periódicas, para saber qué tan satisfechos se sienten los empleados con la manera en que se comunica el Plan.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de de RR.HH.* Ciudad de México: McGraw-Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano.* Ciudad de México: McGraw-Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional.* Ciudad de México: McGraw-Hill Educación.
- Cortés Hermanos. (Abril de 2018). *Historia.* Obtenido de <http://www.chocolatecortes.com/dominicana/historia/>
- Cortés Hermanos. (Abril de 2018). *Misión, Visión y Valores.* Obtenido de <http://www.chocolatecortes.com/dominicana/mision-vision-y-valores/>
- Cortés Hermanos. (Abril de 2018). *Productos.* Obtenido de <http://www.chocolatecortes.com/dominicana/productos/>
- Dessler, G. (2012). *Administración de de RR.HH.* Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de de RR.HH: Enfoque latinoamericano.* Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos.* Madrid: Pearson Educación.
- Jiménez, D. (2016). *Manual de Recursos Humanos.* Madrid: ESIC.
- Mondy, R., & Noe, R. (2012). *Administración de de RR.HH.* Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

Sarriés, L., & Casares, E. (2013). *Buenas Prácticas de Recursos Humanos*. Madrid: ESIC.

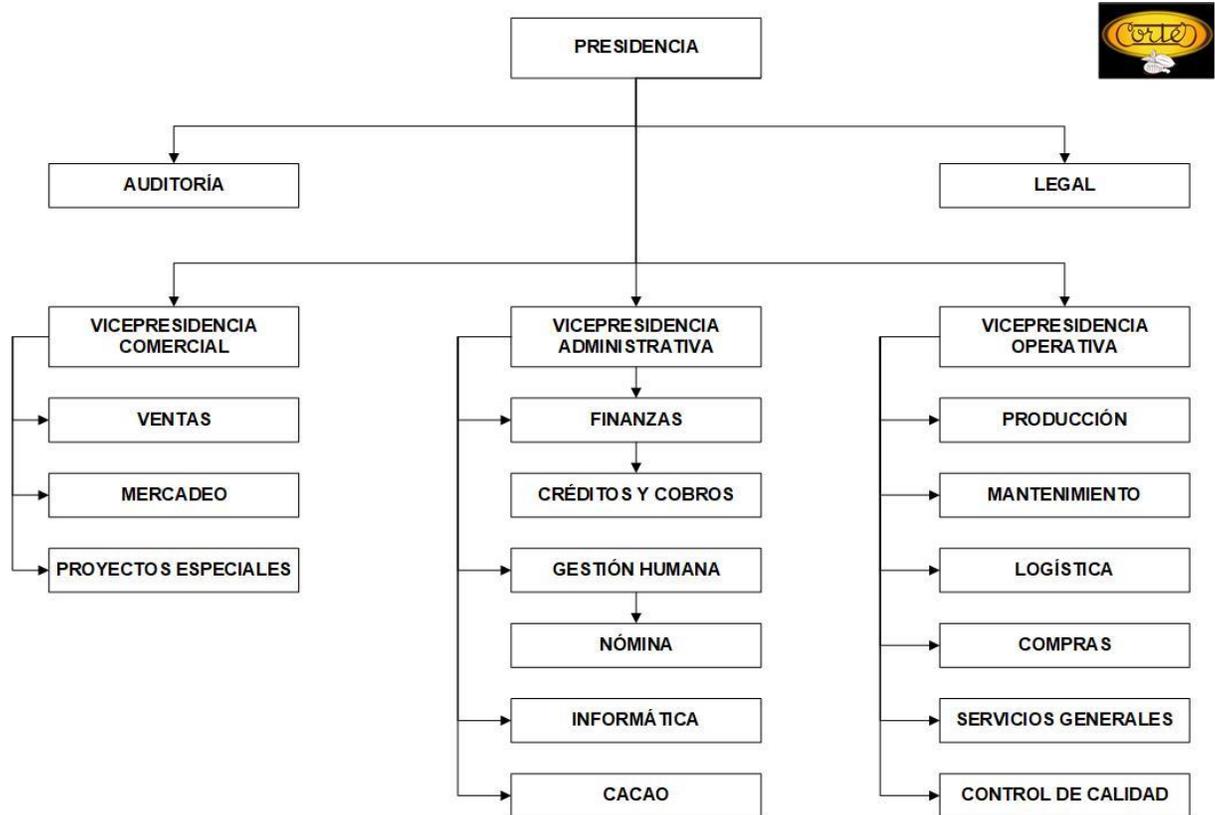
Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de RR.HH.* Ciudad de México: Cengage Learning.

Varela, R. (2013). *Administración de la Compensación: Sueldos, salarios y prestaciones*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

Werther, W., & Davis, K. (2014). *Administración de RR.HH.: Gestión del capital humano*. Ciudad de México: McGraw-Hill Educación.

## **ANEXOS**

- **Organigrama Departamental de Cortés Hermanos**



- **Croquis con la Ubicación de Cortés Hermanos**



- **Encuesta aplicada a los Empleados de Cortés Hermanos**

**Pregunta No. 1:** ¿Cuál es su género?

- Femenino
- Masculino

**Pregunta No. 2:** ¿Cuál es su edad?

- De 18 a 25 años
- De 26 a 34 años
- De 35 a 50 años
- 51 años o más

**Pregunta No. 3:** ¿Por cuántos años ha laborado en la empresa?

- Menos de 1 año
- De 2 a 5 años
- De 6 a 10 años
- 11 años o más

**Pregunta No. 4:** ¿Cómo se siente en términos de estabilidad laboral?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**Pregunta No. 5:** ¿Cómo se siente con las funciones que desempeña?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**Pregunta No. 6:** ¿Cómo se siente con el salario que recibe?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**Pregunta No. 7:** ¿Sabe que existe un Plan de Prestaciones Sociales en la empresa?

- Sí
- No

**Pregunta No. 8:** ¿Conoce todas las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de la empresa?

- Sí
- No

**Pregunta No. 9:** ¿Se ha beneficiado de la mayoría de las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales de la empresa?

Sí

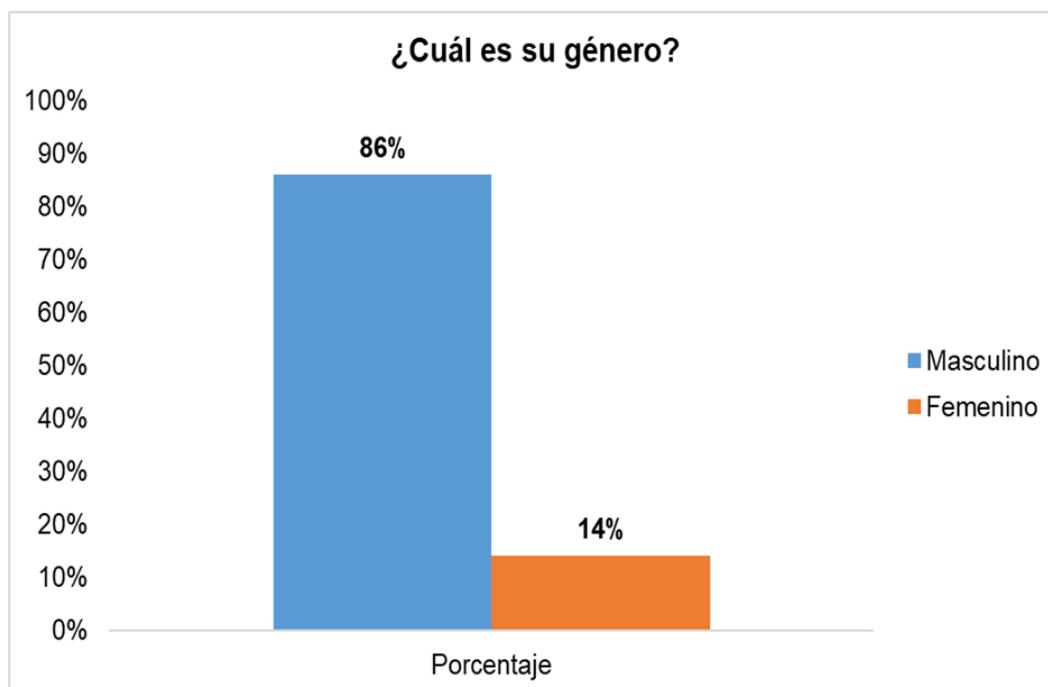
No

**Pregunta No. 10:** ¿Siente que la empresa comunica efectivamente las prestaciones del Plan de Prestaciones Sociales?

Sí

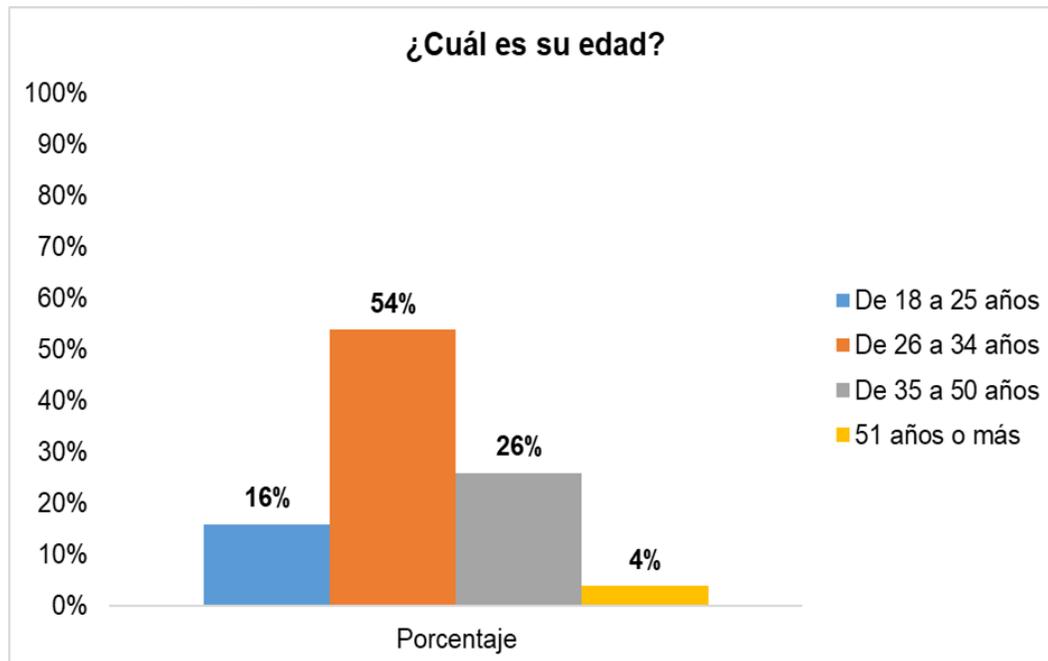
No

- **Gráfica No. 1**



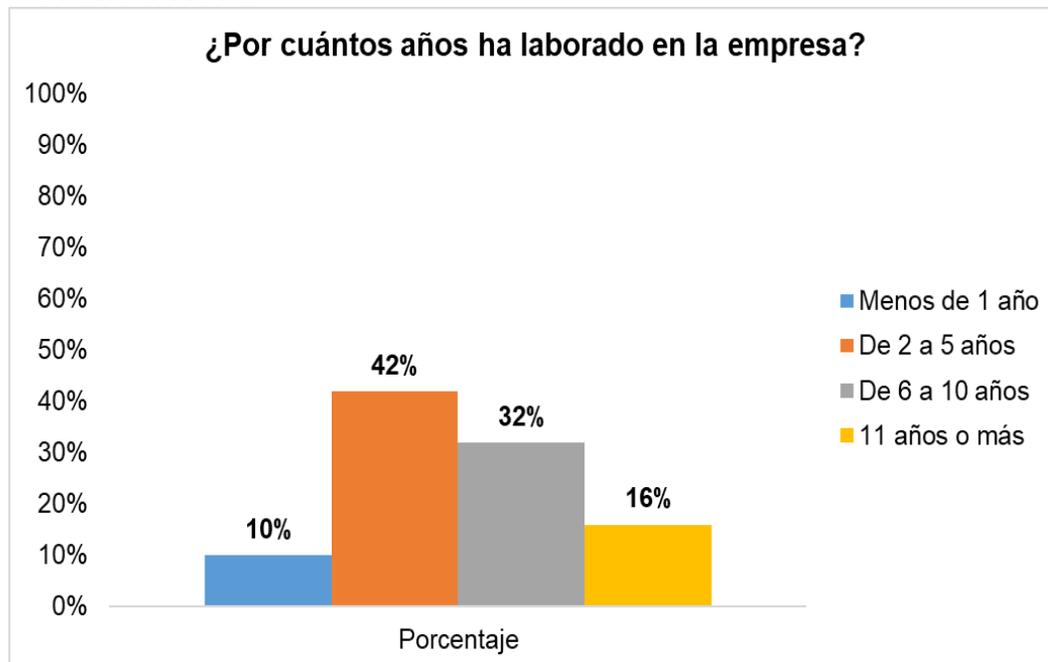
Fuente: Tabla No. 1

- **Gráfica No. 2**



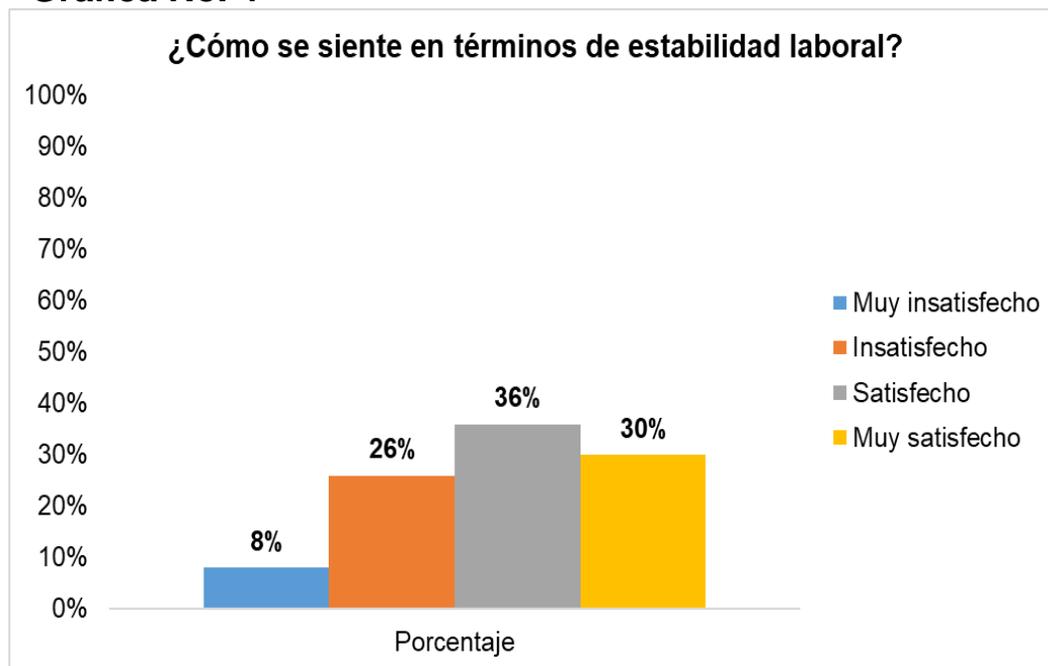
Fuente: Tabla No. 2

- **Gráfica No. 3**



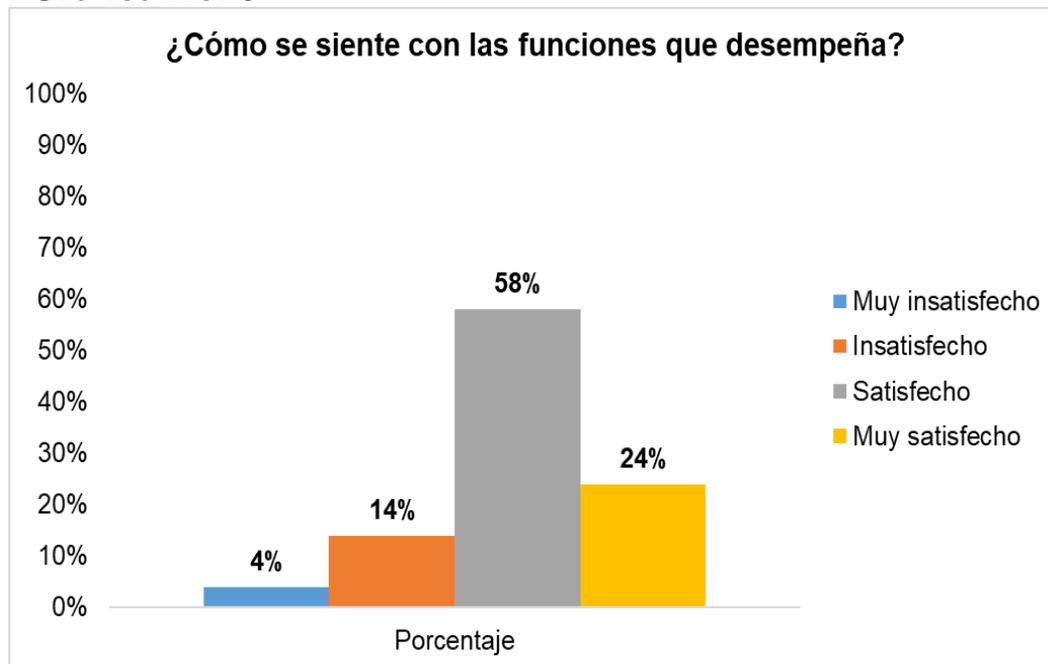
Fuente: Tabla No. 3

- **Gráfica No. 4**



Fuente: Tabla No. 4

- **Gráfica No. 5**



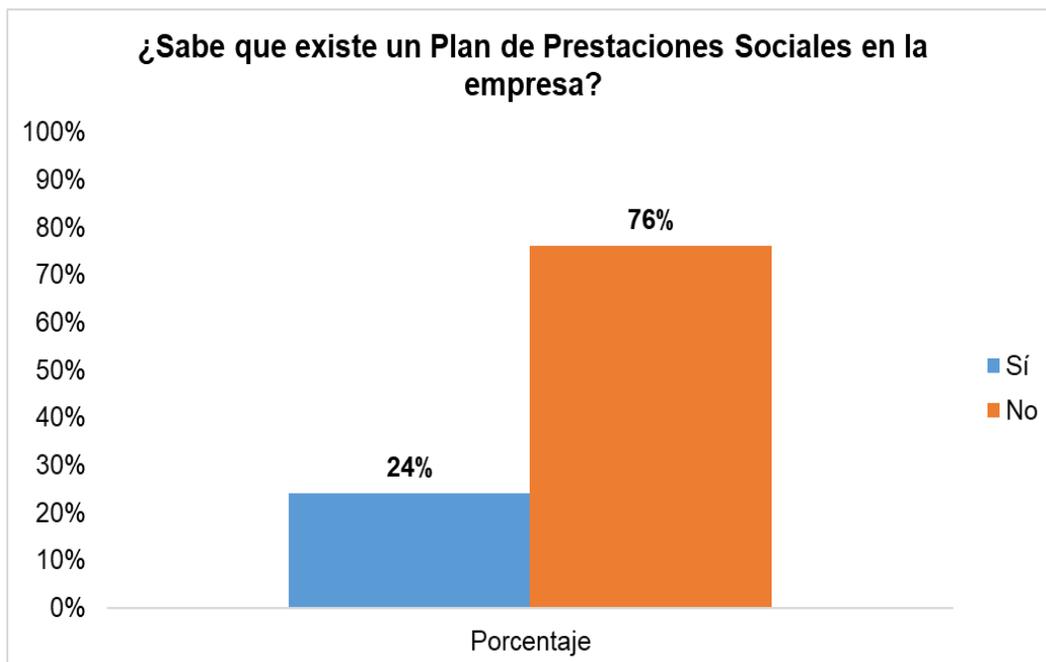
Fuente: Tabla No. 5

- **Gráfica No. 6**



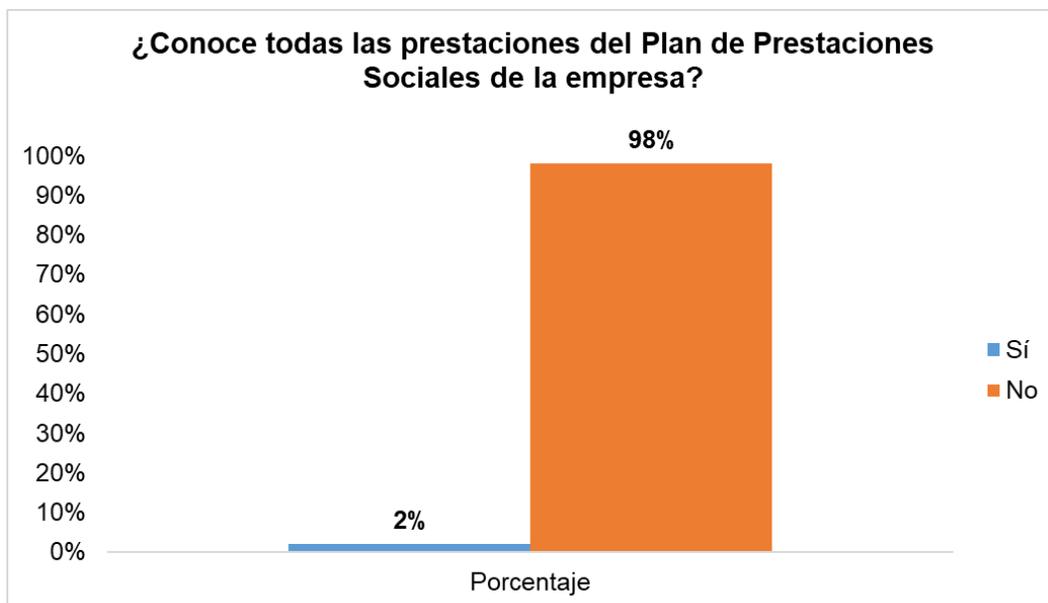
Fuente: Tabla No. 6

- **Gráfica No. 7**



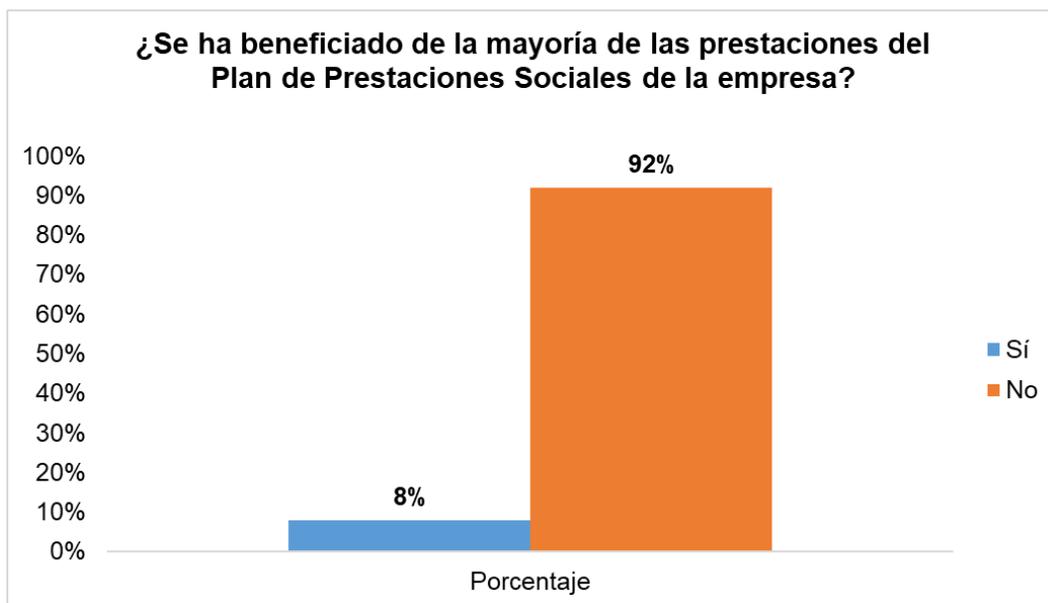
Fuente: Tabla No. 7

- **Gráfica No. 8**



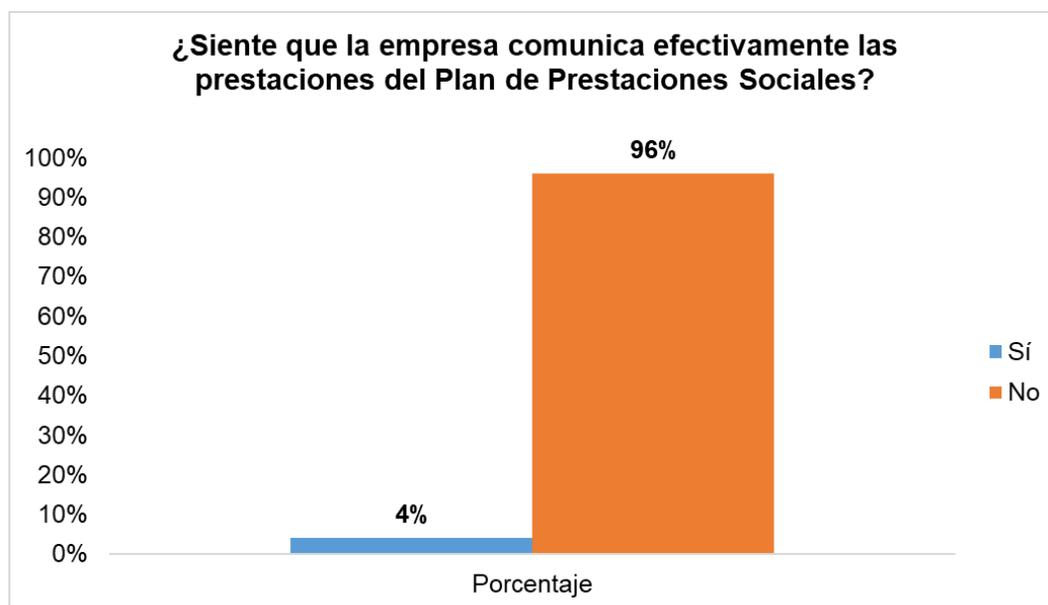
Fuente: Tabla No. 8

- **Gráfica No. 9**



Fuente: Tabla No. 9

- **Gráfica No. 10**



Fuente: Tabla No. 10

## PÁGINA DE ANTIPLAGIO

### THE PLAGIARISM CHECKER PREMIUM

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
prestaciones sociales están compuestas por todas aquellas formas...	✔ OK
Colocar murales dentro de la empresa, donde figuren informaciones...	✔ OK
razón de su obligatoriedad legal, las prestaciones sociales se clasifi...	✔ OK
Snell & Bohlander (2013), las prestaciones sociales pueden represe...	✔ OK
Según Chiavenato (2011), en las organizaciones es fundamental ha...	✔ OK
Vicepresidencia Comercial: Departamentos de Ventas, Mercadeo y...	✔ OK
proporcionarme las herramientas necesarias para obtener resultado...	✔ OK
Prestaciones complementarias: Comprenden servicios y comodidad...	✔ OK
prestaciones sociales representan un claro ejemplo del compromiso...	✔ OK
Vicepresidencia Administrativa: Departamentos de Finanzas, Crédit...	✔ OK
Chiavenato (2011) explica: Las prestaciones sociales son las facilid...	✔ OK
Cortés Hermanos comercializa los siguientes productos en el merca...	✔ OK
prestaciones nunca pueden evidenciar un exceso de paternalismo e...	✔ OK
empleados optan inmediatamente por el Seguro de Pensiones, cont...	✔ OK
estructura organizacional de Cortés Hermanos está compuesta por...	✔ OK
Vicepresidencia Operativa: Departamentos de Producción, Manteni...	✔ OK
continuar esta situación, Cortés Hermanos estaría desperdiciando u...	✔ OK
plantea Dessler (2012), las prestaciones sociales equivalen aproxim...	✔ OK
prestaciones sociales persiguen satisfacer las necesidades individu...	✔ OK
flexibilizar los Planes de Prestaciones Sociales, las empresas consi...	✔ OK

**Results:** No plagiarism suspected

[Download Plagiarism Report PDF](#)