



UNIVERSIDAD  
"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO

---

---

*ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL*

*“Los Factores que originan el Ausentismo en el área de empaque de la empresa Fresh Directions Mexicana S.A. de C. V. durante el período de julio-octubre 2005”.*

*TESIS PROFESIONAL*

*QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:*

*Licenciado en Trabajo Social*

**P R E S E N T A:**

**YENISEL URIBE TREVIÑO.**

Asesora:

Lic. Sandra Isabel Corza Plancarte

URUAPAN, MICHOACÁN, DICIEMBRE DEL 2008.



# **AGRADECIMIENTOS**

## ***A MIS PADRES.***

Quienes me han dado su apoyo incondicional en cada momento de la vida, así como su amor, confianza y la oportunidad de estudiar y prepararme para poder desarrollarme de manera personal y profesional.

## ***A MIS HERMANOS.***

Por su cariño, paciencia y entusiasmo los cuales contribuyeron al logro de mis objetivos.

## ***AL AMOR DE MI VIDA.***

Que con su valioso apoyo, amor y dedicación me ha motivado a cultivar mi formación profesional.

## ***A MI ABUELITA ANA MARÍA.***

Quien siempre me dio su cariño y apoyo en incontables momentos de la vida.

## ***A MIS ASESORAS DE TESIS***

Por su apoyo a mi formación académica y por su amistad.

Y a todas aquellas personas que colaboraron para la realización de esta tesis.

# INDICE.

## INTRODUCCIÓN

### CAPITULO I.- EMPRESA.

1.1. Definición de Empresa. ....	9
1.2 Características de la Empresa.....	10
1.3 Clasificación de la Empresa. ....	14
1.4 Funciones de la Empresa.....	19
1.5 Elementos que conforman la Empresa.....	20
1.6 Fines de la Empresa.....	23

### CAPITULO II.- EL RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA.

2.1. Definición de Recursos Humanos. ....	25
2.2 Características de Los Recursos Humanos.....	26
2.3 Importancia de Los Recursos Humanos.....	27
2.4 Funciones de Los Recursos Humanos.....	28

### CAPITULO III.- AUSENTISMO.

3.1 Definición de Ausentismo .....	31
3.2 Tipos de Ausentismo .....	32
3.3 Causas que originan El Ausentismo.....	32
3.4 Sistema para calcular los Índices de Ausentismo. ....	34
3.5 Medidas que se aplican para reducir El Ausentismo .....	34
3.6 Factores involucrados en el Ausentismo. ....	35

### CAPITULO IV.- TRABAJO SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL.

4.1 Definición.....	38
4.2 Antecedentes de Trabajo Social en el Área Empresarial .....	39
4.3 Objetivos .....	40
4.4 Funciones y Actividades.....	42
4.5 Conocimientos, Capacidades y Habilidades del Trabajador Social en Empresa. ....	48
4.6 Niveles de Intervención en el Área Empresarial.....	51

**CAPITULO V.- EMPACADORA DE FRUTAS “FRESH DIRECTIONS MEXICANA”.**

5.1 Caracaterísticas Generales..... 53  
5.2 Antecedentes Históricos..... 53  
5.3 Visión..... 55  
5.4 Misión..... 57  
5.5 Principios..... 59  
5.6 Estructura Organizativa..... 60  
5.7 Trabajo Social en el Departamento de Desarrollo Humano..... 61  
    5.7.1 Funciones y Actividades del Departamento de Desarrollo Humano..... 62  
    5.7.2 Programas..... 63

**CAPITULO VI.- INVESTIGACION DE CAMPO.**

6.1 Definición del Universo..... 66  
6.2 Elaboración de los Instrumentos..... 66  
6.3 Recolección de los Datos..... 67  
6.4 Presentación de Resultados..... 68  
6.5 Analisis de la Información..... 97

**CONCLUSIONES**

**PROPUESTA**

**BIBLIOGRAFIA**

**ANEXOS**

# INTRODUCCIÓN.

El ausentismo es un factor que ha sido generado por diversos efectos negativos en las organizaciones de los sectores público y privado, lo cual se ve reflejado en diferentes aspectos como pueden ser; elevados costos de operación, problemas de calidad, así como dificultad para alcanzar los objetivos propuestos.

El estudio permanente de ausentismo puede ser aprovechado como un excelente indicador de elementos tan importantes para la administración como para la eficiencia de los sistemas de contratación, de promoción, de asignación de puestos, de tareas, de turnos de trabajo, la eficiencia de los sistemas de comunicación y ejercicios de autoridad de la empresa, un exponente fiel de la moral de los grupos de la empresa en general, ya que todos los elementos mencionados tiene una gravísima repercusión que puede ser identificada y medida a través del estudio metódico y permanente del ausentismo.

No hay duda de que el ausentismo esta íntimamente relacionado con las malas condiciones de empleo que ofrece el mundo laboral y también con las exigencias exhaustivas que el medio exige de las personas que están inmersas en él.

No todas las personas que se encuentran laborando en empresa, faltan por un mismo motivo, pero si pueden tener otro tipo de situación, que sea la causante del ausentismo laboral, problema generalizado en esta sociedad posmoderna.

Si bien es cierto que aqueja a diferentes empresas, sin importar el tipo que esta sea, tal es el caso de la empacadora "Fresh Directions Mexicana", en la cual se tiene presente el problema de ausentismo en área del empaque, el cual ha afectado principalmente en la organización en cuanto a la selección y empaque del aguacate, ya que al faltar algún empleado en estos puestos, el área se ve afectada con la distribución de tareas a realizar.

Los factores que generan el ausentismo son variados, por lo que se hace necesario hacer un análisis de los mismos y determinar la incidencia de ausentismo que con mayor frecuencia se presenta en el área de empaque de la empresa “Fresh Directions Mexicana”.

Pues bien, el ausentismo ha sido una problemática presentada en dicha área de la empresa, solo que en ocasiones ha pasado a ser desapercibida las repercusiones generadas hacia la misma, o bien la empresa no ha percibido, la importancia de conocer cuáles son las causas del ausentismo.

Por ello es que mediante la investigación realizada sobre cuáles son los factores que están originando el ausentismo en el área de empaque de la empresa “Fresh Directions Mexicana”, se darán alternativas para atender dicha problemática. Cabe mencionar que para dar pauta a esta investigación los objetivos planteados son:

#### OBJETIVO GENERAL:

- Identificar los factores que originan el ausentismo en los empleados del área de empaque de la empresa “Fresh Directions Mexicana”, durante el período de julio – octubre del 2005, con la finalidad de proponer alternativas que apoyen a disminuir los índices de ausentismo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Señalar cuál es el factor de mayor incidencia, que genera el ausentismo.
- Conocer los índices de ausentismo.
- Identificar de que manera afecta el ausentismo de los empleados del empaque a la empresa.

#### HIPOTESIS:

La Hipótesis planteada es de manera descriptiva, ya que involucran una sola variable. Se caracteriza por señalar la presencia de ciertos hechos o fenómenos en la población objeto de estudio. En este caso la hipótesis realizada es:

- El ausentismo en el área de empaque de la empresa “Fresh Directions Mexicana”.

La presente investigación esta conformada por seis capítulos, de los cuales cinco son capítulos teóricos y uno de investigación de campo:

#### Capitulo I.- Empresa.

En este capítulo se dará a conocer lo que es empresa, las características de estas, clasificación, sus diferentes funciones , la importancia que tiene para la sociedad así como cuales son los fines que tienen como tal.

#### Capitulo II.-Recursos Humanos.

Los recursos humanos son sin duda el elemento más importante en cualquier empresa, por ello es que se abordarán diferentes definiciones, así como las características que estos poseen, pues no todos los recursos humanos tienen las mismas características. Además se analizará la importancia que estos tienen y que funciones son las que realizan.

#### Capitulo III.- Ausentismo.

En este capítulo se dará a conocer parte esencial del tema de investigación, ya que se conocerá a grandes rasgos el fenómeno de ausentismo en las empresas, que tipos de ausentismo existe, cuáles son sus causas y consecuencias, así como el sistema para calcular los índices de ausentismo, parte que interesa conocer para finalmente hablar sobre cuáles son los factores que influyen y qué medidas existen para disminuir determinados índices de ausencia de empleados.

#### Capitulo IV.- Trabajo Social en el área empresarial.

El trabajador Social en el área empresarial se integra al equipo de relaciones industriales, por lo que su marco de referencia estará dado por la administración empresarial, tratando de atender de manera amplia las necesidades básicas de los trabajadores.

Por ello, en el presente capítulo se dará a conocer una breve descripción del trabajador social en el área empresarial, así como el perfil que debe poseer, remarcando sin mayor duda las funciones y actividades que debe llevar a cabo para un mejor desempeño profesional. Se expone a grandes rasgos las caracterizaciones del desarrollo profesional del Trabajador Social en el área ya mencionada.

#### Capitulo V.- Empacadora de frutas “Fresh Directions Mexicana”

En este capítulo se presentará las características generales de dicha empresa, así como antecedentes, estructura organizativa, etc. Y Finalmente el desarrollo del departamento de Desarrollo Humano el cual está a cargo de una trabajadora social. Cabe mencionar que este capítulo es la caracterización del lugar dónde se llevo a cabo la investigación de campo.

#### Capitulo VI.- Investigación de campo.

Por último se presentará la estructura de como se llevo a cabo la investigación de campo en cuestión de conocer los factores que influyen en el ausentismo de los empleados del área operativa de empaque, para lo cual fue necesario aplicar 2 instrumentos para conocer dichos factores. Y para finalizar se presentarán los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados.

Finalmente se dará una conclusión de acuerdo a la investigación realizada, en la cual se señalarán los resultados obtenidos en la información rescatada y además se presentará una propuesta de trabajo, descrita mediante un proyecto como alternativa para dar atención a la problemática presentada.



## **CAPITULO I.- EMPRESA.**

La empresa nace para atender las necesidades de la sociedad y crea satisfactores a cambio de una retribución que compense el riesgo de los inversionistas. En la empresa el factor humano es decisivo y la administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos intereses de los accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores. Es por ello que a continuación se explicará lo que es empresa y como se conforma.

### **1.1 DEFINICIÓN DE EMPRESA.**

“Es un conjunto de factores de producción coordinados, cuya función es producir y cuya finalidad viene determinada por el sistema de organización económica en el que la empresa se haya inmersa. En el sistema capitalista el fin de la empresa ha consistido tradicionalmente en la obtención del beneficio máximo o lucro, mientras que en la economía colectivista el fin de la empresa ha consistido en cumplir los objetivos asignados en un plan más general, de ámbito nacional, regional o local.” (SUAREZ, 1992: 113).

"La empresa es una entidad económica destinada a producir bienes, venderlos y obtener un beneficio. La ley la reconoce y autoriza para realizar determinada actividad productiva que de algún modo satisface las necesidades del hombre en la sociedad de consumo actual". (RODRÍGUEZ, 1996:71)

"La empresa es un grupo social, unidad productiva, en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad" (MUNCH, 1999:26)

De acuerdo a las definiciones descritas, se puede decir que la empresa es una organización conformada por recursos humanos, materiales y económicos que mediante estos se realizan diversas actividades, con el fin de producir bienes o

servicios que satisfagan las necesidades de los individuos que constituyen a una sociedad y donde el objetivo primordial es la obtención de un beneficio económico.

## **1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.**

Las empresas son organizaciones es decir un conjunto de personas y capital. Las personas solo son los hombres y mujeres que llevan el trabajo de producción en los distintos puestos y niveles, desde el director general hasta los operarios. El capital son todos los medios que sirven a la empresa para obtener los bienes o servicios por ellos ofertados: maquinaria industria, tecnología y locales.

Están dedicadas a la producción de bienes y servicios. Los ejemplos más usuales son: -

- Obtención de bienes directamente de la naturaleza.
- Transformación de bienes naturales en bienes elaborados, dispuestos para el consumo humano. -
- Comercialización y venta de productos naturales o elaborados. -
- Prestación de servicios: Transporte asesoramiento elaboración de proyectos o informes, limpieza, sanidad, seguro y bancos.

Están dirigidas a satisfacer las necesidades humanas, los consumidores o usuarios recurrimos a las empresas buscando satisfacer nuestras necesidades materiales. Esta es la razón de ser de la empresa junto con el beneficio que obtienen a cambio.

Existen ciertas características que se deben tomar en cuenta para comprender el desarrollo y funcionamiento de las empresas.

De acuerdo al autor **Joaquín Rodríguez Valencia** (1999) la empresa tiene las siguientes características:

- 1.- Es una persona jurídica, ya que se trata de una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la ley.
- 2.- Es una unidad económica porque tiene una finalidad lucrativa, es decir, su principal objetivo es económico: protección de los intereses económicos de la empresa, de sus acreedores, su dueño, etc.
- 3.- Ejerce una acción mercantil, ya que compra para producir y produce para vender.
- 4.- Asume la total responsabilidad del riesgo de pérdida. A través de su administración que es la única responsable de la buena o mala marcha de la entidad, puede haber pérdidas o ganancias, éxitos o fracasos, desarrollo o estancamiento.
- 5.- Es una entidad social ya que su propósito es servir a la sociedad en la que está inmersa.

De acuerdo a **Agustín Reyes Ponce** (1993) la empresa tiene los siguientes aspectos:

- A. Aspecto económico
- B. Aspecto jurídico
- C. Aspecto administrativo
- D. Unidad sociológica
- E. Mirada de conjunto

#### **A. Aspecto económico**

Es el primero y el fundamental. En este sentido, la empresa es considerada como

una unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer un mercado.

Destaca en este concepto que todas las máquinas, sistemas y personas tienen un fin común, que hace que se coordinen: producir determinados bienes, o bien ciertos servicios que, por ser más intangibles, resulta a veces difícil apreciar, tales como: información turística, publicidad, etc.

Se añade la idea de que esa producción sea "para un mercado", porque ciertas secciones de una empresa pueden llegar a producir bienes o servicios, sólo como base para el trabajo de otras secciones distintas, y no para colocarlos en un mercado: así, una fábrica puede producir celulosa y colocarla en el mercado, formando una empresa; en otra, en cambio, se produce celulosa, sólo como un paso para producir papel, que es el que se coloca en el mercado: esta sección no forma una empresa. Lo anterior indica muy claramente que debe tomarse en cuenta la intención del empresario.

## **B. Aspecto jurídico**

Es necesario decir que el aspecto económico a veces no es suficiente, sino que debe existir otro distinto, sobre todo cuando se trata de empresas cuya propietaria es una sociedad

En efecto cuando la empresa es propiedad de una sola persona, los derechos y obligaciones de esa empresa obviamente se identifican casi totalmente con los de su dueño, aunque adquieran ciertas características peculiares. Más, cuando la propietaria es una persona moral, o sociedad, cualquiera que sea su naturaleza y estructura (civil, mercantil, de personas, de capitales, etc.), es indiscutible que los derechos y obligaciones de la empresa no se identifican, en muchos casos, y aún pueden ser opuestos, a los de cada uno de los integrantes de esa sociedad.

## **C. Aspecto administrativo**

La esencia de lo administrativo se realiza básicamente a través del mando, ya sea que este mando recaiga en una persona o en una asamblea o grupo de personas.

Siendo el instrumento fundamental de lo administrativo el mando, cabe mencionar que su fundamento son las disposiciones legales que permiten ejercer ese mando. Estas disposiciones están contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 123 que reglamenta las relaciones obrero - patronales.

Además de este fundamento, el instrumento inmediato para esa coordinación del mando, se encuentra en la estructura de la organización, o sea en las líneas de mando establecidas, los niveles jerárquicos señalados, las facultades delegadas a cada puesto, todo cual suele expresarse fundamentalmente en las cartas y manuales de organización y en los análisis de puestos ejecutivos.

#### **D. Unidad sociológica**

Además de los aspectos que se han visto hasta ahora, existe uno más: la sociológica, que es la que resulta y exige la comunidad de vida, de interacción, de ideas y de interés que se realiza en la empresa.

El desarrollo de la empresa es imposible sin un vínculo social, estrecho y duradero. Ello implica, y realiza por otra parte una solidaridad entre los elementos que trabajan en una empresa: dueños, jefes, trabajadores, empleados, etc. Todos ellos tienen intereses comunes, como son los de la subsistencia de la empresa, los de su desarrollo adecuado, los de su progreso, etc.

#### **E. Mirada de conjunto**

Como se ha observado, ninguno de estos criterios es suficiente por sí solo para determinar lo que es una empresa. Así, si se trata del arreglo económico de la empresa, de su organización productiva, habrá que atender el aspecto económico, si se va a tratar sobre los derechos y obligaciones, se tomará en cuenta el aspecto jurídico. Cuando se busca resolver problemas administrativos, habrá que atender el aspecto administrativo; y cuando se trate de la solución de problemas sociológicos, morales, etc. habrá que tomar en cuenta la unidad social.

Como se ve, el concepto de empresa puede variar, y de hecho variará según el aspecto de que se trate. Así, puede ocurrir que varias empresas jurídicamente hablando formen una sola, por estar ligadas por la misma estructura social y mezclar su contabilidad y utilidades. Por el contrario una misma empresa desde el punto de vista económico puede dividirse en varias jurídicamente. También puede ocurrir que empresas económica y jurídicamente distintas, estén bajo el mando del mismo dueño y por la estructura de organización que se les de, administrativamente formen una sola empresa.

### 1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.

No es fácil dar una clasificación de las empresas, para esto es necesario tomar en cuenta algunos criterios importantes como son: la actividad a la que se dedica, el tamaño, la situación jurídica, el capital, etc.

La empresa, según **Agustín Reyes Ponce** (1990) se pueden clasificar en:

#### **A).- Por su giro en:**

- Industriales: Las empresas industriales se dedican a la extracción y transformación de recursos naturales renovables y no renovables, así como, a la actividad agropecuaria y a la manufactura de bienes de producción y de bienes de consumo final.
- Comerciales: Estas empresas se dedican a la compra y venta de productos terminados y sus canales de distribución son los mercados mayoristas, minoristas o detallistas y los comisionistas.
- Servicio: Las empresas de servicio ofrecen productos intangibles y pueden tener fines lucrativos o no lucrativos.

### **B).-Por sectores económicos.**

- Agropecuario: Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca.
- Industrial: Extractiva y de Transformación.
- Servicios: Comercio, Restaurantes, Transporte, Comunicaciones, Alquiler de inmuebles, Profesionales, Educativos, Médicos, Gubernamentales, Financieros

### **C).- Por el origen de su capital se clasifican en:**

- Publicas. En este tipo de empresas el capital proviene del Estado, para satisfacer las necesidades que la iniciativa privada no cubre.
- Privadas: El origen del capital de las empresas privadas proviene de inversionistas particulares y no interviene ninguna partida del presupuesto destinado hacia las empresas del Estado.
- Transnacionales: El capital de estas empresas proviene del extranjero, ya sean privadas o públicas.
- Mixtas: El capital de las empresas mixtas proviene de dos o todas las formas anteriores.

### **D).- Por su tamaño:**

- Micro: De 1 a 15 empleados y hasta \$900,000 de ventas netas anuales.
- Pequeña: De 16 a 100 empleados y hasta \$9,000,000 de ventas netas anuales.
- Mediana: De 101 a 250 empleados y hasta \$20,000,000 de ventas netas anuales.
- Grande: Mas de 250 empleados y más de \$20,000,000 de ventas netas anuales.

De acuerdo con **Munich Galindo y García Martínez** (1999), presentan algunos criterios de clasificación de las empresas:

## **Actividad o giro**

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

1.- Industriales. En donde la actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas.

Las industrias, a su vez. Se clasifican en:

- Extractivas. Se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovable o no renovable. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras. etc.
- Manufactureras. Son empresas que transforman las materias primas en productos terminados. Pueden ser de dos tipos:
  - a) Empresas que producen bienes de consumo final. Producen bienes que satisfacen directamente la necesidad del consumidor; ejemplo: productos alimenticios, prendas de vestir, etc.
  - b) Empresas que producen bienes de producción. Estas empresas satisfacen la demanda. De las industrias de bienes de consumo final.

2.- Comerciales. Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra-venta de productos terminados, Se clasifican en:

- Mayoristas. Efectúan ventas en gran escala a otras empresas (minoristas)
- Minoristas o detallistas. Venden productos al menudeo, o en pequeñas cantidades al consumidor.
- Comisionistas. Venden mercancía que los productores le dan a consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

3.- Servicio. Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Se clasifican en:



- Transporte
- Turismo
- Instituciones financieras
- Servicios públicos varios: comunicaciones, energía, agua.
- Servicios privados: asesoría: diversos servicios contables, jurídicos, administrativos; promoción y ventas: agencias de publicidad.
- Educación
- Salubridad (hospitales)
- Fianzas, seguros.

### **Origen del capital**

En función de la titularidad del capital social, las empresas pueden caracterizarse por encontrarse clasificadas en tres grandes grupos que son:

- Empresas privadas, que son aquellas cuyo capital es propiedad de particulares quienes pueden ser accionistas y socios en general.
- Empresas públicas, que son aquellas cuyo capital es propiedad del estado y de los poderes públicos en general.
- Empresas sociales o cooperativas en las cuales el capital es propiedad de los trabajadores o cooperativistas.

### **Constitución legal**

De acuerdo con el régimen jurídico en que se constituya la empresa, esta puede ser: Sociedad Anónima, Sociedad de Capital Variable, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Cooperativa, etc.

- Sociedad Anónima: "En la sociedad típica de capitales, funciona bajo una denominación seguida de las palabras "Sociedad Anónima", o de sus abreviaturas "S.A."; la responsabilidad de los socios se limita, únicamente, al pago de sus aportaciones. Al decir 'Anónima', no significa que la sociedad carezca de nombre, lo que indica es que no lleva el nombre propio de sus socios para exteriorizar y operar como tal; usa cualquier nombre comercial (generalmente ligado al giro o ramo que explote) para darse a conocer y, aún el caso de que llevara el nombre de unos de sus principales accionistas, no debe interpretarse como Razón Social. El mínimo de socios es de cinco." (LEE, 1993: 68)
  
- Sociedades de Capital Variable: "Son aquellas que para modificar su capital no necesitan modificar el contrato social, en tanto esas modificaciones se hagan dentro de los límites marcados en el mismo contrato; es decir, entre el capital mínimo y máximo que señale. Cuando no se indique el capital máximo, los acuerdos para aumentar el capital, no obligan a que se modifique el contrato social. Las sociedades de capital variable tienen que agregar a su razón social o denominación, las palabras "sociedad de capital variable" o sus abreviaturas, y en el contrato social, indicarán que son de capital variable, así como las reglas para modificarlo. Cualquier sociedad puede adoptar esta modalidad, agregando a su nombre las palabras o abreviatura de C.V." (LEE, 1993: 24)
  
- Sociedad de Responsabilidad Limitada: "Esta sociedad podrá funcionar bajo una razón social, que se formará con el nombre de uno o más socios, o bien bajo una denominación formada libremente, seguida de las palabras "Sociedad de Responsabilidad Limitada", o de su abreviatura "S. de R. L.". Los socios tienen una responsabilidad limitada, es decir, sólo están obligados al pago de sus aportaciones, pero cuando en la denominación o en la razón

social, no aparezcan las palabras mencionadas, incurrirán en la responsabilidad que tienen los socios en la sociedad en nombre colectivo, es decir, subsidiaria, ilimitada y solidaria. El capital social quedará dividido en partes sociales, que pueden ser de valor y categoría desiguales". (LEE, 1993: 62)

- Sociedad Cooperativa: "Es una sociedad Mercantil, con denominación, de Capital Variable Fundacional, representado por Certificados de Aportación. Nominativos, suscritas por Cooperativistas que responden limitadamente, salvo responsabilidad suplementada, cuya actividad se Desarrolla en su Beneficio. El contrato social es plurilateral, es decir, intervienen como mínimo diez personas. Los cooperativistas al ingresar a la sociedad, persiguen fines económicos. El nombre de las cooperativas se forma con el nombre de alguna cosa, fin u objetivo, seguidas de las palabras o iniciales S.C.L. (Sociedad Cooperativa Limitada) o bien, S.C.S (Sociedad Cooperativa Suplementada). (PERDOMO, 1994: 101)

## **1.4 FUNCIONES DE LA EMPRESA.**

Las organizaciones empresariales cumplen esencialmente con las necesidades de los clientes o consumidores. La existencia y la actividad de la empresa tiene sentido, es decir, por los productos que fabrica, vende o presta de cara a cubrir las necesidades de las personas que lo demandan y están dispuestas a comprarlo.

Según Munich las funciones de la empresa van enfocadas a diversos aspectos y actividades como lo es el ánimo de lucro, siendo esta una actividad que se realiza a la empresa y que va encaminada a la obtención de beneficios de hecho, los empresarios o socios de la entidad, invierten su capital con este objetivo. Además para lograr estos dos objetivos, toda empresa, independientemente de sus dimensiones y de su facturación, necesita llevar a cabo una serie de funciones, que de acuerdo a Munich son:

- **Función técnica:** comprende las tareas relacionadas con la fabricación del producto o del servicio prestado por la empresa, como por ejemplo: el diseño del proyecto la planificación y el control de la producción el método de la fabricación, el control de la calidad de los productos.

- **Función comercial:** se ocupa de lo que concierne a la superaciones de compra y venta, como por ejemplo: la relación con los proveedores y la gestión de compra, la distribución y venta de los artículos la investigación de mercados la promoción y publicidad, el servicio atención al cliente.

- **Función financiera:** se ocupa de la obtención y gestión del capital como: de la financiación, de la contabilidad, de los cobros y los pagos.

- **Función social:** engloba los aspectos de recursos humanos. Es decir, de todo aquello que afecte a los trabajadores como: la selección de los mismos su contratación y afiliación a la seguridad social su formación y promoción profesional las condiciones de salud e higiene en el trabajo.

- **Función administrativa:** comprende las labores de organización, dirección y control de las actividades que se desarrollan en la empresa se ocupa de coordinar los aspectos anteriormente señalados.

## 1.5 ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA EMPRESA.

De acuerdo a **Agustín Reyes Ponce** (1990) la empresa está formada, esencialmente, por tres clases de elementos:

- A. Bienes materiales
- B. Hombres
- C. Sistema

## **A. Bienes materiales:**

Ante todo integran la empresa sus edificios, las instalaciones que en éstos se realizan para adaptarlas a la labor productiva, la maquinaria que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano, y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.

Las materias primas, o sea, aquellas que han de salir transformadas en los productos; las materias auxiliares, es decir, aquellas que, aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción; los productos terminados: aunque normalmente se trata de venderlos cuanto antes, es indiscutible que casi siempre hay imposibilidad, y aun conveniencia de no hacerlo.

Toda empresa necesita cierto efectivo: lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes, etc. Pero además, la empresa posee. Como representación del valor de todos los bienes que antes hemos mencionado, un "capital", constituido por valores, acciones, obligaciones, etc.

## **B. Hombres.**

Son el elemento eminentemente activo en la empresa y, desde luego, el de máxima dignidad:

Existen ante todo obreros, o sea, aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual, suelen clasificarse en calificados y no calificados, según requieran tener conocimientos o pericias especiales antes de ingresar a su puesto. Los empleados, o sea, aquellos cuyo trabajo es de categoría más intelectual y de servicio, pueden ser también calificados o no calificados.

Existen además los supervisores, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados: su característica es quizá el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.

Los técnicos, o sea, las personas que, con base en un conjunto de reglas o principios, busca crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.

Altos ejecutivos; son aquellos en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.

Directores. Cuya función básica es la de fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

### **C. Sistemas:**

Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, las diversas personas, o éstas con aquéllas. Puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa:

Existen sistemas de producción, tales como fórmulas, patentes, métodos. etc.; sistemas de ventas, como el autoservicio, la venta a domicilio, o a crédito, etc.; sistemas de finanzas, como por ejemplo, las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etc.

Existen además sistemas de organización y administración, consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa: es decir, su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización. etc.

Los elementos antes mencionados como son: la infraestructura, el personal, el capital y los sistemas de producción, van a estar determinados por el tipo de empresa de que se trate, sea esta pequeña, mediana o grande; o por la actividad o giro a la que se dedique como puede ser: industrial, comercial o de servicio.

En la empresa se produce el llamado efecto sinérgico, que es una propiedad de la empresa, por la cual estas tienen un valor superior al que corresponde por la mera suma de los elementos que la componen así pues la empresa organizada y puesta en marcha tiene un valor muy superior a la de la suma de sus elementos.

## **1.6 FINES DE LA EMPRESA.**

De acuerdo a lo establecido por **Agustín Reyes Ponce** (1993), debe de hacerse una distinción entre los fines de la empresa y los fines que persiguen el o los empresarios.

- a) Su fin inmediato: Es la producción de bienes y servicios para un mercado.
- b) Fines mediatos: Es necesario analizar qué se busca con esa producción de bienes y servicios. Dividiéndose aquí la empresa en pública y privada:
  - La empresa privada: Busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad social.
  - La empresa pública: Tiene como fin satisfacer una necesidad de carácter general o social, pudiendo obtener o no beneficios.

### **Finalidades subjetivas del empresario:**

"La finalidad natural, es la obtención de utilidades justas y adecuadas lo cual es lo que mueve a todo empresario a crear y mantener la empresa. Pueden existir finalidades colaterales como es la obtención de prestigio social, cumplimiento de una responsabilidad social, abrir fuentes de empleo, etc."

### **Finalidades de otros elementos:**

Los distintos elementos que intervienen en la empresa pueden tener algunas funciones empresariales.

Por parte de los empleados, técnicos y jefes, además de la obtención del sueldo suelen buscar mejoramiento de su posición social, seguridad en su trabajo, la garantía de su futuro. etc.

El obrero, suele buscar salario justo, condiciones de trabajo adecuadas, mejoramiento, seguridad, etc.

"El capitalista trata de conseguir réditos adecuados a su capital, seguridad en su inversión, etc."

La empresa, es sin duda una organización importante para el desarrollo de toda actividad económico – social, no importando el tipo que esta sea, pues como se explico existen diferentes tipos de empresa por lo cual sus características también son diferentes, ya que engloban diversos aspectos; económicos, jurídicos, sociales y administrativos.

Sin embargo cabe destacar que independientemente del tipo de empresa que se tenga siempre se hablará del hombre como uno de los principales elementos que conforman a la empresa, pues es un el elemento esencial que servirá para desarrollar las funciones necesarias que toda empresa requiere para su desarrollo. Pues gracias al desempeño que éste tenga es como se verá el crecimiento de la misma, aunado a ello es importante tomar en cuenta todos los elementos materiales y de sistemas que también son parte de toda empresa.

Por ello se puede decir que toda empresa requiere de diferentes elementos para que realmente pueda ser productiva.



## **CAPITULO II.- RECURSOS HUMANOS.**

Los Recursos Humanos son aquellos que permiten un mejor manejo del recurso dentro de la empresa para lograr sus objetivos. El papel de los Recursos Humanos comprende la importancia decisiva de las personas en las operaciones y en la posición competitiva de la compañía.

Una empresa está compuesta por diversos recursos, sin embargo los más importantes son los Recursos Humanos que se unen para obtener beneficios mutuos y la empresa se forma o se destruye por la calidad y desempeño de su gente. Cabe mencionar que a través de los Recursos Humanos, los demás recursos se pueden utilizar con efectividad.

### **2.1. DEFINICIÓN DE RECURSOS HUMANOS.**

**Según J. Gómez Aquino** (1992) define que: "Son aquellos en que las personas, elemento básico de las empresas aparecen como elementos de trabajo, que utilizan recursos y disponen a la organización para adquirir otros recursos necesarios.

**Ezequiel Ander- Egg** (1995) define: "El termino Recursos Humanos como los diferentes tipos de mano de obra disponibles para satisfacer los objetivos del desarrollo de un plan o programa de acción".

"Los recursos humanos son medios para que la organización alcance sus objetivos." (CHIAVENATO: 1996: 110)

"Los recursos humanos. Comprenden no sólo el esfuerzo o la actividad humana sino también otros factores, como son: conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses vocacionales, aptitudes, actividades, habilidades, etc.

Son los únicos recursos vivientes capaces de procesar los otros recursos inertes." (RODRIGUEZ: 1999: 34)

Pues bien, como lo dice J. Gómez Aquino los Recursos Humanos son el elemento básico de las empresas porque estos sin mayor duda contribuyen al desarrollo de cualquier empresa, pues son quienes permiten y facilitan a que la empresa pueda alcanzar sus metas, en base al trabajo que estos desempeñan. Y que no solo se refiere al desempeño físico, sino también al desempeño cognoscitivo y emocional.

## **2.2 CARACTERISTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando dentro de las organizaciones. La producción de bienes y servicios es desarrollada por el personal que trabaja para las diversas empresas. Se dice que mientras más industrializada sea la sociedad, más numerosas y complejas se vuelven las organizaciones.

“Existen diversas características entre los recursos humanos dentro de una empresa, algunas de ellas son:

a) No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de otros tipos de recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades etc., son patrimonio personal.

b) Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias. Pero no por el hecho de existir un contrato de trabajo, la organización va a contratar con el mejor esfuerzo de su personal; por el contrario, solo contará con él, cuando el trabajador perciba que esa actividad va a ser provechosa y que los objetivos organizacionales concuerdan con los particulares.

c) Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., son intangibles. Se manifiestan sólo a través del comportamiento de las personas en las organizaciones.

d) Los recursos humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo. Es decir, mejorando los ya existentes o descubriendo otras habilidades básicas que potencialmente tiene el personal.

e) Los recursos humanos son escasos: Esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos. En este sentido hay personas y organizaciones dispuestas a cambiar dinero y otros bienes por el servicio de otros, surgiendo así el mercado de trabajo". (RODRIGUEZ: 1990:11-12)

## **2.3 IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

La administración de personal significa principalmente conquistar y mantener a las personas en la organización, trabajando, ofreciendo al máximo de sí, con una actitud positiva, pero sirviéndose de funciones y actividades cuya finalidad es primordial mantener un vínculo entre los objetivos personales del trabajador con los objetivos básicos de la empresa. Este punto hace hincapié en la importancia de dar el debido reconocimiento a los Recursos Humanos, ya que es el elemento esencial y de mayor importancia para el desarrollo económico de cualquier empresa, pues sin éste recurso las empresas no crecerían.

- Hoy en día, casi una tercera parte de la fuerza de trabajo está compuesta por personas que trabajan por horas, trabajadores eventuales y empleados independientes.
- Cada año, dos y medio de analfabetas funcionales se incorporan a la fuerza de trabajo.
- Con solo crecer 1 % anual entre 1994 y 2005, la fuerza de trabajo alcanzará la cifra de 147.1 millones de trabajadores. (RODRIGUEZ: 1990:13)

Toda empresa o institución opera con personas y a través de ellas, deberá encontrar la forma de alcanzar sus objetivos, ya sea sociales, económicos o financieros, los cuales dependerá únicamente de la eficiencia y competitividad de sus colaboradores, sea en forma individual o colectiva, para ello es necesario mantener el equilibrio y la armonía entre colaborador y empresario, pues es allí donde los recursos humanos juegan un papel trascendental, ya que cada uno de ellos tienen sus propias aspiraciones, sus objetivos y perspectivas futuras en forma paralela, pero con una dirección profesional estratégica de los colaboradores, se puede compatibilizar estos factores, que repercutirán en beneficio mutuo.

El recurso humano ha sido sin duda el principal factor que existe en cualquier empresa, se puede decir que es la base de toda organización, sin embargo cabe señalar que para que éste factor pueda ser productivo es importante que se le facilite todas las herramientas necesarias para que pueda desempeñar su trabajo de la mejor manera posible, para que así mismo pueda aportar todos sus conocimientos para el fortalecimiento y crecimiento de la organización.

## **2.4 FUNCIONES DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

Una organización necesita personal para diversos niveles: operativos y personal de apoyo, personal administrativo y directivo para completar toda una gama de objetivos y actividades. Por ello es que el recurso humano es esencial, sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca.

Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

Autores como **Arias Galicia y Block-Aguilar** (1990), dividen el trabajo de organización y planificación de los recursos humanos en funciones y subfunciones:

## 1. FUNCIÓN EMPLEO

**Objetivo:** lograr que todos los puestos sean cubiertos por personal idóneo de acuerdo a una adecuada planificación de recursos humanos.

**Política:** cobertura de vacantes con personal de la organización.

**Subfunciones:** reclutamiento; selección; inducción; integración, promoción y transferencia; vencimiento del contrato y salarios.

## 2. FUNCIÓN POLÍTICA

**Objetivo y política:** contribuir al bienestar del país y contar con los mejores elementos posibles.

**Subfunciones:** asignación de funciones; determinación de salarios; calificación de miembros; compensación suplementaria y control de asistencia.

## 3. FUNCIÓN SERVICIOS AL PERSONAL

**Objetivo:** satisfacer las necesidades de seguridad y bienestar personal.

**Política:** respetar la vida privada, coordinar y difundir prestaciones sociales y económicas.

**Subfunciones:** actividades recreativas; seguridad; protección y vigilancia

## 4. FUNCIÓN PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Objetivo:** Realizar estudios tendientes a la proyección de la estructura de la organización en el futuro, incluyendo análisis de puestos proyectados y estudio de las posibilidades de desarrollo de los trabajadores para ocupar estas posibilidades, a fin de determinar programas de capacitación y desarrollo.

**Política:** mantener al día las proyecciones tecnológicas y económicas de la organización y del país, con el objeto de planear adecuadamente los recursos humanos de la organización.

## 5. FUNCIÓN RELACIONES INTERNAS

**Objetivo:** lograr que las relaciones establecidas con el personal y la dirección, así como la satisfacción del trabajo y la oportunidad de progreso del trabajador, sean desarrolladas y mantenidas.

**Política:** conciliar los intereses de ambas partes.

**Subfunciones:** comunicación; disciplina; contratación colectiva; desarrollo personal y entrenamiento.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, se puede decir que el factor humano es el elemento estratégico e inestimable para toda empresa, que tienen la obligación de desarrollarlo para reafirmar la ventaja competitiva. Además es sin duda el recurso de mayor importancia para cualquier sector de la sociedad y para cualquier empresa o institución, sin este factor, no se puede plantear ninguna estrategia para el desarrollo empresarial..

El recurso humano ha sido sin duda el principal elemento con el que debe contar toda empresa, no importando el puesto que éste tengan en los diferentes niveles jerárquicos, siempre estará ejerciendo un trabajo físico o mental que contribuya al logro de objetivos y metas para que una organización en conjunto pueda satisfacer sus necesidades físicas, económicas y sociales.

## **CAPITULO III.- AUSENTISMO.**

Ligado con los aspectos anteriores, no solamente en cuanto a que es un índice más que debe llevarse para conocer la moral o entusiasmo de los trabajadores, sino también porque la investigación de estos aspectos nos revela muchas causas que están afectando la moral del personal, se encuentran el ausentismo y los retrasos.

Para apreciar el daño que producen, no basta con tomar en cuenta el que directamente ocasionan, al dejar sin trabajar una máquina; sino el que ocasionan al desorganizar toda la producción, daño, tanto más grave, cuanto mayor sea la complejidad e interdependencia de las diversas partes de la empresa. Puede todavía hablarse de una especie de "efecto de rebote", pues, cuando el ausentismo y los retrasos se multiplican, fácilmente inducen a los demás a sumarse a los trabajadores que faltan o llegan tarde.

### **3.1 DEFINICIÓN DE AUSENTISMO.**

El ausentismo según **Neri Gamboa** (Diplomado de Actualización y Conceptualización de Trabajo Social: 2001) es la ausencia del trabajador a la empresa ocasionada por enfermedad, o licencia legal. En síntesis, se dice que ausentismo es la suma de los periodos en que los empleados de una organización que no estén en el trabajo y no incluye las vacaciones regulares, ausencias debidas a accidentes en el trabajo y otros motivos que dependen de la propia organización.

Otro aspecto que es muy importante y que se debe considerar es que no siempre las causas de ausentismo están en el propio empleado, sino en la organización, en el empobrecimiento de las tareas, en la falta de motivación y en el ambiente laboral.

El ausentismo laboral es el Conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no. El ausentismo puede ser causa de la culminación del contrato de trabajo por voluntad del empleado.

### 3.2 TIPOS DE AUSENTISMO.

- **Faltas injustificadas:** El personal decide no asistir a laborar por motivos personales.
- **Incapacidades:** El personal a acusa de alguna enfermedad o riesgo de trabajo recibe un documento de incapacidad emitido por el IMSS.
- **Permiso médico:** El personal a causa de un riesgo de trabajo recibe un documento permiso médico emitido por el Depto. médico de la empresa.
- **Castigo:** Aplicados a días no laborados como medidas disciplinarias.
- **Permiso sin goce:** Autorización a ausentarse del empleo por causa justificada (NERI, 2001:23). “ENTRECOMILLAR”

### 3.3 CAUSAS QUE ORIGINAN EL AUSENTISMO.

Las causas de ausentismo son muy variadas y no siempre dependen del trabajador, si no que puede ser por que su trabajo ya no le guste o no le sea motivante.

Los factores intrínsecos del ausentismo se pueden deber al:

- Nivel de empleo o sea que piensan que ya en su trabajo no los pueden correr, lo contrario por que piensa que puede ser despedido. Salario y esto es desde el punto de vista de cada trabajador. [Sexo](#) y situación familiar y edad ya que se nota que los trabajadores menores de veinte años faltan mas a su trabajo.
- Estimulo, en las condiciones desagradables de trabajo, entre las principales causas de ausentismo están:
  1. Enfermedades efectivamente comprobadas;
  2. Enfermedad no comprobada;
  3. Razones diversas de carácter familiar;
  4. Retrasos involuntarios; y
  5. Faltas voluntarias por diversos motivos.



Otras causas que también pueden citarse:

1. Fallecimiento del empleado
2. Jubilación
3. Desvinculación de la empresa
4. Licencias por diversos motivos
5. Abandono voluntario del empleo. (NERI, 2001:25).

Las causas del ausentismo según **Reyes Ponce Agustín** (1994) son:

Lo más importante en esta materia, es quizá la determinación precisa de las causas que están produciendo el ausentismo y los retrasos, pues, de lo contrario, pueden adoptarse medidas que, o bien son inoperantes, o hasta pueden agravarlo.

Entre las causas principales podemos mencionar las .siguientes:

1. La lejanía de la empresa, y el hecho de contar con sistemas de transporte inadecuado o insuficiente.
2. Las enfermedades, sobre todo de tipo crónico.: parasitosis, que constantemente están ocasionando la necesidad de los empleados para faltar o llegar tarde.
3. La lenidad por parte de la empresa, al tolerar estas faltas de asistencia o de puntualidad, sin sanción directa o indirecta.
4. La actitud de descontento frente a la empresa, que se materializa en una especie de protesta en esas inasistencias o retrasos.
5. El desacoplamiento de un trabajador en su puesto, que le hace dejar de asistir a él con el menor pretexto.

### 3.4 SISTEMA PARA CALCULAR LOS ÍNDICES DE AUSENTISMO.

Sherman recomienda acción al nivel de supervisión con el debido soporte de políticas de la organización y apoyo de la dirección para el control eficaz de los niveles de ausencia y retrasos de personal. Él propone que el cálculo del índice de ausentismo sea calculado mediante la expresión en la que involucra al total de hombres que laboran en determinada área o empresa, restándole el tiempo perdido que efectúan mediante sus horas laborales, lo cual resulta las horas efectivas trabajadas, representadas mediante la siguiente formula:

Índice de ausentismo =  $\frac{\text{Total de hombres-horas perdidas}}{\text{Total de hombres-horas trabajadas}} \times 100$

Total de hombres-horas trabajadas.

### 3.5 MEDIDAS QUE SE APLICAN PARA REDUCIR EL AUSENTISMO.

Las medidas que se aplican según **Reyes Ponce Agustín (1994)** son:

La disciplina adecuada. Cuando una empresa no tiene ninguna sanción sobre las faltas de asistencia, o sobre "las llegadas tarde", estas circunstancias fácilmente se multiplicarán.

Los premios, sean de índole económica, administrativa, concesión de mayor número de días de vacaciones o aún meramente morales: menciones y citaciones especiales.

La experiencia parece aconsejar que, cuando se trata de premios económicos, se procure establecer varios, escalonados en forma tal, que si un empleado, por una falta de asistencia perdió el mejor premio, no pierda la motivación para obtener uno menor en caso de que no repita sus faltas o retardos. Así como muchas empresas

ponen premios menores por mes, y otros mayores por año o semestre, los que implican, naturalmente, la posibilidad de alguna falta eventual.

El control de la salud de los empleados. La experiencia ha demostrado en algunas empresas que, como ya señalamos, a veces las faltas de asistencia son resultado de alguna enfermedad, sencilla, pero crónica y generalizada.

La resolución de los conflictos. De acuerdo con lo señalado por Hary Parker, cuando un conflicto está latente, aunque aparentemente ya no esté presionando, influye en la coordinación y en la actitud del personal.

Entrevistas o encuestas de actitud. Son un medio muy valioso para poder conocer las razones, particulares o generalizadas, y para poder influir en la motivación de los empleados.

### **3.6 FACTORES INVOLUCRADOS EN EL AUSENTISMO.**

Sherman Bohlander anota algunos factores muy frecuentes en los casos de ausentismo. Los principales factores intrínsecos del ausentismo son:

1. **Nivel de empleo.** Cuando el régimen de pleno empleo ocurre una tendencia hacia el aumento del ausentismo, probablemente sea porque los empleados no temen ausentarse porque no serán despedidos de sus puestos y de que si esto llegara a ocurrir, otras oportunidades de empleo estarían a su disposición. Cuando en régimen de oferta de recursos humanos la tendencia es hacia la reducción del ausentismo, probablemente sea porque los empleados temen ser despedidos o castigados.
2. **Salarios.** Algunos autores opinan que los salarios altos constituyen un estímulo para obtener un mejor nivel de asistencia. Sin embargo otros observaron lo contrario, o sea una relación directa entre los buenos salarios y el ausentismo. Algunos autores tratan de explicar esta paradoja alegando que

los trabajadores que tienen un nivel de vida fijo están satisfechos con sus ganancias, por que esas ganancias son suficientes para mantener ese nivel. Es así como el ausentismo aumenta siempre que las ganancias aumentan.

Sin embargo, cualquier toma de decisión respecto al salario debe estar basada en dos tipos fundamentales de verificación: 1) si el aumento de salarios provoca fluctuaciones de ausentismo; y 2) si los registros de los empleados con diferentes salarios causan eventuales diferencias en los respectivos índices de ausentismo.

3. **Sexo y situación familiar.** Todos los estudios demuestran mayor índice de ausentismo es en las mujeres que en los hombres. Sin embargo lo que concierne a ausentismo por responsabilidad, el índice mayor pertenece a los hombres.
4. **Edad.** Hay muchas divergencias en cuanto a la influencia de la edad en los índices de ausentismo. Algunos autores notan mayor índice entre los empleados que tienen menos de veinte años de edad.

Edward C. Kellog, resalta que el ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta que punto es inevitable, o hasta que punto la organización puede combatirlo eficazmente. Se refiere a algunas investigaciones hechas en los Estados Unidos, que anotan ciertas formas de ausentismo muy definidas. Según él:

- Las mujeres faltan más al trabajo que los hombres.
- El ausentismo es mayor los lunes y menor los miércoles y los jueves.
- La tasa de ausentismo crece en los días anteriores y en los días posteriores a los de fiesta.
- El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas.
- El tiempo y la distancia de la residencia al local de trabajo influye muy poco en el ausentismo.
- El ausentismo es menor en los días de calor.
- Los trabajadores de las grandes empresas tienden a faltar al trabajo más que los de las pequeñas empresas.

- Las enfermedades respiratorias causan 50% de las ausencias y son responsables por el 30% del tiempo total perdido.
- Los empleados que faltan mucho en el primer año de trabajo generalmente continúan faltando en los años siguientes.

El ausentismo es la suma de los períodos en que los empleados de una organización que no están en el trabajo y no incluye las vacaciones regulares, ausencias debidas a accidentes en el trabajo y otros motivos que dependen de la propia organización o ausencias justificadas.

Otro aspecto a considerar es que no siempre las causas de ausentismo están en el empleado, sino que a veces esta en la organización: en el empobrecimiento de las tareas, en la falta de motivación y estímulo, en las condiciones desagradables de trabajo u otros aspectos más.

Por ello se dice que uno de los factores de gran importancia en las empresas es el factor humano y la motivación que a éste se le brinde ya que de ello depende la trascendencia de toda organización. Además esto marcará pautas hacia dónde se deben dirigir las funciones de cada uno de los empleados que conforman la empresa, de allí que es substancial brindarles todo lo necesario para disminuir los índices de ausentismo laboral.

## **CAPITULO IV.- TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL.**

El trabajador social en esta área desempeña funciones específicas enfocadas a la humanización de las relaciones laborales, así como la solución de problemas de carácter social, mediante la utilización racional de los recursos y potencialidades de los sujetos inmersos de los procesos productivos.

El profesional de esta área se integra al equipo de relaciones industriales y de recursos humanos por lo que su marco de referencia estará dado por la administración empresarial tratando de entender de manera amplia las necesidades básicas de los trabajadores. Además funge de enlace entre los diferentes sectores que intervienen en los procesos productivos así como las interrelaciones para promover el incremento en la productividad a través de impulsar diferentes sistemas de incentivos para los trabajadores, así como la elevación de los niveles de vida de este sector.

### **4.1 DEFINICIÓN**

“El trabajo social de empresas identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad. En un ambiente cordial y agradable.

El trabajador social debe actuar como agente de cambio entre la empresa y el trabajador, como moderador tendiente a humanizar a las personas para su bienestar, promoviendo su desarrollo y colaborando a un mayor equilibrio de las relaciones obrero – patronales” (SANCHEZ, 2004: 207).

Pues bien, como su definición lo dice, el Trabajador Social debe de identificar los problemas y necesidades de una empresa, ello con la finalidad de proponer alternativas a la resolución de diversas problemáticas laborales presentadas en los diferentes niveles jerárquicos, a través una planeación estratégica conformada por programas y proyectos encaminados al bienestar de las relaciones obrero – patronal.

## **4.2 ANTECEDENTES DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL:**

El Trabajo Social en la industria ha tenido un desarrollo muy variado comparado entre los países de Bolivia y Ecuador; relativamente desarrollados en Colombia, Brasil, Argentina y muy incipientemente en México; se tiene una especial importancia en Perú. Pero no solo por el número de trabajadores que laboran en esta área. Sino también por la remuneración que reciben como pago de su trabajo; es aquí mismo en Perú donde se formo una Asociación Nacional de Trabajadores Sociales en la industria.

### **EN MEXICO.**

El origen del Trabajo Social en México es singular en comparación con el Trabajo Social de otros países. Como se sabe, los primeros Trabajadores Sociales surgen en la época del Cardenismo. La función encomendada a estos primeros trabajadores sociales empíricos va muy ligada a las acciones desarrolladas por las “misiones culturales” una de sus intenciones era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo; lo que hace que las áreas en las que tradicionalmente había intervenido el profesional en otros países, en México sean distintas. Cabe recordad que no es hasta la década de los cuarenta cuando en México se inicia el proceso de industrialización.

Actualmente se considera que el Trabajador social ha tenido una trascendencia muy importante en el área empresarial, pues hace algunos años sólo se veía como aquella persona de apoyo o auxiliar en un departamento de Desarrollo Humano o Recursos Humanos, sin embargo ahora han ocupado puestos de mayor nivel jerárquico debido a que se ha ido incursionado en las funciones y actividades que se pueden realizar en cualquier empresa, desde lo que es investigación, administración, reclutamiento, selección de personal, capacitación, seguridad e higiene entre otras funciones, además han crecido las responsabilidades, y las relaciones interpersonales con diferentes niveles en las organizaciones empresariales.

El Trabajador Social en el área empresarial ya no es sólo aquel profesionalista que sólo estaba detrás de un escritorio revisando documentos de los empleados u apoyando en actividades que no se tenía especificidad de funciones y actividades que se debía realizar. Ahora se muestra con mayor claridad el trabajo que se puede realizar tanto para lograr el cumplimiento de objetivos y metas de cualquier empresa, como también para el desarrollo del personal involucrado en la misma.

### **4.3 OBJETIVOS**

**Galeana de la O** menciona los objetivos que a continuación se muestra retomados en su libro de modelos de Promoción Social.

#### Objetivo General:

Participar multidisciplinariamente en el equipo de profesionales del área de recursos humanos de las distintas empresas e industrias para promover la satisfacción de las necesidades socioeconómicas y laborales de los trabajadores y su familia, elevando los niveles de vida de este sector.

#### Objetivos Específicos:

- Estudiar la evolución histórica del desarrollo industrial, identificando las necesidades y demandas de los sectores involucrados en este proceso.



- Identificar las legislaciones y las políticas de Estado en materia laboral, así como las instancias que las operacionalizan y regulan.
- Estudiar diferentes teorías sobre desarrollo organizacional, productividad, relaciones industriales, etc. Que permitan la comprensión de los procesos que se dan dentro de la empresa o industria.
- Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación, así como la seguridad e higiene en el trabajo.
- Justificar la ampliación de las prestaciones que acumulen el desarrollo laboral y estabilidad del trabajador.
- Establecer mecanismos que fomenten la interacción, comunicación entre los distintos grupos de trabajadores.
- Organizar diferentes tipos de cooperativas o sistemas de ayuda mutua, de interés, en beneficio para los trabajadores.
- Elaborar los estudios económico – sociales correspondientes a la selección en el personal de nuevo ingreso.
- Teorizar las experiencias desarrolladas por los trabajadores sociales del área.

Objetivos Generales de acuerdo a **Valero Chávez Aída** (2002).

- Investigar la problemática social, a través de la identificación de las necesidades y las carencias de la población, para generar políticas de servicio tendientes a prevenir y atender las causas y efectos de estas situaciones.
- Promover la participación de los individuos y grupos en el plano de las decisiones y la acción, a través de un proceso de educación social y capacitación.

Contribuir al desarrollo humano mediante la atención y satisfacción de las necesidades y aspiraciones de los individuos, grupos y comunidades, particularmente de aquellos colocados dentro del sistema social en una posición de desventaja y que reconocemos como grupos de atención prioritaria.

#### **4.4 FUNCIONES Y ACTIVIDADES.**

Para el Trabajador Social es esencial delimitar las funciones y actividades que desempeña en el quehacer profesional.

Según **Galeana de la O. Silvia** (1996) las funciones que el Trabajador Social lleva a cabo dentro de una empresa son:

- Investigación.
- Administración.
- Reclutamiento y Selección.
- Capacitación y Adiestramiento.
- Seguridad e Higiene.
- Relaciones Públicas.
- Educación.
- Prestaciones diversas.
- Coordinación.
- Asesoría.
- Divulgación.
- Sistematización.
- Enseñanza.

Y así mismo las actividades que lleva a cabo el Trabajador Social se clasifica de acuerdo a cada una de las funciones descritas anteriormente por Galeana de la O. Silvia, y estas son:

##### **Investigación.**

- ✓ Diseñar y estructurar investigaciones sociales relacionadas con problemas existentes en el sector que permiten conocer la realidad social y empresarial.
- ✓ Diseñar estudios y características de los trabajadores, para establecer sistemas de estímulos e incentivos.

- ✓ Realizar seguimiento de la superación laboral de los diferentes grupos de trabajadores y cambio de categoría.
- ✓ Investigar sobre la actualización en sistemas de seguridad y protección en la rama industrial.
- ✓ Actualizar la información sobre aspectos de seguridad social y bienestar para los trabajadores.
- ✓ Proponer alternativas de acción que conduzcan a la resolución de problemas de orden social y relaciones humanas en el ámbito de trabajo.
- ✓ Investigar las necesidades de la comunidad donde residen los trabajadores con el objeto de tratar de satisfacer las necesidades humanas de equipamiento y orden social.
- ✓ Estudiar los problemas sociales que se generan en la empresa y promover su solución.
- ✓ Conocer y diagnosticar las relaciones intergrupales e interpersonales de los grupos existentes.
- ✓ Elaborar un inventario de los recursos y servicios sociales de la zona en que se ubica la empresa.

### **Administración.**

- ✓ Diseñar y participar en planes programas y proyectos acordes a las necesidades de la población.
- ✓ Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales del departamento de trabajo social.
- ✓ Buscar la optimización y eficiencia de los recursos humanos.
- ✓ Controlar los procesos administrativos de los departamentos.
- ✓ Diseñar manuales y procedimientos del servicio de trabajo social.
- ✓ Mantener una constante supervisión y asesoría en programas y proyectos.

### **Reclutamiento y selección.**

- ✓ Realizar entrevistas para el reclutamiento de personal.
- ✓ Participar en la selección a través del estudio socioeconómico.

- ✓ Orientar a los nuevos trabajadores sobre los derechos y obligaciones.
- ✓ Participar en la inducción al puesto.
- ✓ Participar y desarrollar programas coordinados para la introducción al puesto.

### **Capacitación y adiestramiento.**

- ✓ Diseñar y coordinar en coordinación con las autoridades operativas correspondientes, programas de capacitación y adiestramiento industrial.
- ✓ Impartir en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes cursos de actualización al personal profesional.
- ✓ Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento.
- ✓ Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores.
- ✓ Mantener al corriente el escalafón de los trabajadores.
- ✓ Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional.
- ✓ Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos y asensos para el mismo.

### **Seguridad e higiene.**

- ✓ Planear, desarrollar y evaluar acciones para el aprovechamiento de los instrumentos de seguridad industrial.
- ✓ Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad industrial.
- ✓ Participar en campañas de prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- ✓ Apoyar en el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.
- ✓ Participar en la comisión de seguridad e higiene en la inspección, conservación, verificación y buen funcionamiento de las instituciones.
- ✓ Participar interdisciplinariamente en la regulación y control de los programas de emergencia en casos de desastre o siniestro en la empresa.

### **Relaciones públicas.**

- ✓ Intervenir en las situaciones conflictivas de la empresa que generan frustración y agresividad.

- ✓ Intervenir en la conformación en las características psicológicas del personal.
- ✓ Promover en todas las actividades, entre jefes y subalternos el respeto e interés en su relación.
- ✓ Dirigir sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo de los empleados.
- ✓ Sensibilizar y motivar a los trabajadores a cerca de los proyectos de estrategias de cambio e implementar para el mejoramiento y desarrollo.

### **Educación.**

- ✓ Organizar, desarrollar y evaluar cursos de alfabetización, educación primaria y secundaria para adultos.
- ✓ Orientar sobre el empleo adecuado del tiempo libre.
- ✓ Promover el desarrollo integral de los trabajadores.
- ✓ Planear, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia.
- ✓ Promover y organizar actividades deportivas, culturales y deportivas para mejorar las relaciones de los trabajadores.
- ✓ Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.
- ✓ Realizar pláticas de planificación familiar.
- ✓ Crear talleres para los hijos de los trabajadores.
- ✓ Impartir pláticas a las esposas de los trabajadores sobre la conservación de algunos alimentos.

### **Prestaciones diversas.**

- ✓ Promover y coordinar programas de incapacidad por maternidad, ayuda para lactancia y derechos a guarderías para las madres trabajadoras.
- ✓ Tramitar los beneficios asistenciales para los trabajadores.
- ✓ Mediar entre autoridades empresariales y el personal, así como el sindicato en el otorgamiento de prestaciones y servicios.

- ✓ Vigilar que se le proporcione ayuda al trabajador y a su familia en caso de emergencias o damnificación.
- ✓ Elaborar programas de becas para los hijos de los trabajadores.
- ✓ Generar proyectos para apoyo social y emocional para el trabajador en proceso de jubilación.

### **Coordinación.**

- ✓ Mantener una amplia coordinación con tiendas donde se venden productos básicos y papelerías a modo de obtener descuentos para los trabajadores.
- ✓ Coordinar grupos de trabajadores en programas de desarrollo comunitario para elevar su nivel de vida.
- ✓ Mantener coordinación con el sindicato para mediar las relaciones obrero - patronales en caso de conflicto.
- ✓ Canalizar las ayudas en becas para los hijos de los trabajadores.
- ✓ Coordinación con centros vacacionales, promociones en que el trabajador obtenga descuentos y les permita divertirse y descansar con su familia.

### **Asesoría.**

- ✓ Orientar y realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.
- ✓ Vigilar que las cuestiones reglamentarias y de derechos del trabajador sean cumplidas.
- ✓ Orientar legalmente en aspecto de derecho civil y familiar, en casos de divorcio, problemas sobre vivienda, patria potestad, etc.

### **Divulgación.**

- ✓ Promover información sobre los programas y prestaciones a los trabajadores.
- ✓ Informar por medio de periódicos murales o carteles los derechos y obligaciones de los trabajadores.
- ✓ Informar sobre las políticas de la empresa.
- ✓ Participar en la difusión sobre los cursos de capacitación y adiestramiento.

- ✓ Promover en toda la empresa los sistemas de seguridad e higiene.
- ✓ Organizar eventos o actos sociales de reconocimiento a los trabajadores mas destacados en su función.

### **Sistematización.**

- ✓ Teorizar sobre los logros de acciones de extensión comunitaria.
- ✓ Teorizar sobre los procesos desarrollados de procesos de capacitación y adiestramiento, educación, etc.
- ✓ Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrollan la organización industrial y la vida familiar del trabajador.
- ✓ Generar modelos integrantes de modelos sociales partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- ✓ Teorizar sobre las formas de intervención específicas del trabajador.
- ✓ Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.
- ✓ Promover políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar familiar, con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado

### **Enseñanza.**

- ✓ Coordinar actividades o proyectos especiales con instituciones educativas de trabajo social.
- ✓ Formular reglamento para prácticas escolares coordinadas con instituciones educativas en el trabajo social.
- ✓ Establecer un programa de introducción indirecta de estudiantes de trabajo social.
- ✓ Realizar sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización en el área.
- ✓ Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes.

## 4.5 CONOCIMIENTOS, CAPACIDADES Y HABILIDADES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EMPRESA.

El Trabajador Social dentro de una empresa debe tener conocimientos, capacidades y habilidades para lograr un mejor desarrollo de su profesión, además puede proponer alternativas en la búsqueda de soluciones a los problemas que se le presenten por ello es que a continuación se presenta los conocimientos, capacidades y habilidades que según **Galeana de la O.** debe poseer el Trabajador Social.

CONOCIMIENTO EN:

### Política social

- Conceptualizar y analizar el estado, las clases sociales, en su relación con la política social.
- Orientar sobre la política social y la legislación social: derecho laboral, derecho sindical, derecho civil, derecho familiar.

### Economía

- Analizar las relaciones sociales de producción.
- Estudiar la estructura social económica del país.
- Analizar prospectivamente el desarrollo del capitalismo en México.
- Analizar las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales vigentes.

### Sociología

- Analizar la estratificación y las clases sociales.
- Aplicar la metodología de investigación de ciencias sociales.
- Comprender la dinámica y la organización social.



### Psicología

Comprender las motivaciones, emociones y mecanismo de respuesta como individuo, grupo y comunidad.

- Comprender las situaciones problema del individuo, en el contexto familiar, grupal y laboral.
- Aplicar técnicas para la intervención en problemas individuales, familiares y grupales.
- Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas.

### Antropología

Reconocer las formas particulares de vida, concepción de valores, costumbres, formas de hacer y pensar de los individuos que conforman una sociedad.

### Administración

- Elaborar planes, programas y proyectos.
- Organizar dirigir y controlar los diferentes niveles de la programación empresarial.
- Aplicar procedimientos para elaborar presupuestos.

### Matemática y estadísticas

Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemáticas y estadísticas en la cuantificación de resultados de investigaciones.

## CAPACIDADES Y HABILIDADES

Toma de decisiones (a nivel directivo)

Ejercer a la autoridad.

Establecer políticas que normen el trabajo.

- Diseñar planes y programas.
- Delegar funciones.
- Controlar los procesos de trabajo.
- Evaluar procesos.

Planeación, administración y supervisión de los procesos (a niveles intermedios)

Identificar situaciones y problemas sociales.

- Analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social.
- Diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social.
- Establecer diagnósticos sociales.
- Analizar prospectivamente el comportamiento que se espera de los problemas y condiciones laborales.
- Seleccionar procesos que indican en la solución de problemática social.
- Identificar los recursos humanos, y materiales de la empresa para dar solución a los problemas.
- Elaborar proyectos y programas
- Administrar y organizar procesos.
- Coordinar acciones.
- Supervisar o asesorar los procesos.
- Trabajar en equipo.
- Optimizar los recursos.
- Participar multi e interdisciplinariamente.
- Establecer comunicación oral y escrita.
- Relacionar la teoría con la práctica.
- Detectar y capacitar a líderes.
- Formar grupos.
- Participación en procesos educativos.
- Atender problemáticas individuales.
- Sistematizar los procesos sociales.
- Generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.
- Retroalimentar la teoría a través de la práctica.

Aplicación de procesos técnicos (a nivel operativo)

Observar.

Entrevistar.

Aplicar cuestionarios.

Aplicar dinámicas de grupo.

Aplicar técnicas de educación y de promoción social.

Aplicar técnicas de educación social y la utilización de apoyo didáctico.

Participar en campañas.

Aplicar técnicas de registros de información (diarios de campo, diario fichado, crónica grupal, guías de observación, etc.)

Elaborar informes.

Elaborar programas.

Elaborar presupuestos.

#### **4.6 NIVELES DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA EMPRESARIAL.**

La propuesta para intervenir en las empresas parte del planteamiento de los niveles organizativos a los cuales se les brindara un servicio. Es conveniente señalar que el trabajador social debe conocer todo el contexto para que su intervención tenga impacto y las decisiones sean tomadas desde la gerencia o dirección hacia los niveles operativos. (Sánchez Rosado:2004)

##### Empresario (directores)

- Diagnóstico laboral enfocado a redes de relaciones humanas.
- Diagnóstico sociocultural de necesidades y potencialidades del trabajador.
- Atención a grupos, con desarrollo de programas complementarios y posible extensión a sus familias.

##### Supervisor (mandos medios)

- Desarrollo administrativo y manejo de personal, capacitación, ergonomía, oportunidades de ascenso y orientación basada en un estudio de grupo.

### Trabajador (operativos)

- Estudio social de caso por algún problema: ausentismo, retardos, enfermedad, alcoholismo, etc.

En el área industrial la especificidad del trabajo social debe reconocer una condición dual, por que la relación entre sujetos portadores de satisfactores y sujetos portadores de carencias y necesidades, se origina a partir del proceso productivo en donde sus nexos y vinculaciones se dan en una condición de supeditación y control directivo de los primeros sobre los segundos, enfrentando a los trabajadores con los trabajadores, a través de la demanda laboral.

Los trabajadores caracterizan el sector que portan necesidades y carencias que buscan satisfacer por medio de la venta de su fuerza de trabajo, misma que establece las formas básicas de producción de su propia clase social y que los lleva a divergencias continuas con los empresarios e industriales; quienes, para mantener su propia posición requieren conservar el control de la interrelación.

El trabajador social actúa como vinculo que tiende a humanizar esta interrelación, identificando y conciliando los factores que interesan a ambos grupos.

La productividad para los empresarios y la retribución y trato justo para los trabajadores.

Cabe mencionar, que el Trabajador Social tiene, sin duda los elementos necesarios para laborar en cualquier empresa, pues posee un perfil profesional, en el cual desempeña múltiples funciones de importancia para el desarrollo de las empresas, como son algunas de las mencionadas anteriormente; Investigación, Administración, Reclutamiento y Selección, Capacitación y adiestramiento, entre otras más. Todas y cada una de ellas con actividades específicas para un mejor desempeño profesional, ya que la intervención siempre será con seres humanos que requieren de una atención especializada y por ende es que dicho Profesionista deberá cumplir con sus funciones para desempeñar acciones favorables en determinada empresa.

## **CAPITULO V.- EMPACADORA DE FRUTAS “FRESH DIRECTIONS MEXICANA” S. A DE C.V.**

### **5.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES.**

Fresh Directions es una institución de tipo privada, ya que su fin es mejorar la calidad de vida de la población, tiene patrimonio propio y autónomo, no depende del Estado, crea sus propios planes, programas y proyectos.

La existencia de esta institución depende del servicio y calidad de estos.

Esta empresa se dedica a la Comercialización de frutas, como el “aguacate” y tiene prestación de servicios de empleo, así como los servicios que brindan a sus empleados.

La cobertura que mantiene la empresa, es a nivel regional, nacional e internacional, porque atiende las demandas de empleo en la población de Uruapan y alrededores, además atiende las demandas de comercialización de aguacate dentro y fuera del país. Cabe mencionar que la fruta es exportada hacia clientes ya establecidos como; Japón, Inglaterra, Canadá, sin embargo también está en la disposición de comercializar y exportar su producto a cualquier otro país no mencionado.

### **5.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.**

El 15 de julio de 1997, se constituye FRESH DIRECTIONS MEXICANA, S.A. DE C.V. como una empresa exportadora de aguacate y otras frutas, la cual es filial de FRESH DIRECTIONS INTERNACIONAL, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en Ventura, California, U.S.A., siendo la encargada de las operaciones de comercialización que inicialmente fueron a: Japón, Inglaterra, Canadá, España y Suecia.

En noviembre de 1997, la industria aguacatera logra la apertura del mercado para la exportación del aguacate variedad Hass de Michoacán, México a Estados Unidos de Norteamérica; FRESH DIRECTIONS MEXICANA, logra en esta primera temporada enviar el 47% del total de la fruta que se envió a ese país.

Un gran avance ha sido abastecer a sus clientes durante todo el año ininterrumpidamente, cabe destacar que en la historia del aguacate mexicano, ninguna empresa había logrado abastecer los doce meses del año a clientes tan exigentes como lo son Japón e Inglaterra.

A partir de marzo de 1998 y hasta agosto de 2001, FRESH DIRECTIONS MEXICANA inicia la exportación de mango cosechado en la región de Apatzingán y otros estados como, Sinaloa, Oaxaca y Nayarit, hacia los mercados de Inglaterra, Holanda, España, Estados Unidos del Norteamérica, Canadá, Japón y Australia.

En julio de 1998 se efectúa el contrato de arrendamiento de las instalaciones del empaque “Agrícola DOVI”, las cuales fueron remodeladas y han estado en constante mejora, siendo desde entonces el empaque “FRESH DIRECTIONS MEXICANA”.

Cabe mencionar, que en lo que se refiere a maquinaria y equipo, también se han hecho inversiones con la finalidad de mejorar el proceso de empaque, siendo las siguientes; un carrusel para el flujo adecuado de la caja de cartón, adaptación de un sistema computarizado de selección por pesos de frutos en la maquina seleccionadora, instalación de una cámara de conservación, inclusión de maquinas armadoras de caja, entre otras.

De septiembre de 1998 a mayo de 2001, se participó directamente en el mercado nacional, abasteciendo las principales cadenas de supermercados del país.

Desde sus inicios, FRESH DIRECTIONS MEXICANA trabajo bajo un esquema de calidad del producto, y a partir de 1998 se inicia a trabajar en el Sistema de Calidad e Inocuidad Alimentaria, implantado a la fecha y certificado por las empresas Normex en Buenas Prácticas de Manufactura y SCS en el sistema HACCP.

En el año 1999, FRESH DIRECTIONS MEXICANA obtiene un reconocimiento por ser la primera empresa en haber exportado a la República de Argentina aguacate de la variedad HASS.

Durante 6 años consecutivos ha participado en el apoyo y asesoría del cultivo de aguacate HASS, en República Dominicana y en el control de la calidad en los diferentes empaques de mango que se han venido manejando en otros estados.

En el año de 2003, FRESH DIRECTIONS MEXICANA, recibe el primer reconocimiento por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, "Por la Gestión y Cumplimiento de la Normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo", esto como resultado de la evaluación del cumplimiento del programa correctivo y la normatividad considerada en el diagnóstico de seguridad e higiene en el trabajo, por lo que a la fecha se continua trabajando bajo dicho esquema de "Empresa Segura".

FRESH DIRECTIONS MEXICANA, ha logrado conjuntar un equipo con alto nivel de conocimientos en lo que a Calidad se refiere.

El espíritu de superación en FRESH DIRECTIONS MEXICANA ha permitido el desarrollo en la Calidad de vida de sus colaboradores.

### **5.3 VISIÓN.**

En FRESH DIRECTIONS MEXICANA, creen en la posibilidad de:

1. Ser una empresa diversificada que pueda manejar diversas actividades tales como el cultivo, empaque y comercialización de diferentes frutas frescas incluyendo el establecimiento de alianzas estrategias entre nuestros

productores y empaques, tanto a nivel nacional como internacional. Tener métodos de cultivo, una planta de empaque y en general una infraestructura y métodos modernos, eficientes, con tecnología avanzada.

2. Lograr que las compañías comercializadoras y los consumidores prefieran los productos de FRESH DIRECTIONS MEXICANA por su consistente calidad. Ser la empresa líder en aguacate y otras frutas por su seriedad y su forma de ver el negocio, la más respetada por clientes, proveedores y competidores.
3. Ser una empresa de muy alta calidad humana por el trato a sus trabajadores, clientes, proveedores y socios. Sólida en sus valores, agente de cambio. Con un equipo de colaboradores integrando y armonizando que tenga la posibilidad de desarrollarse y lograr metas personales y profesionales tanto en lo individual como de grupo. Con programas formales de desarrollo social y familiar.
4. Una empresa que cuente con condiciones de trabajo que permitan elevar el nivel de vida de todos los que aquí laboramos. Ser la empresa con personal entusiasta, calificado, comprometido y enfocado hacia la mejora continua. En la que los errores individuales sean respaldados y corregidos por el equipo de trabajo; que mantenga el ánimo siempre adelante. Lograr que los integrantes de la empresa estén satisfechos laborando por el reto que significa la realización de su trabajo. Lograr un compañerismo total en todos los departamentos para que la comunicación sea muy eficiente.
5. Empresa fuerte, financieramente independiente. Que tenga la oportunidad de establecer sus propios objetivos y metas, mediante proyectos a mediano y largo plazo generados por su propia gente.



6. Ser una empresa que cuente con sistemas de información que nos permitan estar actualizados con el mejor esfuerzo. Y la mayor confiabilidad, proporcionando el mejor servicio y a los directivos información útil y oportuna para la toma de decisiones.
7. Ser una empresa vanguardista y certificada en seguridad alimentaría. Con ello contribuiremos a preservar la salud y mejorar la nutrición de la población nacional y mundial.
8. Ser una empresa que participe directamente en el desarrollo y cuidado de nuestras riquezas naturales. Por el respeto que tenemos a nuestro medio ambiente, pondremos en marcha los mecanismos y medios necesarios para mejorarlo.
9. ser la empresa que genere empleos en la región, con programas de compensación competitivos. Que se tenga la posibilidad de apoyar en forma mas activa al desarrollo del sector(es) donde se participa (industria aguacatera, mango, etc.) y la población donde se establezco. Que marque la pauta en avances y propuestas para el sector, que desarrolle programas de capacitación y de investigación. Ser una empresa responsable socialmente que contribuya al desarrollo de la región y del país.

#### **5.4 MISIÓN.**

En FRESH DIRECTIONS MEXICANA, se dedican a cosechar, empacar y comercializar frutas frescas mediante Sistemas de Inocuidad Alimentaría de manera competitiva a nivel global, y así son la empresa preferida por sus clientes y mantienen un desarrollo sostenido.

Para ello, responden a las necesidades y expectativas de nuestros clientes proporcionando calidad en nuestros servicios y productos, utilizando tecnología y herramientas de comunicación efectivas, y creando una atmósfera gratificante de

crecimiento y desarrollo; ya que buscamos lograr sus satisfacción, preferencia y confianza.

Integran un equipo humano, responsable y con un espíritu de superación que actúa de acuerdo a los valores de la Empresa. Promoviendo el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, en el marco de un ambiente de trabajo agradable; buscamos sus satisfacción personal, económica, familiar y de vida integral.

Mantienen relaciones comerciales y profesionales duraderas con clientes y proveedores, maximizando los beneficios de los integrantes de cadenas productivas a las que servimos, construyendo con ellos relaciones de confianza y desarrollo sostenido.

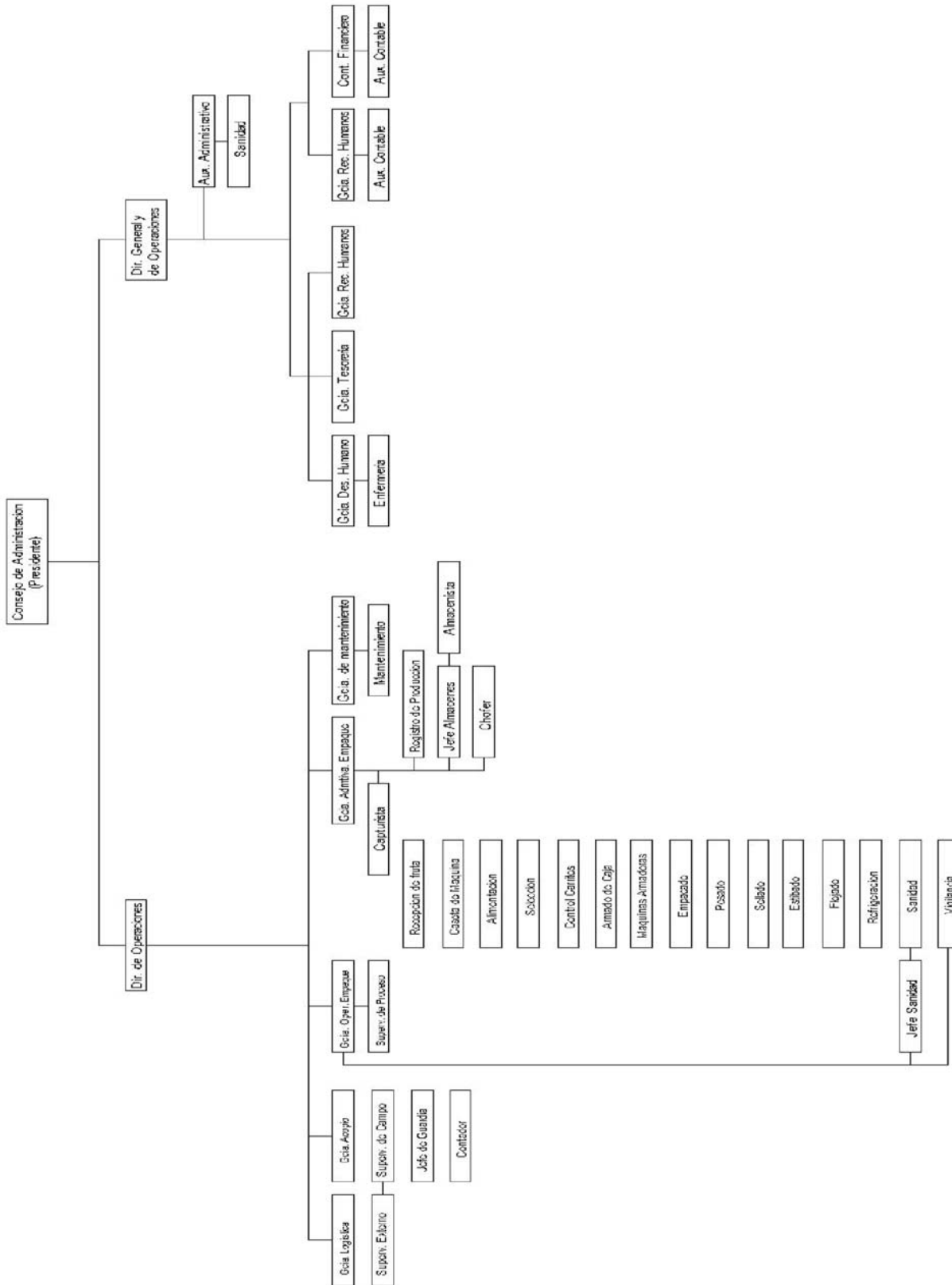
Aceptan el reto de la competencia como un estímulo para nuestro perfeccionamiento. Buscamos el respeto de nuestros competidores a través de la innovación y la mejora continua de nuestro trabajo.

Tienen una autentica preocupación por la salud de nuestros colaboradores y clientes, por lo que implementamos sistemas avanzados de inocuidad alimentaría, seguridad e higiene y conservación del medio ambiente en nuestros procesos y practicas de trabajo. Mantienen una fuente de trabajo estable que beneficia a la región y sus habitantes.

## 5.5 PRINCIPIOS.

- Higiene.- Auténtica preocupación por la salud física y emocional de clientes, colaboradores y proveedores, además del cuidado del medio ambiente.
- Comunicación.- Mantenimiento de un estado en que la información se genere y fluya de manera veraz, correcta, útil y oportuna en el cual todos los integrantes de la empresa actúen con apertura.
- Honestidad.- Actuar con base en la verdad, de manera consistente en todas las situaciones, actividades y relaciones.
- Compromiso.- Actitud convencido, convincente, voluntario, entusiasta, continuo y responsable que permite la entrega de nuestro mejor esfuerzo, individual y colectivo para el logro de la misión de la empresa.
- Lealtad.- Entregarse de manera entusiasta en todas y cada una de las actividades aún en las más difíciles que requiera la empresa.
- Constancia.- Capacidad de perseverar en el esfuerzo para alcanzar la misión de la empresa; incorporando los logros y fracasos en su justa dimensión.
- Respeto.- Desarrollar la capacidad de aceptar a las personas como son y disposición para interactuar con ellas con amabilidad, compañerismo, espíritu de cooperación y anhelo de servicio.
- Servicio.- Empatía, ir más allá de lo que espera el cliente, el colaborador o el proveedor, conquistar su lealtad a través de mantener nuestra capacidad de sorprenderlo satisfactoriamente.
- Responsabilidad.- Hacer las cosas conscientes de su trascendencia.
- Orden.- Mantener un tiempo y un lugar para cada actividad.
- Responsabilidad Social.- Actuación orientada a respetar y mejorar en lo posible, el medio ambiente físico y social en que la empresa esta inmersa. Anhelo de dejar el mundo mejor de cómo lo encontramos. (Fuente directa: Manual Organizacional de Fresh Directions Mexicana: 2000)

## 5.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.



## **5.7 TRABAJO SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO.**

El departamento de Trabajo social no existe como tal, pero sí con el nombre de departamento de Desarrollo Humano, el cual se constituye en diciembre de 1998, a partir del ingreso de una Lic. En Trabajado Social, quien fue solicitada por la misma empresa.

Para su intervención en la empresa, el director que se encontraba en ese tiempo, le pidió que elaborara un plan de trabajo o proyecto que pudiera llevar acabo para beneficio de la empresa. Y fue así como inicio a desarrollar funciones de su profesión, organizó diferentes eventos, elaboró y ha coordinado diferentes proyectos como:

- Alfabetización para los empleados del empaque.
- Talleres de manualidades para las esposas e hijos de los trabajadores.
- Coordinación en el programa de seguridad e higiene.
- Proyecto de integración entre los trabajadores.
- Elaboro en 1998 el programa de seguridad e higiene en coordinación con la secretaría de previsión social y es hasta en el año del 2001 cuando se implementa.
- Proyecto de servicio médico, el cual consistió en que se tuviera una enfermera dentro del empaque, para cualquier accidente o necesidad de bajo riesgo para los trabajadores.

El objetivo de éste departamento es:

- Contribuir activamente en el desarrollo personal, profesional, así como la integración de los trabajadores. (Fuente directa: Mercado, América: 2005)

## **5.7.1 FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO.**

De acuerdo a la información proporcionada en el Departamento de Desarrollo humano de la empresa Fresh Directions Mexicana las funciones y actividades son las siguientes:

### Investigación.

- Elaboración de expedientes del personal.

### Coordinación.

- Movimientos de afiliación.
- Coordinación del programa de capacitación y adiestramiento.
- Coordinación del programa de seguridad e higiene.
- Coordinación del programa de alfabetización.
- Coordinación del departamento médico.
- Coordinación de periódico mural.

### Promoción.

- Promoción de beneficios y prestaciones, como; INFONAVIT, FONACOT, IMSS, etc.

### Organización.

- Organización y coordinación de eventos especiales.

### Orientación.

- Orientación y canalización a diferentes instituciones como DIF, IMSS, etc.
- Atención de casos especializados con trabajadores.

### Administración

- Expedición y autorización de cartas para trámites del IMSS, FONACOT, INFONAVIT, actas administrativas, etc.

- Manejo de documentación y enlace con la Secretaría del trabajador y previsión social.
- Control de vacaciones.

#### Reclutamiento y selección de personal.

- Reclutamiento, selección y contratación y salida de personal.

#### Capacitación.

- Participación en comité para la elaboración de procedimientos, manual organizacional y equipo HACCP (programa de inocuidad alimentaria).

### **5.7.2 PROGRAMAS**

Los programas en los cuales ha participado el Trabajador Social dentro de la empresa son:

#### *1. Programa de seguridad e higiene.*

Su objetivo es: prevención de riesgos de trabajo y enfermedades profesionales, con la finalidad de elevar la calidad de vida de todos los trabajadores y la protección del medio ambiente.

Este programa se dirige principalmente a los trabajadores del empaque, ya que es donde pueden existir mayores riesgos por la maquinaria y sustancias químicas utilizadas allí.

Cabe mencionar que el programa ha sido retomado del ya establecido por la Secretaría de Previsión social, que es quien regula la seguridad de las empresas.

## 2. Programa de capacitación general.

Consiste en llevar acabo diferentes cursos de capacitación para todos los trabajadores de la empresa es decir; empleados del área de empaque, acopio y administrativa.

Este programa es estructurado directamente del departamento de Desarrollo Humano por la Lic. En Trabajo Social, a través de una planeación de los cursos que se llevarán acabo durante el año, impartidos por personal de la empresa.

También existen algunos cursos de capacitación no planeados por el departamento, pues son de instituciones u organismos diversos que ofrecen las capacitaciones a la empresa y estos los toman la personas interesadas o acorde a su departamento de trabajo.

## 3. Programa de capacitación y adiestramiento en seguridad alimentaría.

Este programa consiste en la capacitación del personal que labora en el empaque, para que conozcan todas las herramientas con las que se está trabajando.

Cabe mencionar que este programa se desprende del manual de Inocuidad Alimentaría (HACCP) el cual es coordinado por un Bioquímico.

## 4. Programa del periódico mural.

La finalidad de este programa es la colocación de un periódico mural en la oficina y otro en el empaque de la empresa, para informar a todo el personal de la empresa diferentes aspectos como; cursos, capacitaciones, efemérides del mes, acontecimientos importantes, etc., para que el personal conozca lo que esta sucediendo.

Los tiempos en los cuales se desarrollan cada uno de los programas mencionados, son permanentes, con fechas específicas y los recursos destinados a



ellos son diversos, depende de lo que se necesite y el presupuesto es asignado y autorizado por el director general.

La Empacadora Fresh Directions ha sido una empresa de gran importancia para la comunidad de Uruapan, ya que se ha desarrollado a lo largo de varios años un crecimiento económico para la ciudad y para el personal al cual ha ofrecido una fuente de empleo. Es sin duda una empresa de calidad para los clientes que tiene.

Aterrizando en el ámbito del área del Trabajador Social inmerso en el departamento de desarrollo humano, se puede decir que ha ido evolucionando a través del desarrollo de la empresa, es decir actividades que no se realizaban en un inicio al ingreso de una trabajadora social, después se realizaron muchas más de las proyectadas, como es el caso de los diferentes proyectos sociales, enfocados tanto a trabajadores de la empresa como también a los familiares de los mismos. Así mismo también se incursiono en la realización de diversos programas de capacitación y de seguridad e higiene.

## **CAPITULO VI. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

### **6.1 DEFINICIÓN DEL UNIVERSO.**

La población que se retomó para la investigación de campo, fue únicamente con los empleados que presentaron ausentismo en el área de empaque, durante el período de julio- octubre 2005. El número total de empleados fue de 49 de los cuales, 10 no tuvieron ninguna falta y 39 tuvieron diferente cantidad de faltas durante el período mencionado, por esta razón 39 se retoma como el universo. los cuales fueron encuestados mediante una cuestionario, mismo que se aplicó al termino de cada mes, aplicando un total de 87 cuestionarios.

Cabe mencionar que los empleados que conforman el área de empaque, ocupan diversos puestos dentro de 4 áreas que son: en el área operativa los puestos que existen son; empacadora, seleccionador, estibador, flejador, armado de caja y refrigeración, en el área sanidad sus puestos se denominan con el mismo nombre e igualmente con el área de mantenimiento y el en área administrativa de empaque el puesto que existe, es el de almacén.

El personal que fue encuestado corresponde a tres áreas que son: área operativa, de sanidad y almacén, en la única área donde no faltan a laborar es la de almacén, pues allí labora un solo empleado.

### **6.2 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.**

Los instrumentos fueron elaborados a partir de la operacionalización de la hipótesis planteada, misma de la cual se obtuvo la recolección de datos para la obtención de dos instrumentos; un "cuestionario" dirigido al personal que presentaba ausentismo y una "cedula de entrevista" la cual se aplicó a 4 jefes inmediatos de las áreas de empaque que son; operativa, sanidad, almacén y mantenimiento.

El cuestionario para el personal que presentaba ausentismo estuvo conformado por 3 partes las cuales se denominaron de la siguiente manera:

- Datos de identificación.- es esta parte se recopiló; nombre de los empleados, puesto, área en la que labora, nombre de su jefe, edad, sexo, estado civil y escolaridad.
- Tipos de faltas.- parte en la que se rescata el número de Faltas al Mes, días de la Semana que Falto, Turno en que Falto, A Quien Reporto, En que Momento y por qué aviso.
- Causas y consecuencias.- es esta parte se incluyen 10 preguntas, de las cuales 3 preguntas son cerradas, 4 son abiertas y 3 son mixtas.

La cedula de entrevista aplicada a los jefes inmediatos se conforma por un total de 7 preguntas, entre las cuales 3 son cerradas, 3 son abiertas y 1 es mixta.

### **6.3 RECOLECCIÓN DE LOS DATOS.**

Para poder llevar a cabo una investigación completa se recurrió a diversos medios de información para la obtención de los datos los cuales fueron:

- Bibliografía: consistió en la consulta y revisión documental en diferentes libros, revistas y páginas de Internet, en los cuales se obtuviera la información referente al tema de investigación, la cual finalmente constituye el marco teórico en el cual se sustenta la investigación realizada.
- Encuesta: esta técnica se empleó con el apoyo de un cuestionario, aplicado mensualmente a los empleados que faltaban a laborar durante el período de Julio- Octubre 2005. Pues bien, al término de cada mes se aplicaban los cuestionarios correspondientes al mes que finalizaba, por ejemplo; al terminar el mes de julio se aplicaba cuestionario al personal que faltó en dicho mes, después al finalizar agosto y así sucesivamente. Cabe mencionar que este cuestionario se aplicaba solo al empleado que faltaba y para ello se acudía directamente a su lugar de trabajo.

- Entrevista: esta técnica se utilizó con apoyo de una “cedula de entrevista”, la cual se diseño únicamente para los jefes inmediatos. Esta cedula se aplicó en un mismo día ya que solo fueron 4 jefes.
- Y de manera significativa el control de las faltas se rescató por medio del correo electrónico, donde el Departamento de Recursos humanos enviaba al Departamento de Desarrollo Humano el registro diario de las faltas de los empleados, para que este último departamento se encargara de elaborar las actas administrativas. Y finalmente este departamento fue de donde se rescataron cuáles eran los empleados que faltaban diariamente y de ahí retomar las faltas mensuales para posteriormente aplicar los cuestionarios.

## **6.4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

A continuación se presentarán los resultados obtenidos por medio de la aplicación de cuestionarios, primeramente los que fueron aplicados al personal del área de empaque que presentó ausentismo durante el período de julio-octubre 2005, los cuales se muestran en las gráficas No. 1 a la12 y posteriormente se mostrarán los resultados de las entrevistas aplicadas a jefes inmediatos de los empleados que conforman el área mencionada, mismos que se muestran en las gráficas No. 13 a la 18.

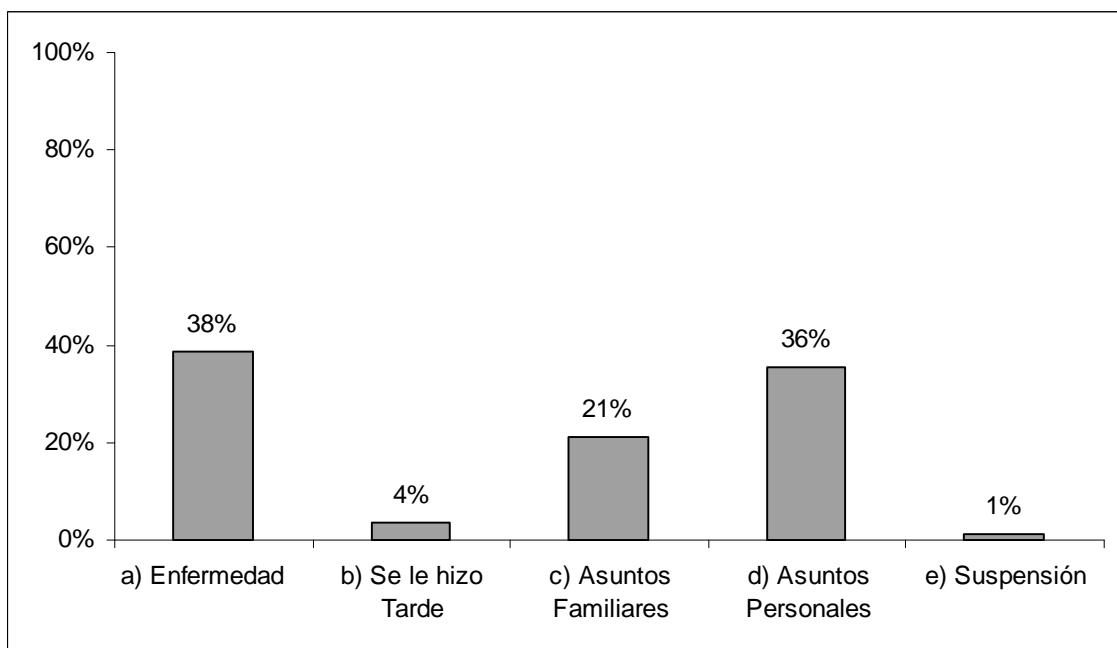
Esto se presenta con la finalidad de mostrar con mayor claridad cuales han sido los motivos por los que el personal de Fresh Directions presentaron ausentismo en su trabajo, siendo resultados retomados de encuestas directas en investigación de campo, para poder proponer alternativas de solución.

**RESULTADOS GRAFICOS OBTENIDOS DEL  
CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DEL ÁREA  
OPERATIVA DE EMPAQUE QUE PRESENTO AUSENTISMO.**

1. Mencione con claridad el motivo de cada una de sus faltas:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Enfermedad	65	38%
b) Se le hizo Tarde	6	4%
c) Asuntos Familiares	36	21%
d) Asuntos Personales	60	36%
e) Suspensión	2	1%
Total de faltas	169	100%

Grafica No. 1



Fuente: Encuesta directa 2005.

### INTERPRETACIÓN:

En esta gráfica se muestra un total de 169 faltas, las cuales fueron obtenidas durante el período de investigación, mencionando que este total corresponde a empleados de tres áreas (operativa, sanidad y almacén), en las cuales se presentó ausentismo de sus empleados, teniendo cada empleado diferente cantidad de faltas, pues en total solo se aplicaron 87 cuestionarios a 87 empleados.

Algunos de los motivos por los cuales falta el personal son diversos, sin embargo entre los principales dentro de la empresa Fresh Directions Mexicana se encuentran; motivos por enfermedad de los empleados: gripe e incapacidades por accidentes de trabajo o enfermedad, las cuales son presentadas por el I. M. S. S. Enseguida también se señalan los asuntos personales, los cuales hacen referencia al múltiple número de situaciones y necesidades personales que se presentan entre los empleados, entre las cuales se podrían mencionar algunos como; asuntos en relación a trámites de sus viviendas, eventos sociales, familiares, entre otros más.

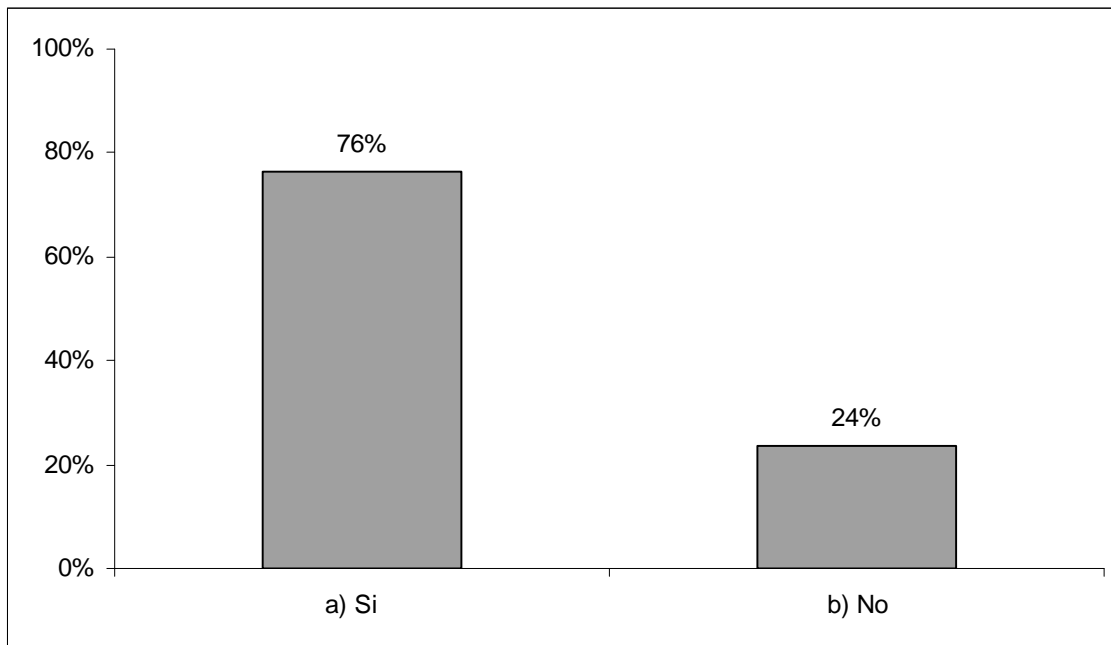
En cuanto a los asuntos familiares, cabe señalar que los problemas familiares más frecuentes son en relación a hijos de los empleados, ya que en dicha empresa hay madres solteras, las cuales son las responsables del cuidado de sus hijos y al no tener quien las apoyen, tienen la necesidad de faltar para acudir a asuntos en relación a sus hijos, ya sean escolares o de salud.

Para clarificar mejor el total de faltas acumuladas, ver anexo: Cuadro cuatrimestral del número total de cada uno de los empleados en cada una de las cuatro áreas que conforman el área de empaque.

## 2.- ¿Ha platicado con su Jefe Inmediato al respecto?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	129	76%
b) No	40	24%
Total	169	100%

Grafica No. 2



Fuente: Encuesta directa 2005.

### INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los empleados han platicado con sus jefes cuando tienen la necesidad de faltar por enfermedad o por algunos de los motivos mencionados, señalando que lo único que les comentan a sus jefes es avisar porqué faltaron, o de alguna otra manera, en ocasiones piden permisos para faltar, en cuanto al personal que no avisa, es porque simplemente se abstienen de dar explicaciones a sus jefes, de los motivos por los cuales faltan.

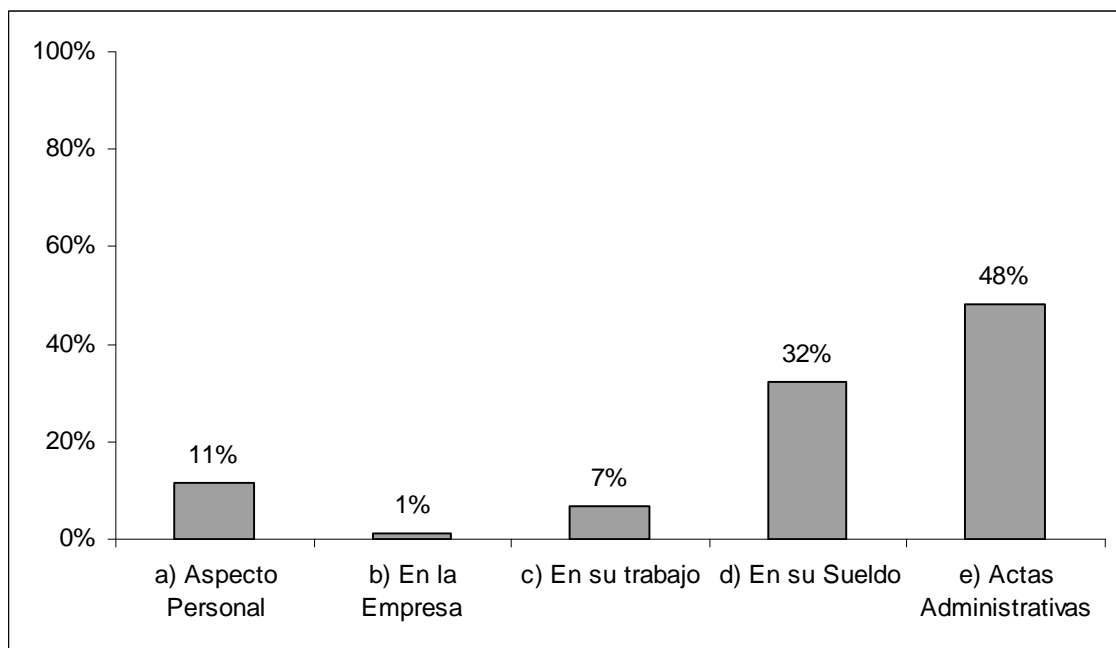
Cabe mencionar que la importancia de que los empleados avisen a sus jefes, radica en que no les levanten actas administrativas.



### 3¿En qué le ha afectado el hecho de faltar?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Aspecto Personal	10	11%
b) En la Empresa	1	1%
c) En su trabajo	6	7%
d) En su Sueldo	28	32%
e) Actas Administrativas	42	48%
Total	87	100%

Grafica No. 3



Fuente: Encuesta directa 2005.

#### INTERPRETACIÓN:

Los empleados realmente conocen de que manera les puede afectar el hecho de faltar a trabajar, aunque no todos lo ven de una misma perspectiva, se puede decir que la mayoría considera que la “Actas administrativas” es uno de los factores que afectan por el hecho de faltar, debido a que son actas acumuladas y que si en cierto momento deciden laborar en otra empresa ello les afectaría como antecedente laboral y dentro de la misma empresa si llegarán a acumular cierto de número de faltas injustificadas la empresa tiene el derecho de rescindir el contrato de trabajo.

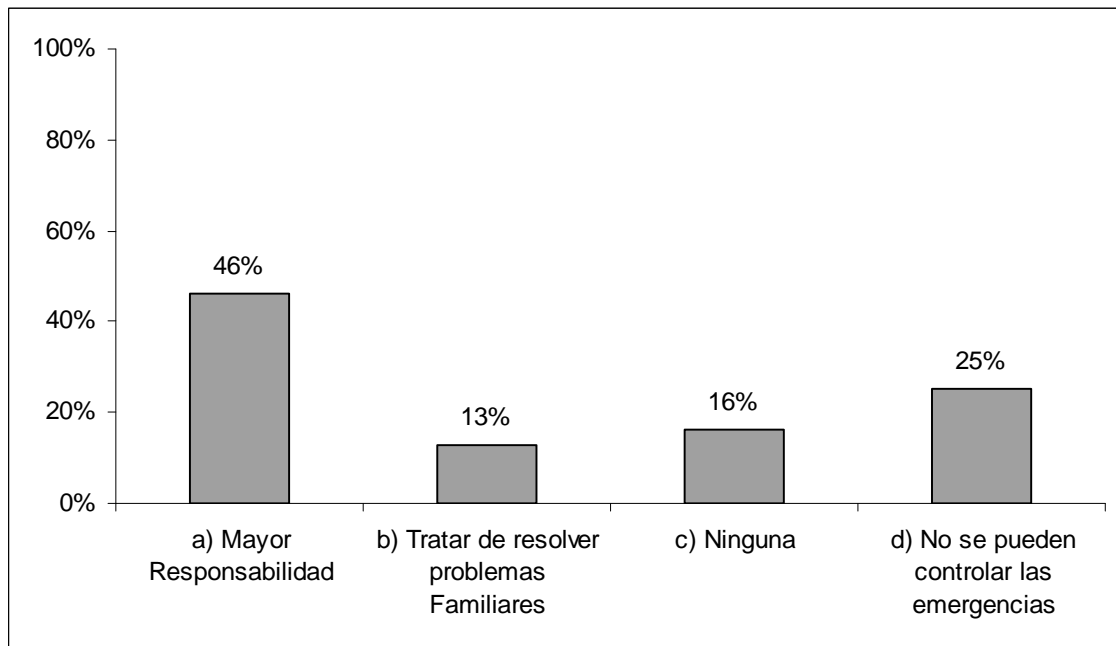
Sin embargo no es lo único en que les afecta faltar, sino también se ven afectados en su sueldo, ya que al no trabajar su horario y días completos, no ganaran lo mismo por lo tanto su ingreso disminuye y provoca alteraciones en su economía.

En cuanto al aspecto personal, se refiere más que nada a aquellas personas que faltaron por enfermedad, accidente o alguna lesión grave, tal fue el caso de la persona que estuvo incapacitada por más de 3 meses, a lo cual se refieren riesgos de o en el trabajo y por lo tanto afecta a su persona por estar incapacitada.

#### 4¿Qué actitudes asumirá para mejorar su inasistencia?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Mayor Responsabilidad	40	46%
b) Tratar de resolver problemas Familiares	11	13%
c) Ninguna	14	16%
d) No se pueden controlar las emergencias	22	25%
Total	87	100%

Grafica No. 4



Fuente: Encuesta directa 2005.

#### **INTERPRETACIÓN:**

La responsabilidad es una obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido. Sin embargo se conoce que a veces no se puede cumplir con ello debido a que no por el hecho de que las personas que faltan digan tener mayor responsabilidad para ya no faltar, no será lo único que este en sus manos,

pues se predisponen factores que en ocasiones ellos no son responsables de que sucedan, tal es el caso de que digan que no pueden controlar las emergencias, las cuales se refieren al hecho de padecer una enfermedad, de sufrir un accidente o tener que faltar por urgencias personales o familiares.

Entonces a veces es difícil para el trabajador buscar estrategias para ya no faltar, pero eso no quiere decir que sea imposible lograr disminuir los índices de ausentismo.

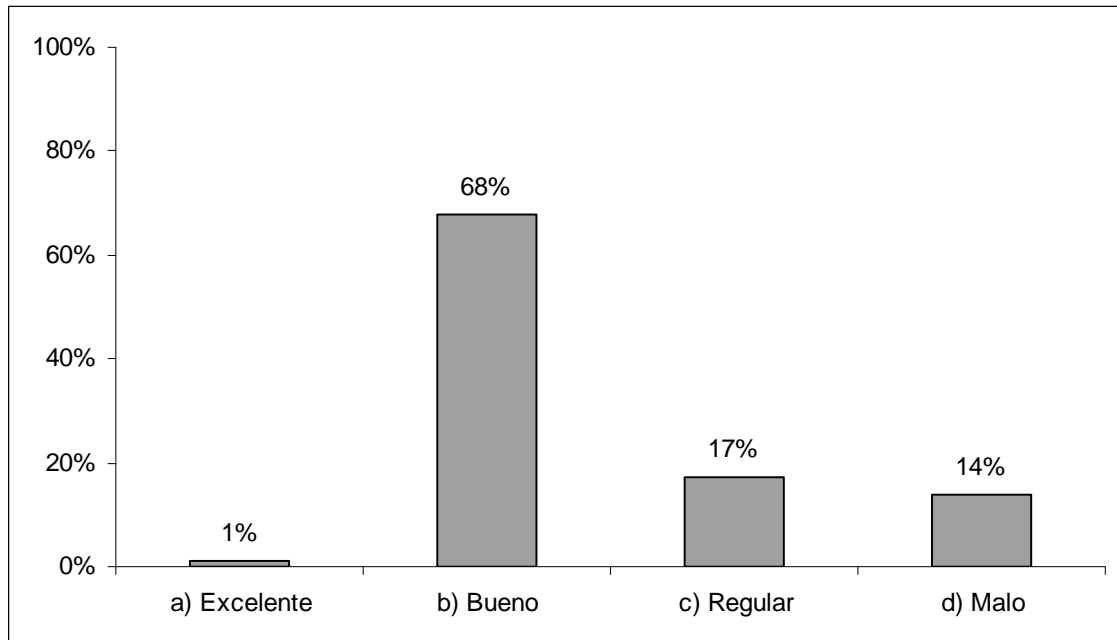
5 ¿Cómo siente que sea el ambiente laboral en la empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Excelente	1	1%
b) Bueno	59	68%
c) Regular	15	17%
d) Malo	12	14%
Total	87	100%

¿Por qué?

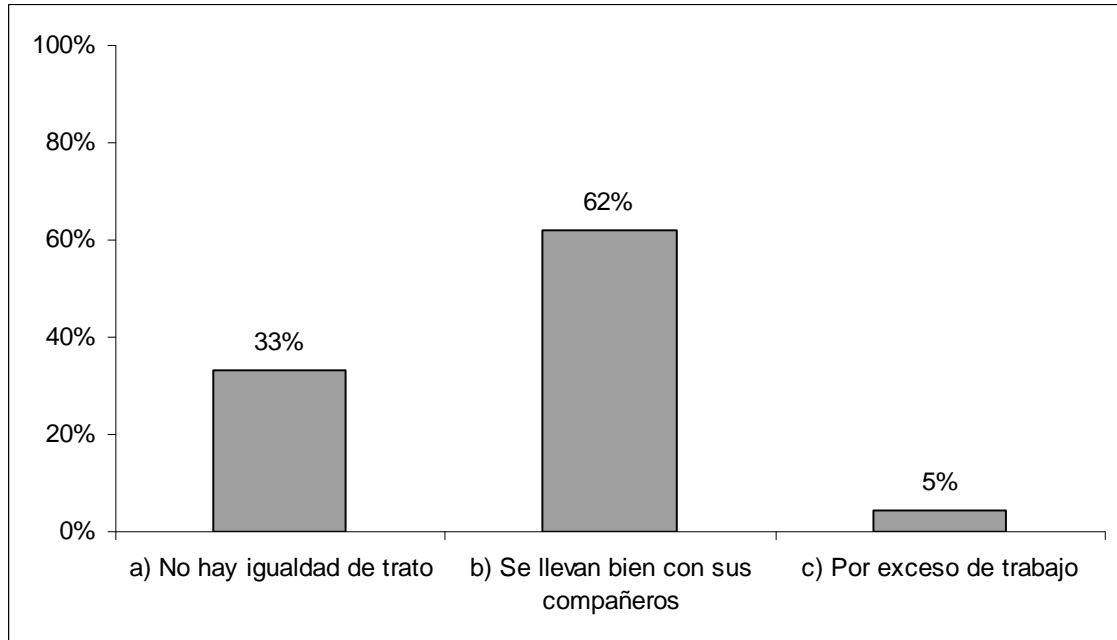
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) No hay igualdad de trato	29	33%
b) Se llevan bien con sus compañeros	54	62%
c) Por exceso de trabajo	4	5%
Total	87	100%

Grafica No. 5



Fuente: Encuesta directa 2005.

Grafica No. 6



Fuente: Encuesta directa 2005.

## INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los empleados que fueron encuestados, consideran que el ambiente laboral que se tiene es bueno, a excepción de que un empleado lo considera excelente, debido a que se llevan bien con sus compañeros y ello les permite que haya una mejor convivencia entre los mismos, además se sienten satisfechos con los compañeros que tienen.

En cuanto a los empleados que respondieron que el ambiente simplemente era regular o en algunos casos lo consideraban malo, es porque piensan que no existe igualdad de trato de los jefes hacia los empleados u otros casos lo consideran así por el exceso de trabajo que en ocasiones tienen; en el cual trabajan más tiempo, produciendo más a la vez, y a pesar de que esto tiene recompensa monetaria, aún así no deja de haber cansancio a causa del exceso de trabajo, como ya se mencionaba en graficas anteriores. Y este cansancio influye en que los trabajadores se sientan estresados por el exceso de trabajo y a la vez repercute en el desarrollo de sus relaciones de trabajo y compañerismo.

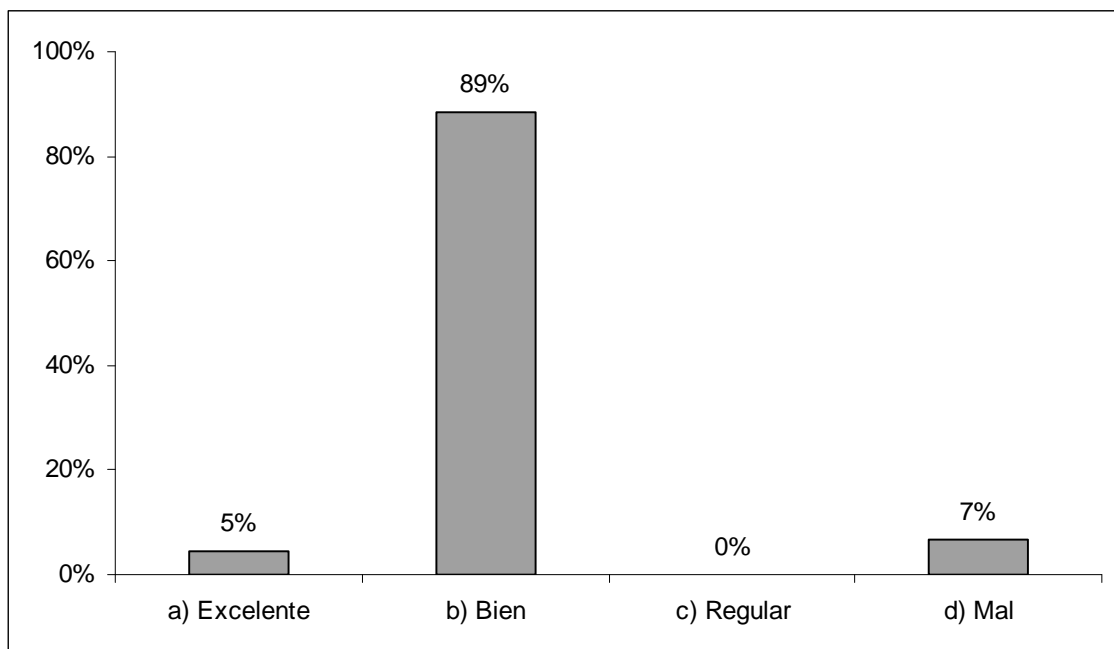
6¿Cómo se siente en su puesto?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Excelente	4	5%
b) Bien	77	89%
c) Regular	0	0%
d) Mal	6	7%
Total	87	100%

¿Por qué?

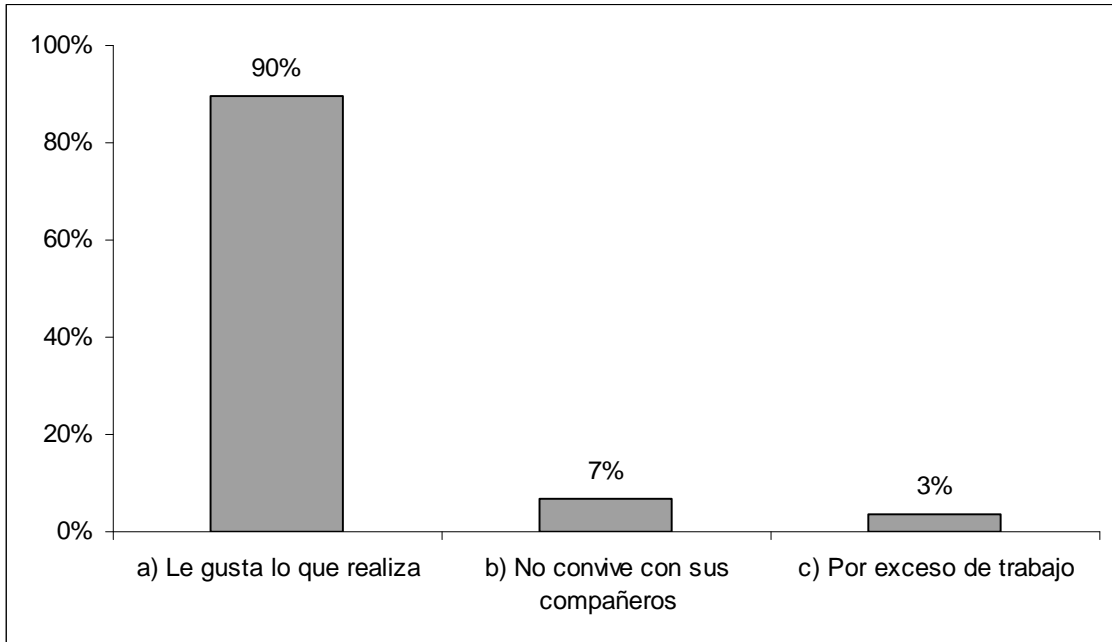
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Le gusta lo que realiza	78	90%
b) No convive con sus compañeros	6	7%
c) Por exceso de trabajo	3	3%
Total	87	100%

Grafica No. 7



Fuente: Encuesta directa 2005.

Grafica No. 8



Fuente: Encuesta directa 2005.

## INTERPRETACIÓN:

Los empleados encuestados que presentaron ausentismo, la mayoría expresan sentirse bien en el puesto que se encuentran, debido a que les han gustado las diversas actividades que realizan dentro de los diferentes puestos como son: empacadoras, seleccionadores, estibadores y flejadores. Cabe mencionar que dentro del personal que se siente bien, en pocas personas es porque no convive con sus compañeros y de esta manera evitan llegar a tener problemas entre los mismos.

En lo que se refiere al personal que consideran sentirse mal en su puesto, es porque a veces tienen exceso de trabajo y ello les es agotante para el puesto en el que se encuentran como el caso de las empacadoras, quienes permanecen de pie durante su jornada de trabajo. En otro de los casos se sienten mal porque no existe convivencia con sus demás compañeros.

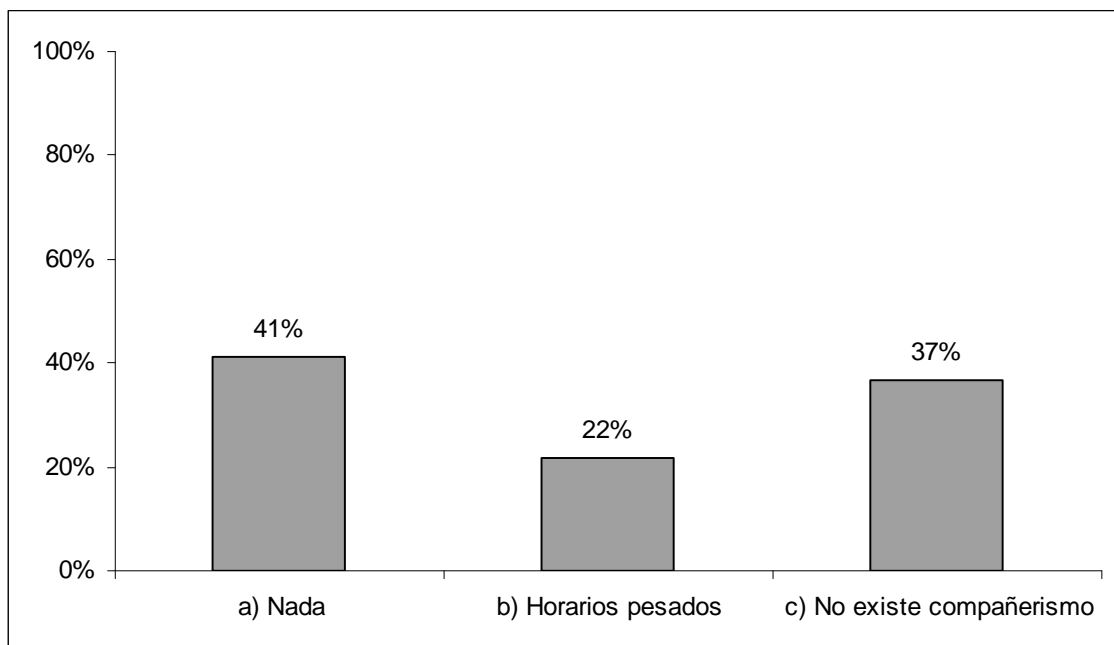


En cuanto al personal que dice sentirse excelente en su puesto dicen que se sienten así, porque les gusta el trabajo que realizan, además de sus actividades son en los puestos de las áreas de sanidad, mantenimiento y área administrativa del empaque, lo cual permite que su trabajo no sea tan estresante dentro de un solo lugar, pues estos últimos realizan actividades que les permitan estar de un lugar a otro, comparado con el área operativa en esta no es así, ya que en los puestos mencionados anteriormente corresponden a estar en un solo lugar.

### 7¿Qué es lo que no le gusta de esta empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Ningún factor	36	41%
b) Horarios pesados	19	22%
c) No existe compañerismo	32	37%
Total	87	100%

Grafica No. 9



Fuente: Encuesta directa 2005.

### INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los empleados consideran que no existe ningún factor dentro de la empresa que no les guste o les moleste, sin embargo los que a una gran cantidad no le gustan son los horarios tan pesados, pero aún así saben que ello les traerá mayores ganancias en su sueldo.

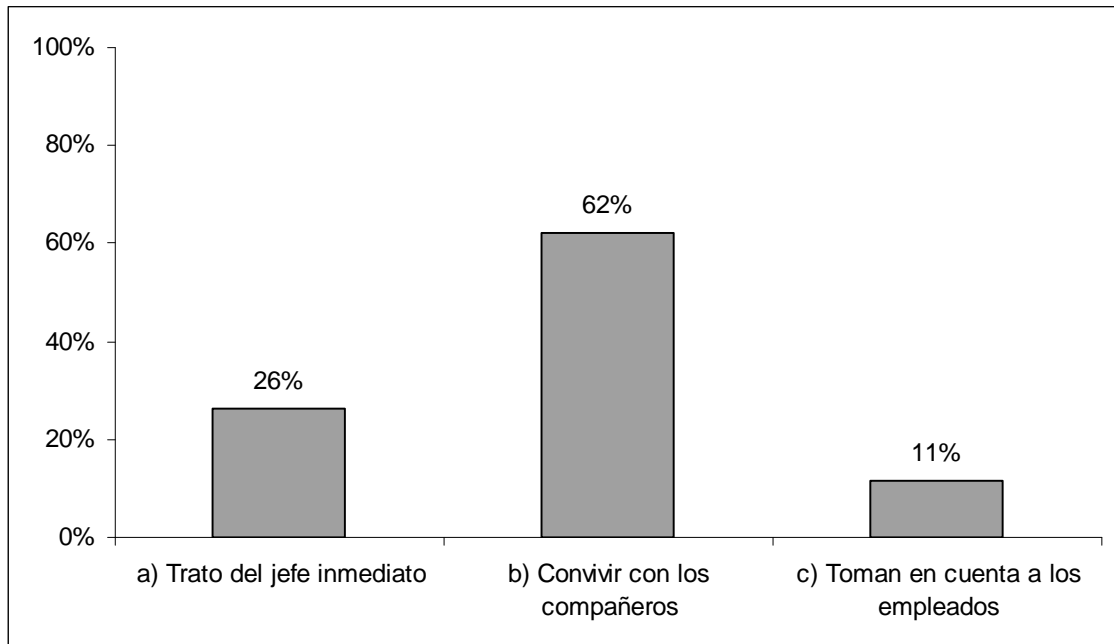
También se muestra que una cantidad muy representativa dice que lo que no les gusta es que no existe compañerismo, lo cual se podría contrastar con la gráfica de la pregunta No.5, en el que se puede observar que los empleados se llevan bien

con sus compañeros dentro del área de trabajo. Pero en esta grafica dicen lo contrario debido a que sienten que solo se llevan bien porque no han tenido problemas, sin embargo ello no quiere decir que haya compañerismo, pues muy pocas ocasiones conviven, a veces ni cuando eventos sociales de la empresa.

### 8¿Qué es lo que más le gusta de esta empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Trato del jefe inmediato	23	26%
b) Convivir con los compañeros	54	62%
c) Toman en cuenta a los empleados	10	11%
Total	87	100%

Grafica No. 10



Fuente: Encuesta directa 2005.

### INTERPRETACIÓN:

Nuevamente se puede observar que lo que más les gusta a los empleados es la relación que se tiene entre los compañeros, porque es de respeto y trabajo.

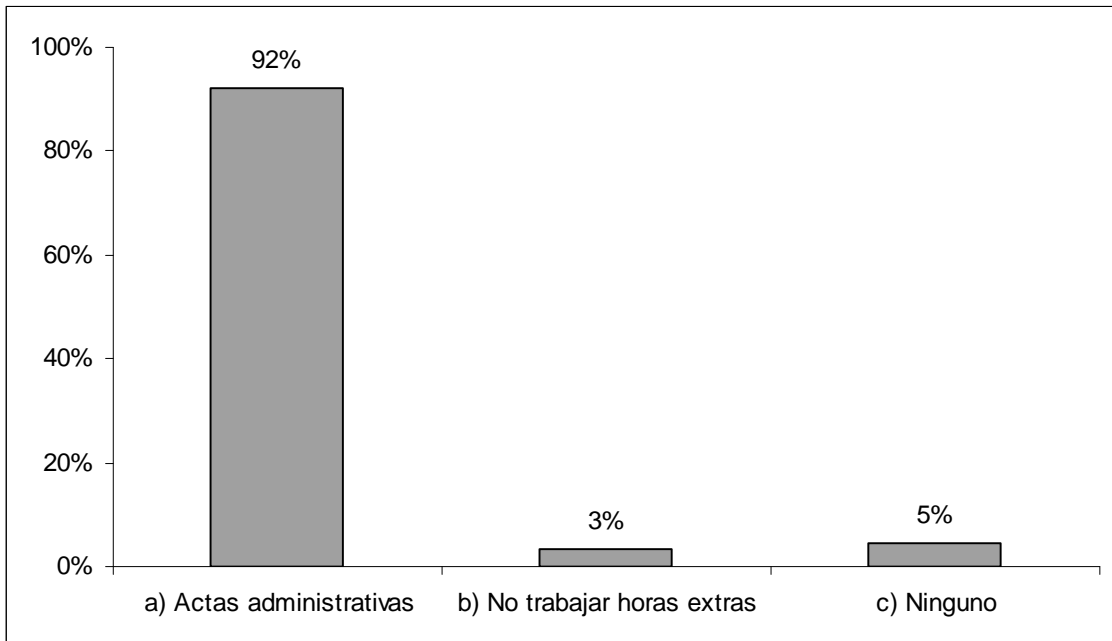
Algo que también les gusta es el trato que sus jefes les brindan a los empleados en las diferentes áreas, lo cual les agrada la buena relación que se tiene con ellos.

Además les agrada saber que en ocasiones son tomados en cuenta para diferentes situaciones de la empresa.

### 9.- ¿Qué sanciones ha recibido por el hecho de faltar?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Actas administrativas	80	92%
b) No trabajar horas extras	3	3%
c) Ninguno	4	5%
Total	87	100%

Grafica No. 11



Fuente: Encuesta directa 2005.

### INTERPRETACIÓN:

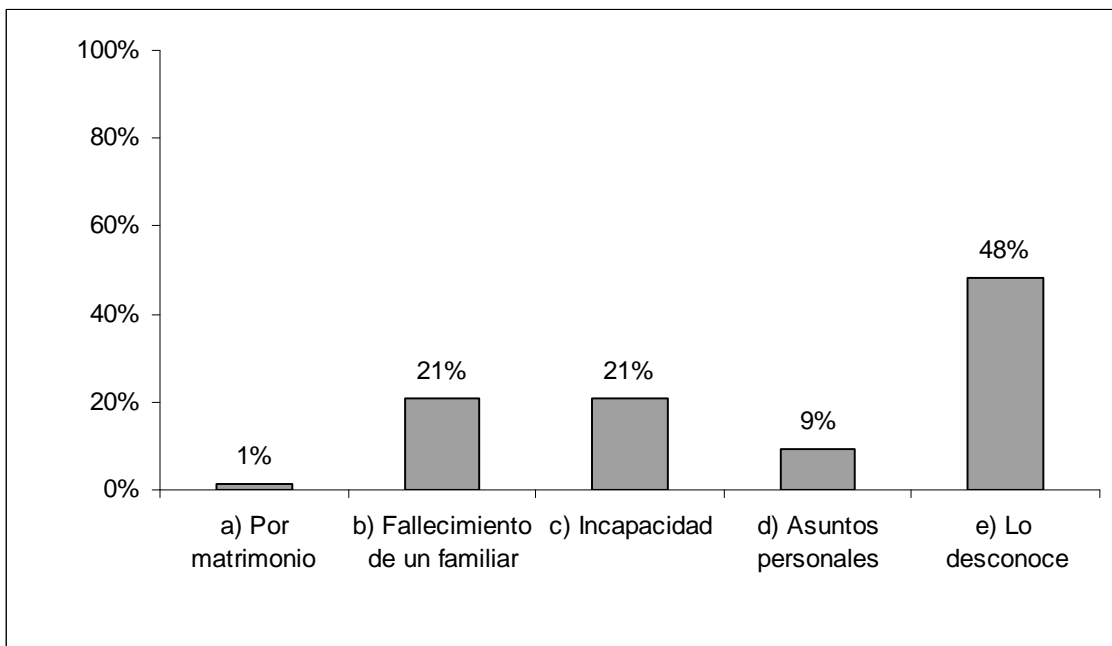
Como se puede observar, las sanciones que con mayor frecuencia han recibido los empleados son las actas administrativas, las cuales se les levanta cada vez que falten, y estas actas por consecuencia les perjudica en el momento en que deciden cambiar de trabajo, pues no les será muy fácil encontrar un nuevo empleo con cierta cantidad de actas acumuladas en el empleo anterior, además dentro de la misma empresa pierden de algunas ventajas, como son; permisos y trabajo en horas extras.

Los empleados que mencionan que no han recibido sanciones son porque han faltado a causa de alguna incapacidad. Sin embargo también han sido sancionados con quitarles horas extras, en lo cual se ve afectado el trabajador al no poder trabajar más y a la vez ganar más.

10.- ¿En cuáles casos, la empresa le tiene permitido faltar a laborar?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Por matrimonio	1	1%
b) Fallecimiento de un familiar	18	21%
c) Incapacidad	18	21%
d) Asuntos personales	8	9%
e) Lo desconoce	42	48%
Total	87	100%

Grafica No. 12



Fuente: Encuesta directa 2005.

**INTERPRETACIÓN:**

Como se muestra la mayoría de los empleados desconoce en cuáles casos la empresa les tiene permitido faltar a laborar, mismos casos en los que de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo corresponden, sin embargo si existe personal que conoce algunos de los casos en los que pueden faltar como son;

Fallecimiento de un familiar, incapacidades por enfermedad o accidente, por asuntos personales los cuales se pueden ver en la gráfica No.1 y otro caso es por matrimonio del mismo trabajador.

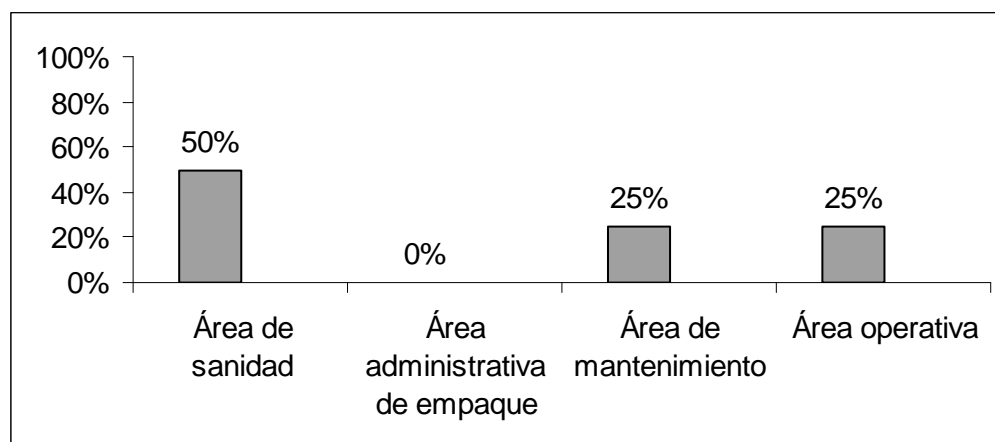
**RESULTADOS GRAFICOS OBTENIDOS DE LA CEDULA  
SOBRE AUSENTISMO LABORAL, APLICADA A JEFES  
INMEDIATOS DEL PERSONAL OPERATIVO DE EMPAQUE.**



1. ¿Cuál es el promedio de empleados que faltan a laborar mensualmente?

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Área de sanidad	2	50%
b) Área administrativa de empaque	0	0%
d) Área de mantenimiento	1	25%
e) Área operativa	1	25%
Total	4	100%

Grafica No. 13



Fuente: Encuesta Directa 2005.

### INTERPRETACIÓN.

Cabe mencionar que el número total de jefes que existe en el área de empaque son cuatro; jefe del área de sanidad, área administrativa, área de mantenimiento y jefe del área operativa.

Esta gráfica no arroja el mayor número de empleados que faltan a laborar mensualmente, debido a que los jefes de las diferentes áreas no cuentan con el mismo número de empleados en cada una de ellas.

Se tomo como referencia que el área de sanidad se conforma por tres empleados, el área administrativa de empaque tiene solo dos empleados, el área de mantenimiento tiene un solo empleado y el área de empaque operativa cuenta con el mayor número de empleados que son cincuenta; y cabe destacar que en esta es en

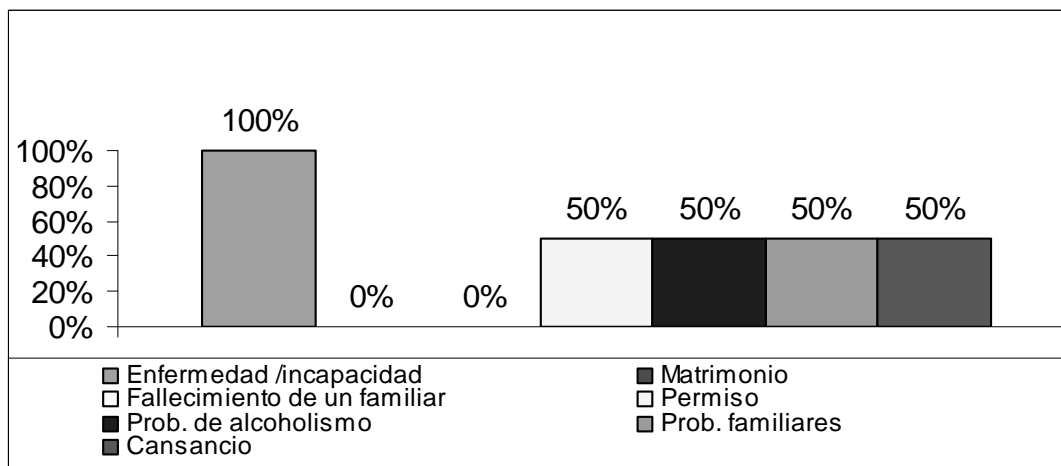
la que existe un mayor índice de ausentismo, señalado en un promedio de entre dieciséis y veinte empleados.

Es importante mencionar que dentro del área de empaque existen otras áreas denominadas, operativa, de mantenimiento, sanidad y administrativa en las cuales el número de empleados es diverso pues son 50,1, 3 y 2 respectivamente, por ello es que aparece un mayor porcentaje en un bajo índice de ausentismo.

2. ¿En el último mes cuáles son los motivos más frecuentes por lo que los empleados faltan a laborar?

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Enfermedad /incapacidad	4	100%
b) Matrimonio	0	0%
c) Fallecimiento de un familiar	0	0%
d) Permiso	2	50%
e) Prob. de alcoholismo	2	50%
f) Prob. familiares	2	50%
g) Cansancio	2	50%

Grafica No. 14



Fuente: Encuesta Directa 2005.

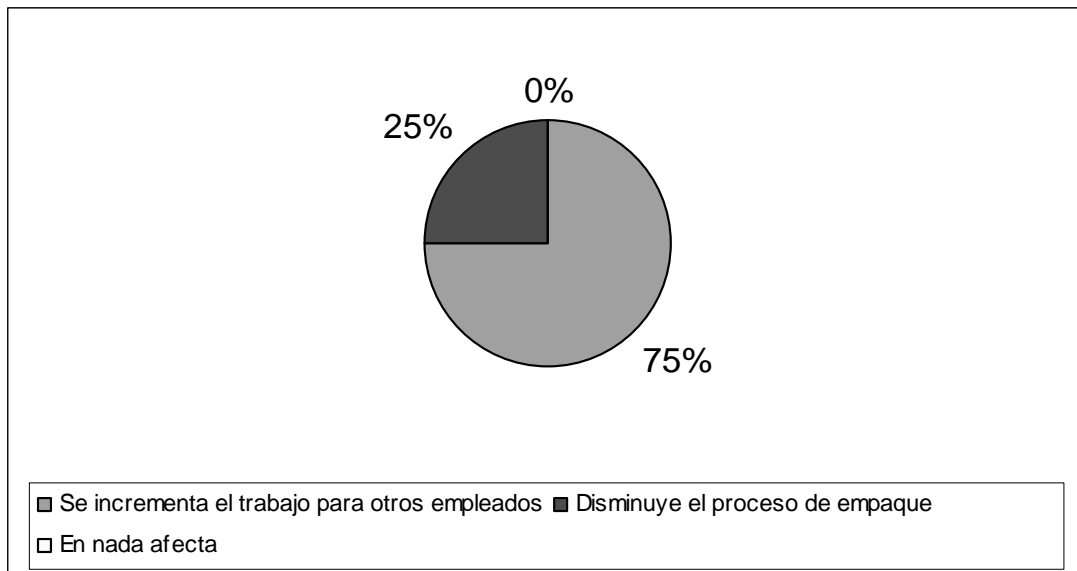
### INTERPRETACIÓN.

Los principales motivos por los que los empleados faltan a laborar son por enfermedad rango en el cual se incluye incapacidades por accidentes de trabajo u otra enfermedad como gripe, problemas de alcoholismo y problemas familiares. Cabe mencionar que el problema de alcoholismo se ha detectado únicamente en jóvenes del sexo masculino los cuales se reúnen entre compañeros para beber. Los problemas familiares se deben a la diversidad de factores que influyen en la familia, como es el caso de madres solteras o en casos de que ambos padres trabajen y a la vez se desatienden de sus hijos.

3. ¿De qué manera afecta el ausentismo en su área?

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Se incrementa el trabajo para otros empleados	3	75%
b) Disminuye el proceso de empaque	1	25%
c) En nada afecta	0	0%
Total	4	100%

Grafica No. 15



Fuente: Encuesta Directa 2005.

### INTERPRETACIÓN.

Pues como se muestra en la presente gráfica, afecta en que haya un incremento de trabajo para algunos empleados en caso de que el personal falte a laboral y esto por consecuencia provoca cansancio siendo este a la vez uno de los motivos por los que los empleados faltan, además se menciona que en algunos casos disminuye el proceso de empaque debido a la falta del recurso humano, pues éste recurso ya tiene asignado tanto un puesto como actividades dentro del mismo. por ello es que afecta que los empleados falten a laborar, porque a la vez a otros empleados se les asignará actividades extras a las suyas, pues de lo contrario el

proceso productivo en ocasiones puede ser más lento, debido a no contar con el personal necesario para llevar a cabo determinado trabajo.

4. ¿El ambiente de trabajo que hay en su área, influye para que los empleados falten?

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Si	1	25%
b) No	3	75%
Total	4	100%

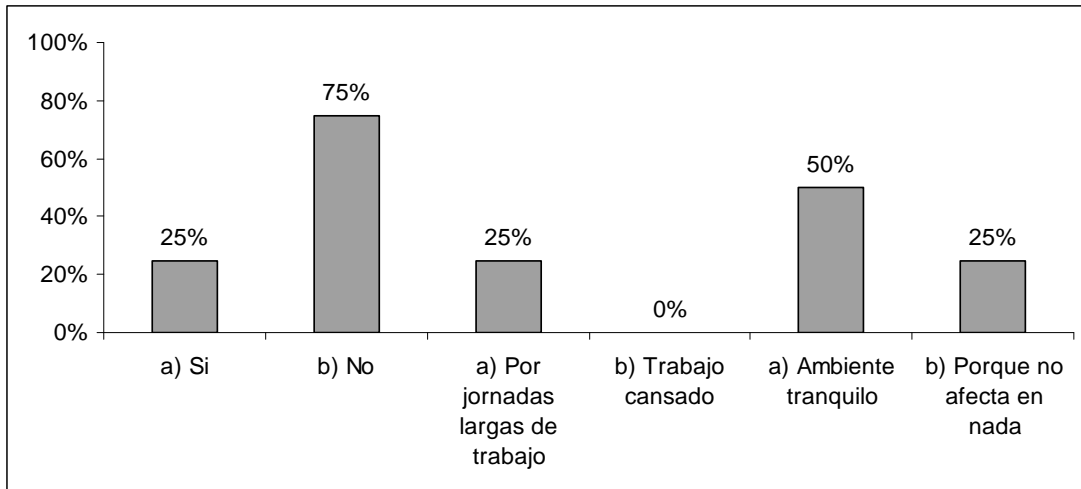
Por que no

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Por jornadas largas de trabajo	1	25%
b) Trabajo cansado	0	0%
Total	1	25%

Por que si

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Ambiente tranquilo	2	50%
b) Porque no afecta en nada	1	25%
Total	3	75%

Grafica No. 16



Fuente: Encuesta Directa 2005.

### INTERPRETACIÓN.

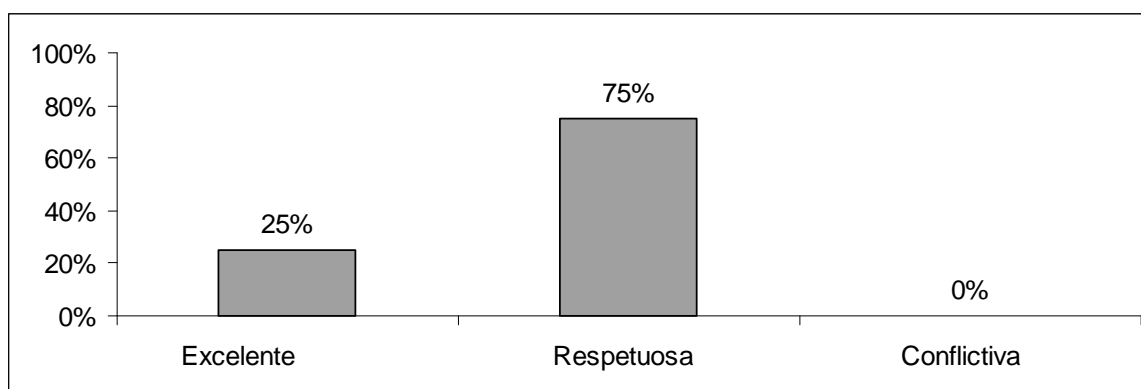
En la mayoría de las áreas de empaque no afecta el ambiente de trabajo que se tiene, debido a que las actividades son diversas y no están estáticos en un solo trabajo lo cual es considerado como un ambiente más tranquilo en comparación con el área operativa, la cual es donde existe mayor numero de empleados.

Por ello se menciona que en esta ultima área mencionada si afecta el ambiente de trabajo para que los empleados lleguen a faltar por esta causa, pues a veces se trabaja con mucha presión debido a la cantidad de trabajo que tienen, además es más cansado el estar estático trabajando en un solo lugar.

## 5. ¿Cómo es la relación con sus empleados?

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Excelente	1	25%
b) Respetuosa	3	75%
c) Conflictiva	0	0%
Total	4	100%

Grafica No. 17



Fuente: Encuesta Directa 2005.

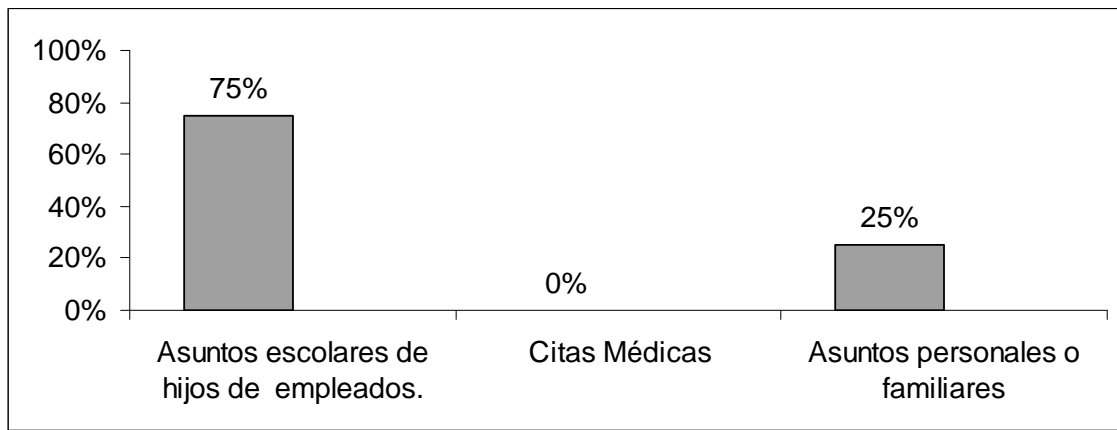
### INTERPRETACIÓN.

En general la relación que existe entre los empleados con sus diferentes jefes es respetuosa, pues es así como se debe llevar una relación de subordinado- jefe para que pueda existir una mejor convivencia y comunicación laboral. En el caso de que algunos jefes consideran excelente la relación es porque no se ha presentado ningún problema con sus subordinados hablando específicamente en lo que son las áreas de sanidad, administrativa y mantenimiento, pues no todos consideran que la relación es así, debido a la cantidad y diversidad de personas con las que se trabaja.

6. ¿En cuáles casos se otorgan permisos de ausencia al trabajo?

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Asuntos escolares de hijos de empleados.	3	75%
b) Citas Médicas	0	0%
c) Asuntos personales o familiares	1	25%
Total	4	100%

Grafica No. 18



Fuente: Encuesta Directa 2005.

### INTERPRETACIÓN.

Los casos más frecuentes en los jefes mencionan que se otorgan permisos a los empleados de empaque son; en asuntos escolares de sus hijos, en relación a; reuniones de padres de familia, firmar boletas de calificaciones de sus hijos, inscripciones a nuevos ciclos escolares, entre algunos otros. Debido a que en este caso las madres son las que están a cargo de la educación de sus hijos.

Sin embargo no son los únicos que se otorgan ya que también se dan algunos permisos por asuntos personales o familiares de mayor grado.

En los cuales se incluyen algunos de los que por ley la empresa tiene permitido otorgar como es fallecimiento de algún familiar, y a la vez se incluyen en asuntos por enfermedades de los hijos o de los padres de los empleados.



## 6.5 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.

El presente análisis representa la información obtenida a través de la aplicación de dos cuestionarios, los cuales uno fue aplicado a Jefes de cada área que se encuentra dentro del empaque y el otro se aplicó a los trabajadores que presentaron ausentismo durante el período de julio-octubre 2005.

Las áreas que se encuentran dentro del empaque corresponden a; Área de Sanidad, almacén, mantenimiento y área operativa. Esta última es el área que mayor número de empleados tiene, además es en la que se presenta mayor índice de ausentismo, debido a que los puestos que existen dentro de dicha área son más cansados, pues los puestos son; empacadoras, flejadores, armado de caja, estibadores, control de carritos y refrigeración, en cambio los puestos de las demás áreas son; almacenistas, mantenimiento de las máquinas utilizadas para el proceso de empaque y sanidad puesto en el que su función es mantener limpieza en las instalaciones del empaque.

Los puestos del área operativa de empaque son más cansados, debido al exceso de trabajo que en algunas ocasiones se acumula, pues a veces trabajan horas extras para terminar el trabajo que tienen pendiente, el cual se refiere a concluir de empacar el pedido de la fruta que posteriormente será exportada a diferentes países, como; Canadá, Estados Unidos, Japón, Europa e Inglaterra. Entonces para ello se requiere que los empleados trabajen más tiempo y así puedan finalizar con el pedido realizado por los proveedores.

Como se pudo observar anteriormente, el cansancio no es lo único que influye para que los empleados falten a laborar, según la opinión de los jefes; existen algunos otros factores tanto en el caso de las mujeres como en hombres y estos son;

En mujeres:

- Permisos para atender asuntos escolares de sus hijos, pues algunas de ellas son madres solteras.
- Problemas familiares.
- Enfermedad.
- Asuntos personales.
- Ambiente laboral.

En Hombres:

- Problemas de alcoholismo.
- Ambiente Laboral.

Estos factores repercuten constantemente en la ausencia de los empleados al trabajo, enfatizando que “enfermedad” es en el que se presenta con mayor frecuencia.

En comparación con la respuesta de los empleados hacia cuáles eran los motivos de sus faltas mencionaron que las causas son:

En mujeres por:

- Enfermedad.
- Problemas Familiares.
- Asuntos Personales.
- Ambiente Laboral

En hombres por:

- Suspensión como sanción a alguna indisciplina.
- Retardos.
- Asuntos familiares.

Factores que coinciden con las respuestas de los jefes, sin embargo hubo un número muy significativo en relación al motivo por enfermedad, asuntos personales, los cuales hacen referencia al múltiple número de situaciones y necesidades

personales que se presentan entre los empleados, entre las cuales son; asuntos en relación a trámites de sus viviendas, eventos sociales, familiares, entre otros más.

Los diferentes motivos por los que los empleados faltan a laborar, repercuten de alguna u otra manera en las diferentes áreas del empaque pues de acuerdo a lo que los jefes mencionan es que el ausentismo afecta en su área de manera que se incrementa el trabajo para otros empleados y a la vez puede disminuir el proceso de empaque. En cambio para los empleados la forma en como más repercute su inasistencia es en su sueldo porque le descuentan los días que no trabaja y en Actas Administrativas que tienen que firmar y ello les afecta para recibir más beneficios en su trabajo.

En relación al ambiente de trabajo que se tiene en las áreas de sanidad, almacén y mantenimiento no es influyente para que los empleados falten a laborar, debido a que como son pocos empleados su relación entre compañeros es buena, sin embargo en el área operativa el jefe a cargo, considera que el ambiente si influye, debido al estrés que ocasiones se tiene por el exceso de trabajo y por las funciones de cada puesto.

La mayoría de los empleados que fueron encuestados, consideran que el ambiente laboral que se tiene es bueno, debido a que no han tenido problemas con sus compañeros, sin embargo no quiere decir que por el hecho de no tener problemas realmente conlleven una buena comunicación y convivencia entre los mismos. En cuanto a los empleados que respondieron que el ambiente simplemente era regular o en algunos casos lo consideraban malo, es porque piensan que no existe igualdad de trato de los jefes hacía los empleados u otros casos lo consideran así por el exceso de trabajo que en ocasiones tienen; en el cual trabajan más tiempo, produciendo más a la vez, y a pesar de que esto tiene recompensa monetaria, aún así no deja de haber cansancio a causa del exceso de trabajo, como ya se mencionaba.

En general la mayoría de los empleados se sienten bien en los puestos que se encuentran, porque les ha gustado el trabajo que desempeñan, sin embargo algo que no les agrada de la empresa es que realmente no existe compañerismo y que a veces existen horarios de trabajo muy pesados.

Las sanciones que la mayoría de los empleados han recibido cuando faltan son; actas administrativas y en algunos casos consideran como sanción cuando les quitan horas extras.

Por ultimo es importante mencionar que la mayoría de los empleados encuestados desconoce en cuáles casos la empresa les tiene permitido faltar a laborar, mismos casos en los que de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo corresponden, pues muy pocos empleados conocen algunos de los casos en los que pueden faltar como son; Fallecimiento de un familiar, incapacidades por enfermedad o accidente, por asuntos personales del mismo trabajador.

Cabe mencionar que la investigación teórica fue sin duda una fuente muy importante para el sustento de la investigación de campo, pues es en esta primera, se conocieron aspectos de cómo cada empresa tienen diferentes funciones, y para que esta pueda producir satisfactoriamente, siempre será necesario el recurso humano como parte esencial para el desarrollo de la misma.

Además se presentó la importancia del profesional en Trabajo Social en el área empresarial, y que gracias a su intervención en dicha área se ha podido desarrollar en puestos importantes, como lo es la gerencia de Desarrollo Humano de la empresa "Fresh Directions Mexicana".

# CONCLUSIONES

La investigación de campo, es sin duda la parte trascendente de toda la investigación, pues en esta se conoce la situación real que se muestra con el problema de ausentismo. Gracias a ella se pudieron llevar a cabo los objetivos planteados los cuales fueron:

## OBJETIVO GENERAL:

- Identificar los factores que originan el ausentismo en los empleados del área empaque de la empresa “Fresh Directions Mexicana”, durante el período de julio – octubre del 2005, con la finalidad de proponer alternativas que apoyen a disminuir los índices de ausentismo.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Señalar cuál es el factor de mayor incidencia, que genera el ausentismo.
- Conocer los índices de ausentismo.
- Identificar de que manera afecta el ausentismo de los empleados del empaque a la empresa.

Así como explicar la HIPÓTESIS, de manera descriptiva la cual es:

- El ausentismo en el área de empaque de la empresa “Fresh Directions Mexicana”.

Retomando los objetivos planteados y los resultados obtenidos se puede decir que el ausentismo que se presenta en la empresa “Fresh Directions Mexicana” es un fenómeno, que contribuye a la influencia de diversos factores entre los principales se encontraron; enfermedad, problemas familiares, asuntos personales, cansancio y algunos casos de alcoholismo. Es importante señalar que los índices de ausentismo fueron diferentes en cada uno de los meses de la investigación, tal como se muestra:

- En Julio fue de 3.38%.
- En Agosto de 2.74%.
- En septiembre de 3.12% y
- En Octubre de 3.46%.

Los factores mencionados se presentan por diversas causas y situaciones que en ocasiones son imprevistas en los empleados, tal es el caso de alguna enfermedad o accidente en el trabajo.

En lo que se refiere a problemas familiares y asuntos personales, engloba situaciones y causas diversas; algunas de ellas se deben a que los empleados permanecen más tiempo en el trabajo que con sus familias, entonces ello propicia a que haya menos convivencia y comunicación.

Retomando datos obtenidos de las encuestas realizadas a trabajadores que presentaban ausentismo, comentaban que les gustaría que realmente hubiera compañerismo entre los empleados, ya que como se menciona anteriormente, la mayor parte del tiempo están con ellos en el trabajo.

Por ello es una parte importante para que los trabajadores se sientan primordialmente, satisfechos con su empleo y con las relaciones que mantienen tanto con sus jefes inmediatos como con sus compañeros de trabajo.

Finalmente se concluye que la investigación pudo cumplir con los objetivos que se plantearon, pues a través de ellos y de la hipótesis se conoció lo que se planteaba a cerca del tema de ausentismo laboral.

Y en base a los resultados obtenidos, es que a continuación se presenta una propuesta para dar alternativas para la disminución de los índices de ausentismo presentado en la empresa "Fresh Directions Mexicana" S. A de C. V.

# PROYECTO

## 1.- IDENTIFICACIÓN.

1.1 Título del Proyecto. “La motivación dirigida al factor humano para mejorar el rendimiento laboral del área de empaque de la empresa FDM”.

1.2 Área que elabora el Proyecto: Desarrollo Humano.

1.3 Responsable de la elaboración del Proyecto: Yenisel Uribe Treviño.

1.4 Fecha de Presentación del Proyecto: Enero de 2006.

## 2.- JUSTIFICACIÓN.

Actualmente el ser humano vive dentro de una sociedad donde a diario, se encuentra con situaciones amenazantes y de peligro (problemas económicos, falta de trabajo, problemas laborales, problemas familiares, etc.) y por eso el organismo se encuentra en estado de alerta constante. Esto crea que las respuestas adaptativas creadas por el organismo se presenten todos los días, y que en muchos casos se presenten diversas enfermedades o situaciones desagradables para el ser humano, provocando que esta sea la forma normal de vida.

Pues bien, estas situaciones que en ocasiones presenta el ser humano, no solo afecta a él mismo, sino también dividen en factores organizacionales y del entorno laboral y familiar.

En el entorno laboral se muestra que las diferencias individuales entre empleados pueden causar problemas, algunos de ellos responden a diversos agentes, con una presión positiva (que los estimula), mientras que otros experimentan agentes negativos (que demeritan sus esfuerzos).

Como resultado de ello, pueden darse consecuencias constructivas o destructivas tanto para la empresa como para el empleado. En este caso el resultado

presentado en la empresa Fresh Directions Mexicana, es el problema de ausentismo de los empleados del área de empaque el cual repercute tanto a la empresa como a los empleados.

Cabe mencionar que el índice de ausentismo que se presentó durante el período de julio- octubre 2005 en dicha empresa fue:

- En Julio fue de 3.38%.
- En Agosto de 2.74%.
- En septiembre de 3.12% y
- En Octubre de 3.46%.

Resultados que fueron obtenidos durante la investigación de campo, aunado a ello se rescataron los diversos factores que ocasionan que haya ausentismo los cuales son;

En mujeres por:

- Enfermedad.
- Problemas Familiares.
- Asuntos Personales.
- Ambiente Laboral

En hombres por:

- Suspensión como sanción a alguna indisciplina.
- Retardos.
- Asuntos familiares.

Retomando en esta ocasión el factor de Asuntos personales, el cual aparece con frecuencia en los motivos por los que los empleados faltan a laborar. Estos se comprenden por diversas situaciones de los empleados como son; el hecho de sentirse estresado en su trabajo, prioridad en otros asuntos como; salir fuera de la ciudad para visitar familiares, asistir a fiestas, negocios externos, etc.

Ante esta situación presentada se pretende que haya una motivación para los empleados hacía su trabajo, en el caso de quienes faltan por asuntos personales, ambiente laboral, indisciplina o asuntos familiares, se promoverán estímulos hacía



ellos, durante un período de 4 meses y en base a los resultados que se obtengan, se continuará o no se dará continuidad al presente proyecto.

### **3.- OBJETIVOS.**

#### **3.1 General.**

- Propiciar un mejor ambiente laboral, a través de motivación y acciones donde se involucren a los empleados de la empresa Fresh Directions Mexicana en el Área de empaque, para que contribuyan a un mejoramiento en su desarrollo laboral.

#### **3.2 Específicos.**

- Proporcionar mayores incentivos a los empleados cuando su trabajo lo amerite, para que se motiven en asistir a laborar.
- Otorgar incentivos al personal que no falte a laborar.

### **4.- SERVICIOS.**

Lo que se pretende alcanzar con la ejecución de este proyecto es que haya participación y asistencia de los empleados a su lugar de trabajo, para que así mismo puedan desarrollarse de una mejor manera. Ya que lo que se pretende es disminuir los índices de ausentismo y lograr la integración de los empleados para que así mismo estén satisfechos en su trabajo y a la vez motivarlos a que no falten a laborar.

La población atendida es únicamente los empleados que presentan ausentismo en la empresa Fresh Directions Mexicana, específicamente en el área operativa de empaque.

### **5.- METAS.**

- Lograr que disminuya el ausentismo en un 80%.
- Que se proporcionen premios en especie de manera mensual, al personal que no falte a laborar.

- **6.- LÍMITES.**

- **6.1 Espacio**

- El proyecto se ejecutara dentro de la empresa “Fresh Directions Mexicana”, dentro del área de empaque el cual esta ubicado en la calle Mariano Matamoros no. 248 Col. Guadalupe Victoria.

- **6.2 Tiempo**

- Se pretende que el proyecto tenga una duración de 4 meses, iniciando el día 1 de abril al 1 de julio del 2006.

## **7.-ORGANIZACIÓN.**

- **7.1Funciones:**

- Investigación.
    - Administración.
    - Capacitación y Adiestramiento.
    - Relaciones públicas.
    - Educación.
    - Coordinación.
    - Asesoría.
    - Divulgación.

- **7.2 Actividades.**

- En Investigación las actividades a realizar son:
      - ✓ Estructurar las investigaciones relacionadas con el problema de ausentismo, el cual ha sido detectado en el área de empaque.
      - ✓ Establecer sistemas de estímulos e incentivos.
      - ✓ Realizar seguimiento del desempeño laboral de los empleados del área mencionada.

- ✓ Investigar las necesidades de los trabajadores con el objeto de tratar de satisfacer las necesidades que presenten, tanto en el ámbito personal como laboral.
- ✓ Elaborar un inventario de las faltas de cada uno de los empleados, para canalizar al apoyo conveniente.
  
- Administración.
  - ✓ Diseñar un plan de trabajo anual, en el cual se planteen cuales serán los incentivos que se otorgará al personal que cumpla con el menor numero de faltas.
  - ✓ Participar de manera activa con el personal del área de empaque.
  - ✓ Buscar la optimización y eficiencia de los recursos humanos.
  - ✓ Mantener una constante supervisión y control de las faltas de los empleados.
  
- Capacitación y adiestramiento.
  - ✓ Promover la participación de los trabajadores en los programas a realizar, con el fin de que ellos se sientan satisfechos en lugar de trabajo.
  - ✓ Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores.
  - ✓ Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos y asensos para el mismo.
  
- Relaciones públicas.
  - ✓ Promover en todas las actividades, entre jefes y subalternos el respeto e interés en su relación.
  - ✓ Dirigir acciones hacia los empleados, las cuales contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales, ya que la mayor parte de su tiempo están en el trabajo.
  - ✓ Sensibilizar y motivar a los trabajadores a cerca de la importancia del trabajo que desempeñan en la empresa.

- Educación.
- ✓ Promover el desarrollo integral de los trabajadores.
  
- Coordinación.
- ✓ Coordinación con directivos para el acuerdo de incentivos a los trabajadores.
  
- Asesoría.
- ✓ Orientar y apoyar a los empleados, cuando presenten algún problema en el cual se le pueda orientar para su solución, y que a la vez ello no genere repercusiones en su trabajo, como es el caso de ausentismo u otra situación.
- ✓ Vigilar que los derechos del trabajador sean cumplidos, de la misma manera que sus obligaciones con la empresa.
  
- Divulgación.
- ✓ Informar por medio de periódicos murales sobre los mejores empleados por puntualidad y asistencia.
- ✓ Promover la participación de los empleados para que obtengan incentivos por su asistencia y desempeño laboral.

## **7.2 Técnicas.**

Las técnicas que se van a emplear serán:

- Observación.
- Comunicación.
- Entrevistas con los empleados que falten.
- Técnicas de evaluación, en base a la aplicación de un cuestionario para los empleados y jefes inmediatos.

## **7.3 Instrumentos.**

Los instrumentos a utilizar serán:

- cuaderno de notas y será utilizado por quien coordina el proyecto para registrar todos los datos importantes de cada uno de las personas que presentan ausentismo.
- Al igual que se utilizara Correo electrónico interno, para el Registro de las faltas de los empleados y así mismo llevar listas de asistencia.
- Por ultimo el Diario de Campo que nos servirá para registrar cada uno de los acontecimientos durante el desarrollo del proyecto.
- Cuestionario para aplicar al nuevamente al personal que falte y analizar si son los mismos motivos por los que están faltando y ver alternativas para solucionar dichas situaciones.

#### **7.4 Recursos humanos.**

Se requiere esencialmente de la coordinación del personal a cargo de los departamentos de Recursos Humanos y Desarrollo Humano, así como de los Directivos de la empresa: Director General y Director de Operaciones.

#### **7.5 Recursos materiales o físicos.**

Los recursos que serán utilizados son:

- Hojas blancas para el registro de asistencia y para colocar información en el periódico mural.
- Computadora, la cual ya se cuenta con ella, así como también impresora con cartuchos de tinta, necesaria para capturar e imprimir la información que se requiera.
- Otro de los recursos serán económicos para los incentivos que se otorgarán a los empleados.

## 8.- CALENDARIZACIÓN.

Fecha	Actividad	Objetivo	Duración	Coordinadora
1-29 de abril	Realizar reporte de asistencia de los empleados del área operativa.	Investigar las razones de por qué los empleados faltaron y dar un seguimiento de caso.  Otorgar mayores incentivos a los empleados que no tengan faltas a su trabajo.	1 mes	Gerente del Departamento de Desarrollo Humano y Gerente del área operativa de empaque.
2-31 de mayo	Realizar reporte de asistencia de los empleados del área operativa	Investigar las razones de por qué los empleados faltaron y dar un seguimiento de caso.  Otorgar mayores incentivos a los empleados que no tengan faltas a su trabajo.	1 mes	Gerente del Departamento de Desarrollo Humano y Gerente del área operativa de empaque.
1-30 de Junio	Realizar reporte de asistencia de los empleados del área operativa	. Investigar las razones de por qué los empleados faltaron y dar un seguimiento de caso.  Otorgar mayores incentivos a los empleados que no tengan faltas a su trabajo.	1mes	Gerente del Departamento de Desarrollo Humano y Gerente del área operativa de empaque.

1-29 de julio	Realizar reporte de asistencia de los empleados del área operativa	Investigar las razones de por qué los empleados faltaron y dar un seguimiento de caso. Otorgar mayores incentivos a los empleados que no tengan faltas a su trabajo.	1 mes	Gerente del Departamento de Desarrollo Humano y Gerente del área operativa de empaque.
---------------------	--	---	-------	--

## 9.- PRESUPUESTO.

Cabe mencionar que en el presente presupuesto aún no está contemplado el costo que tendrá que pagar la empresa a los trabajadores, sin embargo se estima que el incentivo sea lo que corresponde a un día de salario, de acuerdo a la cantidad que este ganando cada empleado, pues este varia de acuerdo al puesto en el cual se desempeñe.

Material a utilizar para la ejecución del proyecto:

Tipo de Recursos	Concepto	cantidad	Costo Unitario	Total
Humanos	Coordinadora del proyecto Gerente del área de empaque.	_____	_____	_____
Materiales	•Hojas blancas •Tinta para impresora	400 Un cartucho.	c.10 \$ 100.00	\$ 40.00 \$ 100.00
Técnicos.	Computadora e impresora.	Una	Proporcionada por la empresa.	_____
			Total parcial Gastos de Imprevistos 15%	\$ 140.00 \$ 21.00
			Total.	\$ 161.00

## 10.- CONTROL.

### 10.1 Supervisión

El proyecto debe ser coordinado directamente por la Gerente del departamento de Desarrollo Humano. Ella será la encargada de coordinar todas y cada una de las actividades a realizar durante el desarrollo del proyecto.



Además estará en coordinación con el personal que apoyará para la ejecución del proyecto, en este caso con directivos de la empresa.

## **10.2 Evaluación**

La evaluación de las actividades desarrolladas durante el proyecto será realizada, a través de algunos indicadores como:

### Instrumentos

- Aplicación de cuestionarios al personal que falte a laborar.
- Realización de informes.
- Evaluaciones mensuales por parte de coordinadora del proyecto.
- Libreta de notas, donde se tomaran datos de importancia y necesarios para la evaluación.
- Lista de asistencia del personal en el área de empaque.

### Técnicas

- Observación de la dinámica de cada empleado, en su desempeño laboral.
- Comunicación de los empleados hacía sus jefes.
- Responsabilidad de los empleados hacía su trabajo.
- Puntualidad y
- Asistencia.

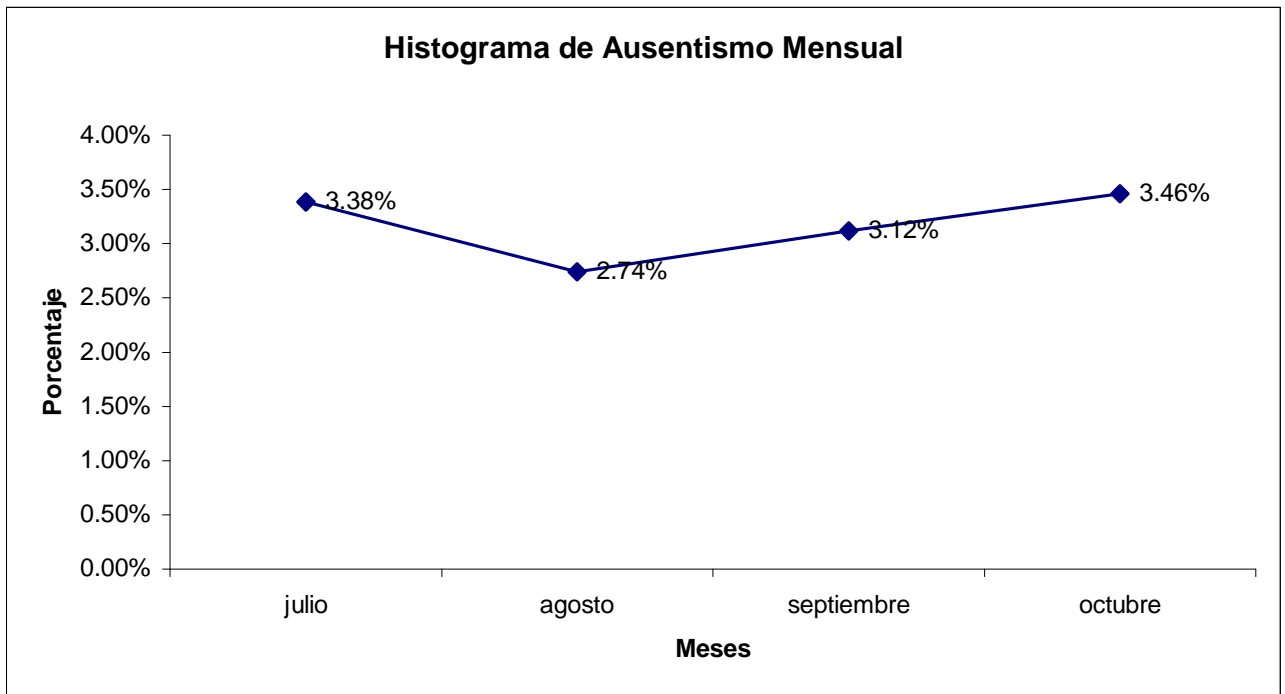
## BIBLIOGRAFIA

- **Ander Egg, Ezequiel;** “Diccionario de Trabajo Social”, Editorial Lumen; Argentina, 1995.
- **Arias Galicia, Fernando;** “Administración de Recursos Humanos”, Editorial Trillas; México, 1990.
- **Chiavenato, Ibalberto;** “Administración de Recursos Humanos”, Ed. Mc Graw - Hill, segunda edición, México 1996.
- **Fernández Arena, José Antonio;** “introducción a la Administración”, Ed. UNAM, México D. F. 1990.
- **Galeana de la O, Silvia;** “Modelos de Promoción Social.” México 1996.
- **Gómez Aquino, José;** “Recursos Humanos, su administración en las organizaciones” Ed. ECASA, Primera Edición, México 1992.
- **Herrera Loyo, Angélica;** “Manual de Trabajo Social”, Ed. UNAM, México 1996.
- **Lee Hidalgo, José;** “Contabilidad de Sociedades”, Ed. ECA, México DF. 1993.
- **Münch, Galindo, García Martínez;** “Fundamentos de Administración”, Ed. Trillas, México DF. 1999.
- **Neri Gamboa, Ma. Guadalupe;** “Diplomado de Actualización y Conceptualización del Trabajo Social”, Junio, México 2001.
- **Reyes Ponce, Agustín;** “Administración de Empresas”, Ed. LIMUSA, México 1990.
- **Reyes Ponce, Agustín;** “Administración de Empresas Teoría y Practica”.Primera Parte, Ed. LIMUSA, México 1990.
- **Reyes Ponce, Agustín;** “Administración de Personal”, Primera Parte, Ed. LIMUSA, México 1994.

- **Reyes Ponce, Agustín;** “Administración Moderna”, Editorial Limusa, México 1992.
- **Rodríguez Valencia, Joaquín;** “Como administrar pequeñas y medianas empresas”, Ed. Ecafsa, México 1999.
- **Rodríguez Valencia, Joaquín;** “Administración Moderna de Personal”, Ed. Ecafsa, Primera Edición, México 1997.
- **Rodríguez Valencia, Joaquín;** “Como Administrar pequeñas y medianas empresas”, Editorial Ecafsa Thomson, 4ª. edición, México 1996.
- **Sánchez Rosado, Manuel;** “Manual de Trabajo Social” México 2004, Ed. Plaza y Valdez, segunda edición, México 2004
- **Sánchez Rosado, Manuel;** “Manual de Trabajo Social”, segunda edición, México 2004,
- **Sherman Bohlander;** “Administración de Recursos Humanos”, onceava edición 2004.
- **Suárez Suárez, Andrés S.,** “Diccionario de Economía y Administración”, Ed. Mc. Graw – Hill, España 1992.
- **Valero Chávez, Aída;** “Desarrollo Histórico de Trabajo Social”, Ed. Universidad UNAM, Escuela de Trabajo Social, Febrero 2002.
- **Valero Chávez, Aída;** “Funciones de los Recursos Humanos”, Editorial Universidad UNAM, México 1990.

# **ANEXOS**

## HISTOGRAMA DE AUSENTISMO MENSUAL.



Fuente: Encuesta Directa 2005.

### INTERPRETACIÓN:

Como se puede mostrar anteriormente, el mes en el que más empleados faltaron a laborar fue octubre, siendo este el tiempo en el que mayor trabajo se tuvo dentro del área de empaque y sus áreas internas ( operativa principalmente, sanidad, mantenimiento y administrativa.) . Pues hubo más horas extras debido a la cantidad de trabajo que se tenía, obteniendo a la vez jornadas pesada cuando se modificaban los horarios de trabajo para los empleados.

## AUSENTISMO ACUMULADO CUATRIMESTRAL.

AREA: OPERATIVA.

TOTAL DE EMPLEADOS: 43

NO. DE EMPLEADO	FALTAS DE JULIO	FALTAS DE AGOSTO	FALTAS DE SEPTIEMBRE	FALTAS DE OCTUBRE
1.	0	0	0	0
2.	0	0	0	2
3.	1	0	2	0
4.	1	1	0	2
5.	0	1	2	2
6.	1	2	2	1
7.	0	0	0	0
8.	0	0	2	0
9.	1	0	0	1
10.	1	0	0	0
11.	0	2	6	3
12.	1	0	0	1
13.	0	2	1	0
14.	0	0	0	1
15.	1	3	3	1
16.	1	1	0	0
17.	2	4	4	0
18.	1	0	2	2
19.	0	0	0	0
20.	0	0	0	1
21.	1	1	1	3
22.	1	0	0	0
23.	0	0	2	2
24.	2	Incapacidad	Incapacidad	Incapacidad
25.	0	0	2	1
26.	0	0	0	2
27.	1	1	1	1
28.	0	0	0	0
29.	1	1	0	2
30.	2	1	1	3
31.	0	0	1	1
32.	0	1	1	1
33.	1	2	2	1
34.	0	1	1	0
35.	0	0	0	0
36.	0	0	2	2
37.	4	0	0	1
38.	0	0	0	0
39.	0	0	0	0

40.	2	2	0	1
41.	0	0	0	Incapacidad
42.	0	0	0	0
43.	1	0	0	0

**AREA: ALMACEN.**  
**TOTAL DE EMPLEADOS: 2**

<b>NO. DE EMPLEADO</b>	<b>FALTAS DE JULIO</b>	<b>FALTAS DE AGOSTO</b>	<b>FALTAS DE SEPTIEMBRE</b>	<b>FALTAS DE OCTUBRE</b>
44.	0	0	0	1
45.	0	0	0	0

**AREA: SANIDAD.**  
**TOTAL DE EMPLEADOS: 3**

<b>NO. DE EMPLEADO</b>	<b>FALTAS DE JULIO</b>	<b>FALTAS DE AGOSTO</b>	<b>FALTAS DE SEPTIEMBRE</b>	<b>FALTAS DE OCTUBRE</b>
46.	2	1	2	1
47.	1	0	0	1
48.	0	0	0	1

**AREA: MANTENIMIENTO.**  
**TOTAL DE EMPLEADOS: 1**

<b>NO. DE EMPLEADO</b>	<b>FALTAS DE JULIO</b>	<b>FALTAS DE AGOSTO</b>	<b>FALTAS DE SEPTIEMBRE</b>	<b>FALTAS DE OCTUBRE</b>
49.	0	0	0	0

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPOTESIS.**

<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INDICE</b>	<b>SUJETO/OBJETO</b>	<b>TECNICAS/INSTRUMENTO.</b>
-El ausentismo.	-Asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lista de asistencia.</li> <li>• Actas administrativas.</li> <li>• Rescisión de contrato por faltas injustificadas.</li> <li>• factores por los que falta.</li> <li>• frecuencia de faltar.</li> </ul>	<p>-Empleados del área de empaque que presentan ausentismo.</p> <p>-Jefes inmediatos.</p> <p>-Gerente de desarrollo humano.</p>	<p>Cedula de entrevista para personal que presenta ausentismo.</p> <p>Cedula de entrevista, para los jefes inmediatos y gerente de desarrollo humano.</p>
<p><u>Definición teórica:</u> Es la suma de los empleados de una organización que no estén en el trabajo y no incluye vacaciones regulares ausentas debidas a accidentes en el trabajo y otros motivos que dependan de la propia organización.</p>	-Jornadas de trabajo extraordinarias por el exceso de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• retribución por horas extras.</li> </ul>	<p>-Empleados del área de empaque que presentan ausentismo.</p> <p>-Jefes inmediatos.</p> <p>-Gerente de desarrollo humano.</p>	<p>Entrevista/ cuestionario, para personal que presenta ausentismo.</p> <p>Entrevista/ cuestionario, para los jefes inmediatos y gerente de desarrollo humano.</p>



<p><u>Definición operacional:</u> Es la frecuencia con que los empleados se ausentan de su puesto, o lugar donde laboran.</p> <p>Es un fenómeno que se presenta ante la falta o inasistencia de los empleados a su área de trabajo.</p>	<p>-Satisfacción y compromiso con el trabajo.</p> <p>-Funciones y responsabilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• clima laboral.</li> <li>• comunicación.</li> <li>• relaciones interpersonales</li> </ul>	<p>-Empleados del área de empaque que presentan ausentismo.</p> <p>-Jefes inmediatos.</p> <p>-Gerente de desarrollo humano.</p>	<p>Entrevista/ cuestionario, para personal que presenta ausentismo.</p> <p>Entrevista/ cuestionario, para los jefes inmediatos y gerente de desarrollo humano.</p>
---	--	---	---	--

PREGUNTAS PARA EMPLEADOS QUE PRESENTAN AUSENTISMO	PREGUNTAS PARA LOS JEFES INMEDIATOS.											
1. Datos personales. 2. Antigüedad que tiene laborando en la empresa. 3. Por qué falto a laborar. 4. Qué puesto ocupa  5. Cuál es su horario de trabajo.  6. Numero de Faltas al Mes 7. Días de la Semana que Falto 8. Turno en que Falto 9. Dio Aviso 10. A Quien Reporto	1.- ¿Cuál es el promedio de empleados faltan a laborar mensualmente?  2. ¿En el último mes cuáles son los motivos más frecuentes por lo que los empleados faltan a laborar? <table border="1" data-bbox="1052 448 1864 607"> <thead> <tr> <th>Faltas justificadas</th> <th>Faltas no justificadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enfermedad /incapacidad</td> <td>Prob. de alcoholismo</td> </tr> <tr> <td>Matrimonio</td> <td>Prob. familiares</td> </tr> <tr> <td>Fallecimiento de un familiar</td> <td>Cansancio</td> </tr> <tr> <td>Permiso</td> <td>Otro. cuál</td> </tr> </tbody> </table>		Faltas justificadas	Faltas no justificadas	Enfermedad /incapacidad	Prob. de alcoholismo	Matrimonio	Prob. familiares	Fallecimiento de un familiar	Cansancio	Permiso	Otro. cuál
Faltas justificadas	Faltas no justificadas											
Enfermedad /incapacidad	Prob. de alcoholismo											
Matrimonio	Prob. familiares											
Fallecimiento de un familiar	Cansancio											
Permiso	Otro. cuál											
11.- cómo considera las jornadas de trabajo.	3.- ¿De qué manera afecta el ausentismo en su área? 4.- ¿El ambiente de trabajo que hay en su área, influye para que los empleados falten? a) si_ por qué _____ b) no_ por qué _____											
12.-Mencione con claridad el motivo de cada una de sus faltas: a) enfermedad b) familiares c) otro. cuál _____ 13¿Ha platicado con su Jefe Inmediato al respecto? 14.- ¿Qué actitudes asumirá para mejorar su inasistencia? 15¿Cómo se siente en la empresa? 16¿Cómo se siente en su trabajo? 17¿Qué es lo que no le gusta de esta empresa? 18¿Qué es lo que más le gusta de esta empresa?	5.- ¿Cómo es la relación con sus empleados? a) Excelente b) respetuosa c) conflictiva d) otra. 6.- ¿En cuáles casos se otorgan permisos de ausencia al trabajo? a) Asuntos escolares de los hijos de los empleados. b) citas médicas Otro. cuál _____  7.-Enliste / mencione los motivos por los que los empleados faltan a laborar.											

## Anexo No.2

### **CEDULA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL QUE PRESENTA AUSENTISMO EN LA EMPRESA "FRESH DIRECTIONS MEXICANA" S.A. DE C.V.**

#### **Objetivo.**

Conocer los motivos por los que los empleados faltan a su trabajo y las actitudes que toman ante esta situación.

#### **Datos de Identificación.**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Puesto: \_\_\_\_\_  
Área: \_\_\_\_\_ Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( )  
Estado Civil: a) soltero b) casado c) otro-----  
Escolaridad: \_\_\_\_\_

#### **Tipo de Faltas.**

Numero de Faltas al Mes: \_\_\_\_\_ Días de la Semana que Falto: \_\_\_\_\_  
Turno en que Falto: Matutino ( ) Vespertino ( ) Dio Aviso: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
A Quien Reporto: Jefe inmediato ( ) compañeros ( ) Nadie ( )  
En que Momento: \_\_\_\_\_  
Por que Aviso: \_\_\_\_\_

#### **Causas y Consecuencias.**

1. Mencione con claridad el motivo de cada una de sus faltas:  
a) Enfermedad b) se le hizo tarde c) asuntos familiares.  
d) otro. cuál \_\_\_\_\_
- 2.- ¿Ha platicado con su Jefe Inmediato al respecto?  
Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_ Que le comenta: \_\_\_\_\_
- 3 ¿En que le ha afectado el hecho de faltar?  
a) Aspecto personal b) en la empresa c) en su trabajo d) en su sueldo  
e) actas administrativas.

4¿Qué actitudes asumirá para mejorar su inasistencia?

---

5¿Cómo siente que sea el ambiente laboral en la empresa?

Excelente: \_\_\_\_ Bueno: \_\_\_\_ Malo: \_\_\_\_ Regular: \_\_\_\_

Por Que:\_\_\_\_\_

6¿Cómo se siente en su puesto?

Excelente: \_\_\_\_ Bien: \_\_\_\_ Mal: \_\_\_\_ Regular: \_\_\_\_

¿Por qué?\_\_\_\_\_

7¿Qué es lo que no le gusta de esta empresa?

---

---

8¿Qué es lo que más le gusta de esta empresa?

---

---

9.- ¿Qué sanciones ha recibido por el hecho de faltar?

---

10.- ¿En cuáles casos, la empresa le tiene permitido faltar a laborar?

a) Por matrimonio b) fallecimiento de un familiar c) incapacidad e) lo desconoce.

¡GRACIAS!

Fecha de Aplicación: \_\_\_\_\_

## Anexo No.3

### CUESTIONARIO PARA JEFES INMEDIATOS.

**OBJETIVO:** Conocer qué opinan los jefes inmediatos del área de empaque ante el ausentismo de sus empleados.

PUESTO QUE OCUPA: \_\_\_\_\_

AREA: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es el promedio de empleados que faltan a laborar mensualmente?

2. ¿En el último mes cuáles son los motivos más frecuentes por lo que los empleados faltan a laborar?

Faltas justificadas		Faltas no justificadas	
Enfermedad /incapacidad	( )	Prob. de alcoholismo	( )
Matrimonio	( )	Prob. familiares	( )
Fallecimiento de un familiar	( )	Cansancio	( )
Permiso	( )	Otro. cuál	( )

3. ¿De qué manera afecta el ausentismo en su área?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿El ambiente de trabajo que hay en su área, influye para que los empleados falten?

a) si ( ) por qué \_\_\_\_\_

b) no ( ) por qué \_\_\_\_\_

5. ¿Cómo es la relación con sus empleados?

a) Excelente    b) respetuosa    c) conflictiva    d) otra.

cuál \_\_\_\_\_

6. ¿En cuáles casos se otorgan permisos de ausencia al trabajo?

c) Asuntos escolares de los hijos de los empleados.

d) citas médicas

e) oto. cuál \_\_\_\_\_

7.- Enliste / mencione los motivos por los que los empleados faltan a laborar.

---

---

---

---

---

---

---