



UNIVERSIDAD
"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

“ La función de la Dirección de Recursos Humanos en la empresa
Janesville México Acoustics de la Ciudad de Uruapan Michoacán”.

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

Licenciado en Trabajo Social

PRESENTA:

RUBÍ ADILENE MATA LOZANO

Asesora: Lic. Esmeralda Ramírez Aviña

Uruapan Michoacán, 11 de junio del 2010.





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS:

A DIÓS

Le agradezco a dios por mantenerme con vida y por haberme permitido lograr mi sueño hecho realidad de ser una profesionista.

A MI HERMANA ANGÉLICA

Sabiendo que jamás existirá una forma de agradecer una vida de lucha, sacrificio y esfuerzo constante, solo deseo que entiendas que el logro mío, es el logro tuyo, que mi esfuerzo fue inspirado en ti y que mi único ideal eres tú con respeto y admiración.

Porque gracias a ti soy lo que soy, porque sin tu apoyo y ayuda no hubiera sido ahora lo que soy.

A MI MADRE PAULA

Eres una persona que todo lo comprende y da lo mejor de sí misma sin esperar nada a cambio, porque sabes escuchar y brindar ayuda cuando es necesario, te agradezco de todo corazón el acompañamiento que mediste durante mi formación profesional y en cada etapa de mi vida.

Te agradezco por darme la vida y gracias a ti soy lo que soy.

A TODA LA FAMILIA

Porque gracias a su apoyo y consejo he llegado a realizar la más grande de mis metas, la cual constituye la herencia más valiosa que pudiera recibir.

A MIS PROFESORES

Les agradezco mucho de sus conocimientos que contribuyeron para formarme en una gran profesionista y hoy veo llegar a su fin una de las etapas de mi vida y muestra de mi cariño les agradezco el apoyo brindado y la orientación que siempre me han otorgado.

A MI ASESORA ESMERALDA

Porque gracias a su apoyo, cariño, confianza, comprensión, orientación he llegado a realizar uno de los anhelos más grandes de mi vida, fruto del inmenso apoyo quien en mi depositó paciencia , dedicación y por lo cual le viviré eternamente agradecida quien contribuyó para poder realizar un buen trabajo con calidad para la formación profesional y la obtención de mi título.

A MIS AMIGOS, NENA, ARACELI Y ANASTACIO

Por su cariño, amistad y convivencia que siempre me demostraron en cada uno de los momentos de nuestra formación profesional.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: LA EMPRESA

1.1.- Definición de empresa.....	11
1.2.- Importancia de la empresa.....	13
1.3.- Clasificación de la empresa.....	14
1.4.- Áreas funcionales.....	22
1.5.- Niveles de organización.....	26
1.6.- Importancia de un Departamento de Recursos Humanos.....	28

CAPITULO: II FACTOR HUMANO

2.1.- Concepto de factor humano.....	36
2.2.- Las Teorías del Factor Humano.....	38
2.3.- Importancia del Factor Humano.....	66

CAPITULO III.- EMPRESA JANESVILLE ACOUSTICS MÉXICO

3.1.- Características Generales.....	72
3.2.- Antecedentes de la empresa Janesville.....	77
3.3.- Organización interna de la empresa.....	79
3.4.- Misión, visión de la empresa.....	88
3.5.- Políticas generales y específicas de la empresa.....	89

CAPITULO IV.- DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

4.1.- Antecedentes.....	95
4.2.- Organización de la Dirección de Recursos Humanos.....	96
4.2.1.- Objetivos de la Dirección de Recursos Humanos.....	96
4.2.2.- Estructura organizativa de la Dirección de Recursos Humanos.....	98
4.3.- Programas de la Dirección de Recursos Humanos.....	102

CAPITULO V: TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL

5.1.- Definición de Trabajo Social Empresarial.....	105
5.2.- Antecedentes de Trabajo Social.....	107
5.3.- El Trabajador Social en la actualidad.....	112
5.4.-Perfil de Trabajo Social	115
5.4.1.- Funciones y actividades.....	116
5.4.2.- Conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes.....	124
5.5.- Niveles de intervención de Trabajo Social	129

CAPITULO VI: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

6.1.- Definición del universo.....	137
6.2.- Elaboración del instrumento.....	137
6.3.- Recolección de la información.....	139
6.4.- Presentación de resultados.....	140
6.5- Análisis de los resultados	203

CONCLUSIONES

PROPUESTA

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

El individuo es un ser que por naturaleza, presenta constantemente necesidades que busca satisfacer; algunas de ellas en su lugar de trabajo; asimismo a la empresa le interesa cumplir sus objetivos ampliamente contribuyendo para ello al factor humano que colabora en dicha empresa.

Por tal motivo las empresas deben atender las necesidades personales y laborales del Recurso Humano que propicie una actitud positiva frente al trabajo y fomente el interés en su propio desarrollo y el de su empresa. En caso contrario, se producen sentimientos o actitudes negativas que pueden entorpecer el logro de los objetivos de la organización, a la vez que pueden generarse comportamientos alejados de cualquier perspectiva de desarrollo.

La importancia de la intervención de un Trabajador Social en empresas permite identificar, diagnosticar y contextualizar los problemas y necesidades de la empresa, de los empleados y/o trabajadores desde una perspectiva integral englobando cada uno de los aspectos tales como sociales, económicos, psicológicos, relaciones productivas, relaciones humanas estos encaminados para el aumento de la productividad.

Es por ello que se ha considerado la participación del Profesionista en Trabajo Social como el recurso humano que forma parte del equipo multidisciplinario que interviene en la organización para el funcionamiento de la empresa, así como también contribuye para el logro de los objetivos de la misma.

Para efectos de la presente investigación en la actualidad la empresa Janesville cuenta con diversas plantas en diferentes países en las cuales brindan un servicio a la industria automotriz para la elaboración de automóviles y proporcionar un buen servicio al cliente. Una de estas plantas se encuentra en la Ciudad de Uruapan la cual no se cuenta con un Trabajador Social que permita ayudar en la productividad de la empresa.

Es por ello que surge el interés de realizar una investigación que permita a la empresa Janesville Acoustics México de la Ciudad de Uruapan conocer la función que actualmente el departamento de Recursos Humanos dentro de la misma y a su vez identificar la atención que brinda hacia el factor humano, de tal manera que propicie satisfacción y continuidad laboral dentro de la organización.

Así mismo la presente investigación tiene como hipótesis La Función de la Dirección de Recursos Humanos de la empresa Janesville México Acústicos de la Ciudad de Uruapan, no está enfocada en la atención de necesidades personales y laborales del factor humano, en donde la hipótesis es correlacionar que tiene como finalidad el establecer la relación de las variables que presenta el fenómeno.

Es importante mencionar que para la realización de dicha investigación se establecieron los siguientes objetivos.

Objetivo General

- Describir la función de la dirección de Recursos Humanos en la empresa Janesville México Acoustics de Uruapan Michoacán, a fin de identificar las acciones enfocadas a la atención de necesidades personales y laborales del factor humano.

Objetivos Específicos

- Identificar las acciones que realiza la dirección de Recursos Humanos para atender el factor humano.
- Señalar las áreas de oportunidad de la Dirección de Recursos Humanos en cuanto a la atención del personal.
- Conocer las necesidades que atiende la Dirección de Recursos Humanos al personal.
- Mencionar las acciones que realizan para atender las situaciones laborales.

Es por ello que el contenido del presente trabajo de investigación, consta de 5 capítulos y a continuación se presenta de manera general el desarrollo de cada uno de ellos.

CAPÍTULO I.- LA EMPRESA. Se presenta el concepto de empresa, su importancia, las áreas funcionales y niveles dentro de la misma; así como la clasificación que existe.

CAPÍTULO II.- FACTOR HUMANO. Señala la importancia e intervención que tiene el factor humano dentro de una organización retomando varias teorías acerca para el conocimiento de la intervención del trabajador dentro de una organización.

CAPÍTULO III.- EMPRESA JANESVILLE ACOUSTICS DE MEXICO. Se presenta la organización, funcionamiento, antecedentes de dicha empresa; así como también sus objetivos, misión, visión, estructura organización, la cobertura de los servicios que brinda, las características de los usuarios y la dinámica organizacional.

CAPITULO IV.- DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Se da a conocer la estructura organizativa, antecedentes, los objetivos de las áreas que la integran, las funciones, actividades y programas que realiza dicha dirección.

CAPÍTULO V. LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL. Hace referencia acerca del Trabajador Social en esta área, retomando antecedentes, sus objetivos, funciones, actividades, niveles de intervención, metodología, conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades.

CAPÍTULO VI. INVESTIGACIÓN DE CAMPO. Hace referencia a la definición de universo, la elaboración del instrumento utilizado, la recopilación de la información , la presentación de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos dirigidos al personal que forma parte de la Dirección de Recursos Humanos y para el personal operativo – administrativo que labora dentro de la empresa Janesville.

Se concluye con un análisis de la información obtenida, conclusiones y una propuesta de intervención de Trabajo Social donde se propone un proyecto de crear un departamento de Trabajo Social en la empresa para la atención y satisfacción de necesidades personales y laborales del trabajador que permita contribuir para el mejoramiento y el buen funcionamiento de la organización.

CAPITULO I

LA EMPRESA

El área empresarial es uno de los campos de intervención del Trabajador Social, por ello es importante abordar primeramente información referente a la empresa u organización como la llaman algunos autores, ya que es de suma importancia conocer los factores más relevantes que la constituyen, siendo uno de ellos el factor humano.

En éste capítulo se conocerá el concepto de empresa, su importancia, las áreas funcionales y niveles dentro de la misma; así como la clasificación que existe.

1.1.- DEFINICIÓN DE EMPRESA

Algunas definiciones de empresa u organización son las siguientes:

“La empresa es un grupo social, unidad productiva, en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se produce bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.” (MUNCH, 2001:26)

De acuerdo al autor Idalberto Chiavenato (2006) presenta diferentes definiciones de empresa con la finalidad de tener más amplio el panorama de lo que se entiende por empresa, como son las siguientes:

Empresa: Son unidades sociales o agrupaciones humanas intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de objetivos específicos.

Empresa: Es la actividad humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, con la finalidad de lograr objetivos de auto sustento y de lucro mediante la comercialización de bienes y servicios.

Empresa; Conjunto de partes interdependientes que constituye el todo; cada parte contribuye para algo y recibe algo del todo, lo cual a su vez es interdependiente con un ambiente más amplio.

Como se puede observar en las diferentes definiciones de empresa, se manejan conceptos similares tales como: la unidad o integridad de bienes materiales, personas, capital, así como también los requerimientos del medio, económico, social. Es decir la empresa puede entenderse como una organización para la producción de bienes y servicios.

Es un poco difícil dar un concepto ideal de lo que significa empresa, pero retomando las diversas definiciones ya mencionadas se puede identificar que en todas ellas existen elementos en común tales como unidad productiva de bienes y servicios, satisfacción de necesidades de los individuos de una comunidad, y que para el buen funcionamiento de toda empresa u organización se requiere recursos humanos, materiales y técnicos.

Retomando las definiciones anteriores para efectos del presente trabajo se puede definir empresa retomando al autor Idalberto Chiavenato quien la define como “la actividad humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, con la finalidad de lograr objetivos de auto sustento y de lucro mediante la comercialización de bienes y servicios”. Dicho concepto es retomado ya que para efectos de la investigación es la más viable, ya que considera no solo los recursos materiales, técnicos, etc., sino también el Recursos Humano como parte importante de la empresa que hacen posible el funcionamiento de la misma para alcanzar los objetivos.

1.2.- IMPORTANCIA DE LA EMPRESA

Habiendo estudiado lo que es la empresa, es necesario hacer énfasis sobre su importancia que tiene sobre el campo laboral y social.

Es aquí donde se van a dar las relaciones entre los dueños de las organizaciones, gerentes de departamentos, técnicos, clientes, operativos, entre otros.

No hay que olvidar que la empresa es generadora de satisfactores, es fuente de empleos y bienestar de una sociedad; por ello nuestro país busca la competitividad y ésta se ve reflejada en la oferta y demanda de productos de mayor calidad y todo esto nos conlleva al desarrollo del país.

En la actualidad se viven momentos económicos muy difíciles por lo que es necesario el desarrollo de empresas competitivas en nuestro país para enfrentar a las empresas nacionales e internacionales ya que el Tratado de Libre comercio nos pone al alcance de los mexicanos productos de diferente procedencia y las empresa mexicanas deben generar productos de calidad a fin de ganar posición en el mercado no solo nacional sino internacional.

Para ello todas las organizaciones tienen que enfrentar con todos los oponentes que pudieran surgir para el logro de los objetivos institucionales sobre todo alcanzar el máximo aprovechamiento de todos sus recursos. Ya que también las empresas permiten a los individuos satisfacer distintos tipos de necesidades como: emocionales, espirituales, intelectuales, económicas. En el fondo las organizaciones existen para lograr los objetivos que los individuos en forma aislada no pueden alcanzar debido a sus limitaciones. Mediante las organizaciones la limitación última para lograr muchos de los objetivos humanos no es la capacidad intelectual o la fuerza, sino la habilidad para trabajar eficientemente en equipo.

1.3.- CLASIFICACIÓN DE EMPRESA

Existen diversas clasificaciones de empresa, sin embargo se retomarán las siguientes:

Según el autor; kasanin j (2001). Da una clasificación de empresa de acuerdo a su giro y al tamaño para la cual es la siguiente:

➤ De acuerdo a su giro

Las empresas pueden clasificarse de acuerdo con la actividad que desarrollen

1.- *Agropecuarias*. En ésta encontramos todo lo que se refiere a la explicación de la ganadería, pesca, silvicultura, etc.

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

Las industrias, a su vez, se clasifican en:

- **Extractivas**. Se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, petroleras, mineras y madereras.
- **Manufactureras**. Son empresas que transforman las materias primas en productos terminados, pueden ser de dos tipos:

1.- Empresas que producen bienes de consumo final. Producen bienes que satisfacen directamente la necesidad del consumidor; Ejemplo: productos alimenticios, prendas de vestir, etc.

2.- Empresas que producen bienes de producción. Estas empresas satisfacen la demanda de las industrias de bienes de consumo final.

3.- *Comerciales*. Son intermedias 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.

4.- *Servicios*. Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o fines lucrativos., Se clasifican en:

- Transporte
- Educación
- Fianzas, seguros
- Turismo
- Salubridad
- Servicios públicos: energía, agua, comunicaciones.
- Servicios privados: asesoría como jurídicos, contables, administrativos; promoción, y ventas; agencia de publicidad, etc.
- Instituciones financieras

➤ **De acuerdo al Tamaño de la empresa**

Todas las empresas, trátense de servicios, industriales, comerciales o agropecuarias, buscan la integración de sus elementos y la mejor distribución de sus recursos. Esta coordinación va a variar de acuerdo a su tamaño, por lo que se mostrará un cuadro en donde se identifican las características de cada una.

- **Micro**. Ocupan hasta 15 personas, generan ventas anuales hasta de 80,000 de pesos. Son talleres familiares o de índole artesanal, con énfasis de servicios.

- **Pequeñas.** Ocupan a 16 a 100 personas, generan ventas de un millón de pesos.
- **Medianas.** Ocupan de 101 a 250 personas, generan ventas de 2 millones de pesos. Tienen un esfuerzo más sólido, con productos o servicios diferenciados.
- **Grande.** Ocupan de 250 trabajadores en adelante, y generan ventas mayores a los dos millones de pesos. Líderes en sus campos de actividad con productos y servicios a niveles internacionales.

De acuerdo al autor; Machover. k (2000), la clasificación que realiza es según al capital de las empresas.

➤ **Origen capital de las empresas**

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

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

Este autor las clasifica de acuerdo al capital de las empresas, ubicándolas tanto públicas, privadas y sociales según el servicio que ofrezcan cada una de ellas.

Con respecto al autor Idalberto Chiavenato (2007), la clasificación que le da a las empresas es la siguiente;

Las denomina como sistemas sociales, en la sociedad moderna casi todo proceso productivo se realiza por medio de las organizaciones. Así la sociedad moderna e industrializada se caracteriza por ser una sociedad compuesta por organizaciones. El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en las empresas de las que depende para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganar salario, curar sus enfermedades, obtener todos los productos y servicios que necesita.

Desde este punto de vista más amplio, las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas para el logro de objetivos. A medida en que se logran los objetivos y que se descubren medios para obtenerlos a menor costo y con menor esfuerzo las organizaciones se reestructuran y se redefinen. Una organización no es una unidad completa y terminada sino un organismo social vivo y sujeto a constantes cambios.

Las empresas se clasifican en dos sistemas los cuales son los siguientes;

- Sistemas abiertos; un sistema es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados que desarrollan una actividad para lograr determinados propósitos. Este tiene una gran variedad enorme de entradas y salidas en relación con el ambiente externo. Dicho sistemas se le denomina sistema orgánico. El menor ejemplo de este sistema son los organismos en general y las empresas en particular, todos los sistemas vivos y principalmente, el hombre.

Un sistema abierto presenta una gran interdependencia con su ambiente. El sistema abierto tiene una relación dinámica con el ambiente del que recibe varios insumos, los transforma de diversas formas y exporta productos. Los insumos los recibe en forma de materiales, energía e información.

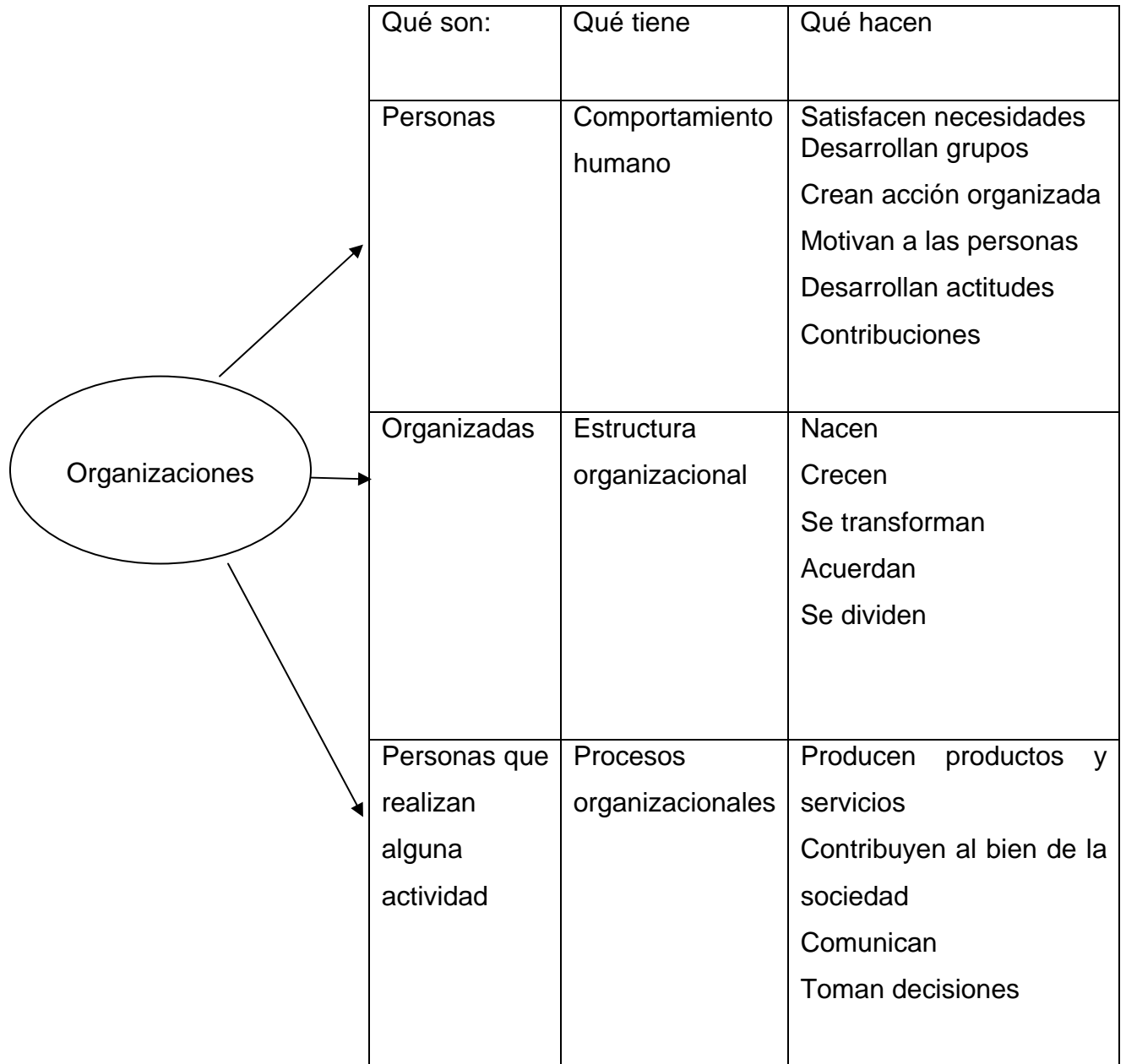
Este sistema no solo es abierto sino también en relación consigo mismo, internamente lo que hace que las interacciones entre sus componentes afecten al sistema como un todo. El sistema abierto se adapta a su ambiente. Modificando la estructura y los procesos sus componentes internos.

- Sistemas cerrados; tienen pocas entradas y salidas que lo relacionen con el ambiente externo. Estas entradas y salidas son bien conocidas y guardan entre sí una relación de causa y efecto: para una entrada determinada (causa) hay siempre una salida (efecto), determinada. Por esta razón el sistema cerrado es también llamado sistema mecánico. El mejor ejemplo de este sistema son las máquinas, los motores y casi toda la tecnología inventada por el hombre.

Con respecto a lo anterior como se puede apreciar que las organizaciones se constituyen dentro de un modelo genérico del sistema abierto ya que está en continua interacción con su ambiente y alcanza un estado estable a un equilibrio dinámico, en tanto conserve su capacidad de transformar energía y trabajo. La supervivencia del sistema no sería posible sin ese continuo flujo de entrada, transformación y flujo de salida. Así un sistema social es básicamente un proceso continuo de reciclaje de materia, energía o información. El sistema debe recibir la entrada suficiente de recursos que le permita mantener sus operaciones y también exportar al ambiente recursos transformados en cantidad suficiente para continuar el ciclo. Por ello es de gran importancia tener un número suficiente de recursos humanos y de que estos sean motivados en sus actividades que ayuden a producir cantidad y calidad de los productos.

Por otra parte uno de los elementos que hace mantener viva la empresa y sus integrantes es la importación, conversión, exportación, esto constituye el trabajo que la empresa tiene que hacer para vivir.

A continuación se presenta un esquema de las organizaciones de cómo éstas se constituyen.



El presente cuadro muestra los elementos que contribuyen para el funcionamiento de la empresa tomando en cuenta las personas, la actividad que realizan, lo que se produce y las necesidades o beneficios que proporciona y atiende la empresa.

Como podemos ver que existe una variedad enorme de organizaciones; empresas industriales, empresas comerciales, empresas de servicio gubernamentales y no gubernamentales. Las organizaciones pueden estar enfocadas tanto en la producción o prestación de servicios. La influencia de las empresas en la vida de las personas repercute para la sobrevivencia, compran, trabajan, se alimentan, buscan el logro de expectativas y convicciones.

Retomando al autor; Fernando Arias Galicia (2004). Menciona tres elementos importantes que deben contener toda organización o empresa los cuales son:

- Misión; La misión de la organización expresa los objetivos fundamentales y las normas mediante las cuales opera, ya que esta constituye la razón de ser la empresa. Esta debe ser redactada por los directivos y actualizarse continuamente, de acuerdo con las exigencias económicas, políticas y sociales del momento, además de las futuras hasta donde sea posible.
- Visión; La visión organizacional es la capacidad de visualizar a la institución en un plano conceptual como un todo que evoluciona hacia un fin, una unidad que concentre en sí misma talentos humanos así como recursos económicos y tecnológicos; metas y acciones a realizar hasta alcanzar en un tiempo determinado bajo las condiciones previstas y los propósitos deseados.
- Valores; Son los principios que caracteriza el comportamiento de las personas dentro de la organización y a la misma en su conjunto. Constituyen la base en que se apoya la filosofía de la organización y el verdadero sustrato de identidad y cohesión entre los miembros de esta.

Complementado esta parte retomando al autor; Idalberto Chiavenato (2007). Menciona que toda organización aparte de la misión, visión, valores, también es importante contemplar los objetivos organizacionales, los cuales se constituyen como un conjunto de elementos que tiene como finalidad cumplir un objetivo de acuerdo con un plan.

Toda organización necesita tener alguna finalidad, una noción de los porqués de su existencia y de lo que desea realizar. Necesita definir su misión, sus objetivos y el tipo de clima organizacional que desea crear para los socios de los que depende en la consecución de los fines.

Los objetivos naturales de toda empresa suelen tener y buscar:

- Satisfacer necesidades de bienes y servicios de la sociedad
- Dar una utilización productiva a todos los factores de producción
- Aumentar el bienestar social mediante el empleo adecuado de los recursos
- Proporcionará un retorno justo a los factores de entrada
- Crear un clima en el que las personas puedan satisfacer una diversidad de necesidades humanas.

Las organizaciones pueden estudiarse desde el punto de vista de sus objetivos, los cuales establecen la base de la relación entre la organización y su ambiente. La organización no persigue un solo objetivo pues tiene que satisfacer una enorme cantidad de requisitos y exigencias que la impone en ambiente y sus integrantes.

Con todo lo visto se puede concluir que las organizaciones presentan una gran variedad de clasificaciones y su conformación e integración para su desarrollo y funcionamiento; ya que las organizaciones buscan resolver simultáneamente problemas relacionados con su racionalidad, técnica, económica, social, política etc.,

También las organizaciones constituyen una de las más notables instituciones sociales que la creatividad humana e ingenio humano hayan creado. Las organizaciones de hoy son diferentes de las de ayer, probablemente mañana en el futuro distante presentarán diferencias aún mayores. No existen dos organizaciones iguales pues pueden tener diferentes tamaños y estructuras organizacionales. Existen empresas para los más diversos ramos de actividades mediante diferentes tecnologías para producir bienes y servicios de los tipos más diversos, que se venden y distribuyen en los diferentes mercados, esto a fin de que sean utilizados por los clientes. Además las organizaciones operan en ambientes diferentes con las más variadas influencias y contingencias que se modifican de acuerdo con el tiempo, espacio y reacción que lo realizan por medios de estrategias para alcanzar resultados diferentes. Todo esto hace que las empresas presente, además de una enorme diversidad, una sorprendente complejidad.

1.4.- ÁREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA

De acuerdo a las características de la empresa en cuanto a su giro, tamaño y tipo, es así la complejidad de su administración y la complejidad de su organización, de tal manera que una empresa grande seguramente requerirá dentro de su estructura orgánica una división del trabajo más especializado dando a la creación de diversas áreas funcionales; una micro empresa no requerirá de una división del trabajo similar a la de una grande y quizás tampoco la creación de áreas funcionales cuyas responsabilidades y funciones básicas como compras, ventas, producción, finanzas, Recursos Humanos, etc. Si la empresa es mediana, es necesario tener departamentos que apoyen en el giro de la organización, contribuyendo así en el logro de los objetivos; generalmente se cuentan con departamentos, que realicen funciones distintas, pero que van relacionadas unas con las otras, como por ejemplo en departamento de Recursos Humanos, una de sus funciones será el reclutamiento de personal y si en ese momento el departamento de producción requiere de

personal especializado tendrá que comunicárselo al departamento de Recursos Humanos para que éste busque la persona ideal para el puesto.

Es importante conocer las funciones, objetivos y responsabilidades específicas que realiza cada una de las áreas de una empresa las cuales como sistema se relacionan entre sí, para ello según el autor; Heriberto Gálvez (2001), según su criterio establece las diferentes áreas que se compone una empresa, las cuales son las siguientes:

➤ **ÁREA DE PRODUCCIÓN**

Donde su función está enfocada a la transformación de productos ya sean terminados, semiterminados, etc., y busca tener la máxima productividad, esto es mayor producción al menor costo en el menor tiempo y de la mejor calidad.

Va a coordinar sus actividades de producción de acuerdo a la ventas fijando sus programas de producción, revisa sus niveles de inventarios, de materias primas, etc. Afina los sistemas de control de calidad entre otras.

➤ **ÁREA DE FINANZAS**

Aquí su función es la obtención de recursos al menor costo y aplicarlos de la manera mas rentable, estos recursos los va a obtener fundamentalmente de los resultados de ventas, a través de una adecuada labor de mercadotecnia, de créditos, negociaciones con proveedores, etc. Los tendrá que buscar el mejor precio y en la cantidad que los necesite.

Y se encarga de la rotación del capital con el fin de lograr mejores utilidades, tratará de conseguir para la empresa la situación financiera más adecuada. Tendrá también que analizar cada una de las necesidades de los diferentes departamentos para hacer realidad los proyectos que tengan contemplados, hacerlos rentables y así cubrir sus necesidades.

➤ **RECURSOS HUMANOS**

Busca de proporcionar a cada una de las áreas funcionales de la empresa, el personal o los recursos humanos idóneos, con las habilidades, aptitudes, conocimientos, experiencias, actitudes que se requieran y éstas a su vez se desarrollen, así como también estimular al personal a través de la motivación, tanto económico, psicológicamente, creando un buen clima organizacional que permita un adecuado desarrollo grupal, para el logro de los objetivos institucionales. Esto implica adecuar los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, adiestramiento, inducción, integración, administración de salarios, asignación de funciones, etc. No solo aplicarlos a nivel organizacional sino también a nivel individuo. Su objetivo es lograr de que los elementos humanos alcancen su máxima eficiencia y de hacer compatibles sus intereses con los de la organización”.

Así la Dirección de Recursos Humanos presenta la manera en que las organizaciones tratan de alternar con las personas que participan en ellas. Ya no como recursos organizacionales que necesitan ser administrados pasivamente, sino como seres inteligentes y proactivos capaces de tener responsabilidades e iniciativa, así como provistos de habilidades y conocimientos que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales.

El recurso más importante de la organización se encuentra en la cabeza de las personas. Por lo tanto un capital muy especial que no puede ni debe ser tratado como mero recurso organizacional.

➤ **ÁREA DE COMPRAS**

Esta se encarga en adquirir los bienes y servicios que la empresa requiera para poder operar, tener las materias en la calidad adecuada, al mejor precio, en el momento adecuado y en las cantidades requeridas. Y lograr mantener constante el suministro de bienes y servicios en condiciones óptimas.

Esta área más que nada está encargada de obtener y conseguir todos aquellos materiales, productos que hagan falta para la producción de la empresa.

➤ **ÁREA DE MERCADOTECNIA**

Donde su función se encuentra en la identificación de necesidades, de una población que puede ser satisfecho, por bienes y/o servicios por el mercado meta que pretende atender, y a partir de esto desarrollar mezclas de mercadotecnia que se ajusten a estas características.

Esto se va a lograr a través de sistemas de información como la investigación de mercados y con base en estos informes el administrador de mercadotecnia tomará decisiones, sobre el producto, su precio, y que esto se ajusten a las necesidades que pretende cubrir. Su función es cumplir con objetivos, de servicios y sociales. A continuación de dará una breve explicación de estos objetivos.

- **Objetivos Económicos:** Es obtener la máxima utilidad para la organización
- **Objetivos de Servicios:** Es el proporcionar bienes y/o servicios que satisfagan plenamente las necesidades del mercado que se atiende.

- **Objetivos Sociales:** Los va a proporcionar desde el momento en que la empresa es generadora de empleos, que por medio de los impuestos que éstas paguen, están contribuyendo, en el derrame de obras de beneficiaran a la sociedad. Al proporcionar productos de servicio a la sociedad, además de satisfacer planamente las necesidades, se promueva el desarrollo integral del individuo, incrementando su nivel de vida.

1.5.- NIVELES DE ORGANIZACIÓN

La estructura y el comportamiento de una organización son variables independientes. El ambiente impone la organización desafíos externos, mientras que la tecnología impone desafíos internos y externos, se distinguen en las organizaciones tres niveles organizacionales de acuerdo al autor; Idalberto Chiavenato (2007), lo cuales son los siguientes:

1.- Nivel constitucional

Corresponde al nivel más alto en la organización. Está compuesta por los directores propietarios o accionistas y por los altos ejecutivos. Se le denomina también nivel estratégico debido a que es el nivel en el que se toman las decisiones y en el que se establecen tanto los objetivos de la organización, como las estrategias necesarias para alcanzarlos. El nivel institucional es el nivel periférico ya que constituye la interface con el ambiente.

2.- Nivel intermedio

Se le conoce como nivel táctico, mediador o gerencial. A este nivel pertenecen los departamentos y las divisiones de la empresa se encuentra entre el nivel institucional y nivel operacional, y se ocupa de administrar (en la alta dirección) a las acciones realizadas en el nivel operacional (en la base de la organización)

corresponde a la línea de medio campo y está formada por la administración media, o sea por las áreas o personas que transforman en programas de actividades con las estrategias elaboradas para alcanzar los objetivos organizacionales.

3.- Nivel operacional

Se le conoce también como nivel técnico o núcleo técnico, que se encuentra en las áreas internas e inferiores de la organización. Es el nivel organizacional más bajo en donde se realizan las tareas y también las operaciones. Comprende la programación y realización de las actividades cotidianas de la empresa. En este nivel se encuentra las máquinas y los equipos, las instalaciones físicas, las líneas de montaje, las oficinas y los mostradores de atención público, que constituye la tecnología de la organización. Comprende el trabajo básico relacionando con la producción de los productos o servicios de la empresa, cuya realización debe seguir determinadas rutinas y procedimientos programados con una regularidad y continuidad que garantice la utilización plena de los recursos disponibles y la máxima eficiencia en las operaciones.

Como se puede apreciar de esta manera las organizaciones son por un lado sistemas que se enfrentan a la incertidumbre que proviene de las coacciones y exigencias externas impuestas por el ambiente y que entran en la organización a través del nivel institucional. Este nivel busca la eficiencia con la toma de decisiones que permitan aprovechar las oportunidades ambientales, defenderse de las amenazas y contingencias.

Por ello las empresas dependen de las personas para que dirijan, controlen, para que operen y funcionen. No hay organización sin personas y todas ellas dependen del factor humano para su éxito y continuidad.

1.6.- IMPORTANCIA DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

De acuerdo al autor Idalberto Chiavenato. Antes de que se le dominara departamento de Recursos Humanos, con el paso del tiempo a este se le conocía como *relaciones industriales* y cambió radicalmente, sufrió una extraordinaria transformación. Alrededor de la década de 1950, se le llamó *administración de personal*. Ya no se trataba de mediar en las desavenencias y de aminorar los conflictos, sino, principalmente de administrar personas de acuerdo a la legislación laboral vigente y administrar los conflictos que surgían continuamente. Poco después, alrededor de la década de 1960, el concepto sufrió una nueva transformación. La legislación laboral se volvió gradualmente obsoleta, mientras que los desafíos de las organizaciones crecían desproporcionadamente. Las personas fueron consideradas como los recursos fundamentales para el éxito organizacional; como los únicos recursos vivos e inteligentes de que disponen las organizaciones para hacer frente a los desafíos.

Así, a partir de la década de 1970 surgió el concepto de la *administración de recursos humanos* (ARH), aunque todavía sufría de la vieja miopía de ver a las personas como recursos productivos o menores agentes pasivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la organización. A pesar de que la ARH, abarcan todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora, partía del principio de que las personas debían ser administradas por la organización o por un área central ARH. Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio (globalización de la economía, fuerte competitividad en el mundo de los negocios, cambios rápidos imprevisibles y el dinamismo del ambiente), las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, ya que eso significa tratarlas como gente pasivos y dependientes; ahora administran con las personas.

Eso significa tratarlas como agente activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias, y no solo de capacidades manuales físicas o artesanales. Las personas no son recursos que la organización consume utiliza, y que produce costos. Al contrario las personas constituyen un poderoso activo que impulsa la creatividad organizacional, de la misma manera que lo hace el mercado o la tecnología. Así no nos parece que es mejor hablar de administración para resaltar la administración con las de personas, como socios; y no de las personas como recursos.

El autor; Idalberto Chiavenato (2007), para el concepto de Administración de Recursos Humanos (ARH) resaltan tres aspectos fundamentales para ello son los siguientes:

1.- *Las personas son diferente entre si*, están dotadas de una personalidad propia, tiene una historia personal, particular y diferenciada son poseedoras de habilidades, conocimientos, destrezas y competencias e indispensables de la adecuada administración de los recursos organizacionales.

2.- *Las personas son elementos vivos* y los impulsores de la organización capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje e indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas poseen en un increíble crecimiento y desarrollo personal; por lo tanto deben ser visibles como fuente de impulso y no como agentes inertes o estáticos.

3.- *Las personas son socios de la organización* y los únicos capaces de conducirlos a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas hacen inversiones en la organización (en forma de esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromisos) esperando obtener ganancias de estas inversiones (en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, etc.)

Actualmente el concepto de administración de Recursos Humanos, se ha dominado por diferentes enfoques tales como departamento y dirección de Recursos Humanos, estos se pueden dividir en tres niveles de intervención de dicho departamento, según el mismo autor.

1.- Nivel del comportamiento social (la sociedad como macro sistema): permite visualizar la compleja intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacción entre ellas. Este nivel retrata las relaciones de la organización como un todo con la sociedad. El nivel social funciona como la categoría ambiental del comportamiento organizacional.

2.- Nivel del comportamiento organizacional; visualiza la organización como un todo, dentro del cual sus componentes interactúan entre sí, y también con los elementos relevantes del ambiente.

3.- Nivel del comportamiento individual (el individuo como microsistema): permite una síntesis de varios conceptos sobre comportamiento, motivación, aprendizaje, etc. Y una mejor comprensión de la naturaleza humana. Este nivel refleja el comportamiento de las personas y de los grupos en la organización.

El autor; Fernando Arias Galicia (2004), retoma la intervención del trabajo que le compete al departamento de Recursos Humanos quien menciona que el objetivo y funciones de un departamento de recursos humanos es lo siguiente:

Desarrollar y administrar políticas y programas para proveer una estructura administrativa eficiente, con la finalidad de proporcionar un beneficio a la organización, los trabajadores y la colectividad.

Las funciones del departamento de Recursos Humanos son las siguientes;

- Reclutamiento
- Selección
- Inducción
- Capacitación y desarrollo
- Aplicar evaluación a los puestos
- Fomentar relaciones entre el trabajador con la dirección.
- Integración de equipos de trabajo
- Capacitación acerca de cómo manejar los conflictos interpersonales
- Evaluación del desempeño
- Seguridad e higiene
- Servicios y prestaciones
- Promoción
- Vencimiento de contratos de trabajo
- Administración de salarios
- Asignación de funciones
- Suspensión, rescisión y terminación de las relaciones de trabajo
- Evaluación del factor humano
- Control de asistencia
- Promover la comunicación
- Contratación colectiva
- Disciplina
- Motivación al personal
- Entrenamiento
- Servicios del personal
- Actividades recreativas
- Protección y vigilancia

Dichas actividades están encaminadas para la atención, integración, satisfacción, calidad, productividad etc., tanto en lo laboral como en lo personal, que ayuda para el buen funcionamiento dentro de la empresa y del propio individuo, esto con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Como se puede apreciar dentro de una organización existe la intervención de una Dirección de Recursos Humanos es fundamental e importante para el buen funcionamiento de la empresa. Ya que dicho departamento persigue la satisfacción de objetivos organizacionales con el apoyo del factor humano y además este debe tratar a la persona como tales y no como recursos.

Como fácilmente puede apreciarse que el factor humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier empresa.

Una vez identificado de cómo está estructurada y conformada una empresa y todo lo que la integra para lograr un buen funcionamiento en la misma, es importante retomar de manera específica la empresa Janesville (objeto de la investigación) subrayando algunas de sus características.

Janesville, es una organización o empresa de carácter privado con fines lucrativos que buscan obtener ganancias para hacer crecer la exportación y obtener más inversiones.

Dicha empresa, se dedica a la producción de servicios industriales, se cuenta con la tecnología de punta para la manufacturas, utilizando filtros aislantes de fibras vírgenes y regeneradas como principales materias primas.

El producto tiene como objeto proporcionar comodidad formando parte integral en la fabricación de automóviles. Y tiene como estrategia de crecimiento invertir en procesos de mayor valor agregado, iniciando operaciones en la fabricación de productos laminados de poliéster y piezas moldeadas.

La cobertura que atiende esta empresa es tanto a nivel nacional como e internacional, ya que exporta directamente los productos a varios estados de la nación y fuera de ella.

Desarrollan soluciones acústicas y térmicas que cumplen con los estándares de calidad de la industria automotriz a precios competitivos y que no dañan el medio ambiente. Dicho producto se dirige a una población cerrada a las personas o clientes que requieran el producto. Este satisface las necesidades del mercado industrial de la nación en la fabricación de coches de calidad.

El producto tiene como finalidad de llegar al cliente con mayor calidad y proporcionando costo accesibles para adquirir la mercancía.

Cabe mencionar que ésta empresa es de gran importancia para el mercado nacional como internacional ya que satisface necesidades para el mercado automotriz y demás es un organización importante que permite abrir más espacios para el campo laboral ya que en ella se abre fuentes de empleo para la comunidad. Esto contribuye en la satisfacción de las necesidades propias de la empresa como también ayudar al factor humano en sus necesidades personales como laborales.

Ante ello, para lograr el buen funcionamiento de la empresa la cual se compone por diversas áreas para lograr los objetivos organizacionales, las cuales son como; **Producción**; se encarga de elaborar el producto con calidad. **Contraloría**; se encarga de gestionar y supervisar los recursos económicos y financieros, **mercadotecnia**; se encarga de mantener e incrementar el volumen de ventas en México. **Investigación y desarrollo**; se encarga de coordinar las actividades relacionadas con el análisis, desarrollo y evaluación de nuevos productos. **Logística**; se encarga de coordinar las actividades de abastecimiento, almacenamiento y distribución de los materiales y productos de la empresa. **Operaciones**; se encarga de coordinar las actividades de producción de la empresa diseñando planes acorto, mediano y largo plazo.

La **Dirección de Recursos Humanos**, que tiene como objetivo; Elaborar e implementar la política del personal para conseguir que el equipo humano de la empresa sea el adecuado y se sienta motivado y comprometido con los objetivos corporativos y sea capaz de contribuir tanto individual como en equipo a los resultados generales de la organización, para el alcance de objetivos y metas establecidas.

cabe mencionar que la dirección de Recursos Humanos juega un papel muy importante dentro de la empresa, ya que ayuda y contribuye para el factor humano se sienta motivado día con día, atendiendo sus necesidades personales como laborales, estableciendo un buen clima laboral, con el fin de lograr los objetivos personales que persigue el trabajador como organizacionales.

Como se puede apreciar que la empresa constituye gran variedad de áreas para lograr el buen funcionamiento y organización de la misma.

Así como también la empresa se integra por varios niveles organizacionales los cuales son: *Constitucional* este se forma por los directivos y accionistas para la producción de la empresa. *El nivel intermedio* se constituye por los departamentos que dependen de cada dirección de la empresa y cuentan con diversas actividades que le competen a cada uno de ellos, esto para lograr el buen funcionamiento y alcanzar los objetivos organizacionales. *El nivel operacional* está conformado por el personal auxiliar de producción, la maquinaria, los equipos, instalaciones físicas, oficinas, que comprende la producción de la producción y servicios de la empresa.

Así pues, en la empresa Janesville se pueden identificar claramente los niveles establecidos, las áreas funcionales que la conforman, así como también el tamaño de la empresa (grande), el giro que tiene (industria), y el capital que conlleva (privada)

Todos estos elementos se ven reflejados en la empresa, así como también los trabajadores quienes realizan la actividad, se dividen funciones específicas, se organizan, se comunican toman decisiones etc., todo esto para lograr el buen funcionamiento de la empresa y ofrecer un buen servicio a la comunidad.

Así como también promueven la existencia de beneficios hacia el colaborador tanto económicos como a nivel de capacitación que contribuya en su desarrollo. Personal.

CAPITULO II

FACTOR HUMANO

Durante el desarrollo de este capítulo se mencionarán algunos aspectos que son relevantes para la comprensión del mismo, como el conocer algunas definiciones del factor humano, la importancia que tiene dentro de una organización para el funcionamiento sobre la misma y así como también algunas teorías del factor humano.

2.1.- CONCEPTO DE FACTOR HUMANO

El concepto de "hombre", desde el punto de vista de los recursos humanos, ha evolucionado en el contexto empresarial a medida que las empresas, han cambiado, centrándose en cuatro términos según han ido apareciendo, estos son: personal, recursos humanos, capital humano y talento humano.

Según el Diccionario aristos (2000), los definen como:

Factor humano: Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.

Factor humano; Es la persona que comparte sus capacidades y conocimientos que ayudan para el funcionamiento de una organización o empresa y es indispensable para la misma.

Según la página (www.ergonomia-factor-humano.shtml) lo define en lo siguiente;

Factor humano se enfoca para su estudio analítico, como elemento motor, director y ejecutor, cuyas diferencias somáticas condicionan la parte, dentro de su propia necesidad de seguridad, se presenta como elemento potencial que necesita de una información específica sobre las tareas que debe ejecutar, y su grado de capacidad así como el porcentaje de deficiencias por eliminar.

Así pues la fiabilidad del factor humano sirve de elemento de concepción de los demás integrantes del sistema empresarial y dentro de estos la eficacia del subsistema de seguridad.

Como se puede apreciar que “El hombre es un animal social porque se caracteriza por una irresistible tendencia a la vida en sociedad y tiene participaciones multigrupales. Vive en organizaciones, en ambientes cada vez más complejos y dinámicos”. Ha establecido un sistema total dentro del cual organiza y dirige sus asuntos. Chiavenato (2006: 56)

Al tratar el problema de la variable humana en la organización, con respeto a las definiciones anteriores se puede definir el factor humano como un fenómeno multidimensional sujeto a la influencia de una infinidad de variables internas y externas, compartiendo sus capacidades, conocimientos para el funcionamiento de la empresa, el cual es de gran utilidad para lograr el éxito y la permanencia de cualquier organización.

Es decir como factores internos se pueden ver los relativos a las características de las personas: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción de los ambientes internos y externos, de actitudes, de emociones, de valores, etc.

Y como factores externos, la producción en sí que se obtiene, las maquinarias, materiales necesarios para llevar a cabo el trabajo o la tarea a realizar. O también se encuentran los consecuentes de las características organizacionales tales como sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, de políticas, de la cohesión grupal existente, etc. Además se pueden incluir las presiones del jefe, las influencias de los compañeros de trabajo los cambios en la tecnología utilizada por la organización, las demandas y presiones de la familia, los programas de entrenamiento y desarrollo empleados por la organización, las condiciones ambientales, etc.

Con ello se puede identificar que es muy importante considerar el factor humano para el funcionamiento de una empresa, ya que es elemento fundamental para la producción y los factores que influyen sobre él dentro de una organización.

El factor humano es el principal que se debe tomar en cuenta dentro de una empresa, ya que es el que produce el servicio y la calidad del mismo; y con el alto desempeño del factor humano dentro de una organización tiene mayores probabilidades de repercutir favorablemente en el cumplimiento de los objetivos y metas de una empresa. Una vez que la organización ha concebido el alcance de éstos, ésta lista para formular los planes de las diversas áreas funcionales para el cumplimiento de sus metas, y de ésta manera, la estructura de la empresa emana dichos planes y el desarrollo de tal estructura la cual exige que la estrategia fundamental para ello es la intervención del factor humano para realizar el plan del desempeño laboral para el alcance de sus objetivos organizacionales.

2.2.- TEORIAS DE RELACIONES HUMANAS

En el lugar de trabajo, las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización, y se mantienen en una constante interacción social.

Para explicar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudia esa interacción social. “Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre las personas y grupos”. Chiavenato (2006; 92). Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y actitudes de las otras personas con las que entra en contacto y por otro lado también es influenciada por las otras personas, las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos, quieren ser comprendidas y aceptadas y participar con el objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales. El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte. Dentro de la organización es donde surgen las oportunidades de las relaciones humanas debido a la gran cantidad de grupos e interacciones que se crean.

De acuerdo al autor Idalberto Chiavenato (2006), las teorías que postula para la comprensión del factor humano dentro de una organización o empresa son las siguientes;

2.2.1.-TEORIA DE CAMPO DE LEWIN (COMPORTAMIENTO)

1.-En las investigaciones sobre comportamiento social, kurt Lewin se refiere al importante papel que cumple la motivación. Para explicar la motivación del comportamiento, postula la teoría de campo, basada en dos supuestos fundamentales:

- A)** El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos consistentes.
- B)** Estos hechos coexistentes tienen la característica de un campo dinámico en que cada parte depende de su interrelación con las demás.

El comportamiento humano no depende del pasado ni del futuro, si no del campo dinámico actual, que es el espacio de la vida de la persona y su ambiente psicológico. Para explicar el comportamiento humano lewin propone la ecuación $c=f(p,m)$

Donde el comportamiento(C) es = función (f) el resultado de la interacción entre las personas (p) y el ambiente (m) que la rodea.

Ya que toda la necesidad crea un estado de tensión en la persona, una predisposición a la acción. Cuando se encuentra un objeto accesible, este adquiere valencia positiva, y se activa un vector que dirige el movimiento hacia el objeto. Cuando la tensión es excesiva (por ejemplo, mucha hambre), puede entorpecer la percepción del ambiente y desorientar el comportamiento de la persona; si se presenta una barrera nace la frustración por no alcanzar el objetivo, aumenta la tensión y se desorienta aun más el comportamiento. Lewin fue el principal inspirador de los autores de la escuela de las relaciones humanas.

En consecuencia toda necesidad humana puede ser satisfecha, frustrada, o compensada. Toda necesidad no satisfecha motiva un comportamiento, sin embargo, si no se satisface dentro de un tiempo razonable, pasa a ser motivo de frustración. Esta puede originar ciertos comportamientos tales como:

- a) Desorganización del comportamiento.** La conducta de la persona frustrada puede volverse ilógica de repente, sin que haya en apariencia, ninguna explicación.
- b) Agresividad.** La persona frustrada puede volverse agresiva. La tensión acumulada puede liberarse mediante la agresividad física, verbal, simbólica etc.
- c) Reacciones emocionales.** La tensión reprimida por la insatisfacción de la necesidad puede provocar ansiedad, aflicción, nerviosismo, problemas circulatorios y digestivos etc.

d) Alimentación y apatía. La insatisfacción puede ocasionar alineación, de apatía y de desinterés por alcanzar los objetivos frustrados, como mecanismo inconsciente de defensa de ego.

Los individuos participantes de la organización se dan cuenta, razonan, actúan a través de la razón y deciden su participación o no participación en la organización como tomadores de opinión y decisión y como los que solucionan problemas.

Como se puede apreciar que el comportamiento del individuo se apoya totalmente en el grupo. Los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, si no como miembros de grupos. Por cualquier desviación de las normas grupales, el trabajador sufre sanciones sociales o morales de ellos colegas, como un intento de que se ajuste a los patrones del grupo. Mientras los patrones del grupo permanezcan inmutables, el individuo resistirá a los cambios para no apartarse de ellos.

También aunque las personas se pueden visualizar como recursos, es decir, como portadores de habilidades, conocimientos, competencias, motivación para el trabajo, etc. Nunca se debe olvidar que las personas son personas, esto es, portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos, personales, historias particulares, etc. Por esto, conviene destacar algunas de las características generales de las personas como personas, ya que esto mejorará la comprensión de la conducta humana dentro de las organizaciones.

La conducta de las personas presenta algunas características como:

1.- El hombre es proactivo. La conducta en las personas está orientada hacia la satisfacción de sus necesidades personales y logro de sus objetivos y aspiraciones. Las personas o los trabajadores pueden tanto resistirse como colaborar con las políticas y los procedimientos de la organización lo cual depende de la estrategia de liderazgo adaptadas por el supervisor.

2.- El hombre es social. Porque la participación en el organismo es importante en la vida en las personas porque las lleva a relacionarse con otras personas o grupos. En los grupos como en las organizaciones, los individuos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológico y emplean sus relaciones con las demás personas para obtener información sobre sí mismos y sobre el ambiente en que viven. Los datos obtenidos constituyen una realidad social para aquellos que se basan en ella para probar y comparar sus propias capacidades, ideas y concepción con objetivo de aumentar la comprensión de sí mismos. Además las relaciones sociales más que cualquier otro factor, determinan la naturaleza del autoconocimiento de las personas.

3.- El hombre tiene diferentes necesidades, debido a que las personas son motivadas por diversas necesidades. Un factor puede motivar la conducta de una persona y no tener la fuerza suficiente para motivar al día siguiente. Por otro lado, la conducta de las personas se ve influenciada simultáneamente por un gran número de necesidades que presentan valores y capacidades diferentes.

4.-El hombre percibe y evalúa por la experiencia de la persona en su ambiente es un proceso activo porque selecciona los datos de los distintos aspectos del ambiente, los evalúa en términos de sus experiencias pasadas y en función de lo que actualmente experimenta en términos de sus necesidades y valores.

5.-El hombre piensa y escoge, ya que la conducta humana es intencionada, proactiva y cognitivamente activa. Se puede realizar en términos de los planes conductores que elige, desarrolla y realiza para aliviar contra los estímulos a los que se enfrentan y para alcanzar sus objetivos personales.

6.-El hombre tiene una limitada capacidad de respuesta para desempeñarse de acuerdo con lo que pretende o ambiciona, las personas no pueden comportarse de cualquier forma ya que sus características personales son limitadas y restringidas.

Las diferencias individuales hacen que las personas tengan comportamientos diversos. La capacidad de respuesta es función de las actitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Tanto la capacidad mental como la capacidad física están sujetas a limitaciones.

como se puede apreciar que ésta teoría se enfoca al comportamiento humano y su conducta depende del contexto social que lo rodea, es decir el ambiente, las relaciones interpersonales, la motivación que se le brinda, la satisfacción de necesidades etc.

2.2.2.-LA TEORIA DE LOS FACTORES DE HERZBERG

La teoría de los factores explica la conducta de las personas en situación de trabajo. Para ello existen dos factores que orientan la conducta de las personas.

1.- Factores higiénicos o factores extrínsecos, pues se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y descienden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera de control de las personas. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro de la empresa y los empleados, reglamentos internos, etc. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que se circula al individuo.

De manera tradicional únicamente los factores higiénicos se utilizan en la motivación de los empleados: el trabajo se considera como una actividad desagradable y para hacer que las personas trabajaran mas se hacía necesario el recurso de premios e incentivos salariales, supervisión, políticas empresariales abiertas y estimuladoras, es decir incentivos situados externamente a el individuo a

cambio de su trabajo. Las investigaciones de Herzberg revelaron que cuando los factores higiénicos son excelentes estos evitan la insatisfacción de los empleados y logran mantenerla por mucho tiempo. Cuando los factores higiénicos son precarios, estos provocan la insatisfacción de los empleados.

Debido a esta influencia más enfocada para la insatisfacción, Herzberg los llama factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: ellos nada más evitan la insatisfacción, pero no provocan la satisfacción.

Su efecto es semejante al de ciertas medicinas higiénicas: evitan infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de que se encuentran más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también lo llama factores no satisfactorios.

2.- Factores motivacionales, o factores intrínsecos, se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta.

Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquellos que le hace y desempeña; involucran sentimientos de crecimiento individual, de conocimiento profesional y autorrealización y desempeñan las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente las tareas y los cargos se arreglaban y definían con la preocupación de atender a los principios de eficiencia y economía, eliminando el desafío de la creatividad individual.

Con esto perdían el significado psicológico para el individuo que lo ejecutaba y creaban un efecto de "desmotivación" provocando apatía, desinterés y falta de sentido psicológico.

El efecto de los factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, éstos provocan la satisfacción en las personas sin embargo cuando son precarios, éstos evitan la satisfacción.

Los factores higiénicos y motivacionales son independientes y no se encuentran vinculados entre sí. Los factores responsables por la satisfacción profesional de las personas son totalmente desligados y distintos de los factores responsables por la insatisfacción profesional. Lo opuesto de la satisfacción profesional no es la insatisfacción si no la ausencia de satisfacción profesional. También lo opuesto de la insatisfacción profesional es su ausencia y no la satisfacción.

La teoría de los factores de Herzberg presupone los siguientes aspectos.

La satisfacción en el cargo depende de los factores motivacionales o satisfacientes. El contenido o actividades desafiantes y estimulantes del cargo desempeñado por la persona.

La insatisfacción en el cargo depende de los factores higiénicos o no satisfacientes. El ambiente de trabajo, salario, beneficios recibidos, supervisión, compañeros y contexto general que involucra el cargo ocupado.

Como se puede apreciar que dicha teoría se plantea el tema de la satisfacción e insatisfacción laboral de las personas en sus ambientes laborales pueden sentir satisfechos con los factores higiénicos, pero su ausencia no significa que estén insatisfechos al igual que los factores motivacionales.

Los dos factores de Herzberg son los higiénicos y motivadores. Los higiénicos son aquellos que están en el ámbito externo del individuo como las políticas de la empresa, la supervisión, el salario, la seguridad del trabajador. Los motivadores están relacionados con el contenido del cargo, puede ser el logro, reconocimiento, progreso, aprendizaje y el desarrollo personal.

Cabe mencionar que los factores deben de estar relacionados entre sí y deben de estar equilibrados para alcanzar el pleno desarrollo personal del trabajador.

2.2.3.- TEORIA DE MOTIVACIÓN DE MASLOW

La teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas. Para poder explicar cómo las personas se comportan, se hace necesario el estudio de la motivación.

Para comprender la conducta humana es necesario un mínimo conocimiento de la motivación. Definir exactamente el concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en diversos sentidos. De manera general, motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento.

La teoría de la motivación busca explicar el comportamiento de las personas. Según la cual el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y por las recompensas salariales y materiales del trabajo; por lo tanto el enfoque clásico de la administración se fundamentaba en esa teoría de motivación.

Algunos autores conductistas verificaron que el administrador necesita conocer las necesidades humanas para comprender mejor la conducta humana y utilizar la motivación como un medio poderoso para mejorar la calidad dentro de las organizaciones.

Jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow * presentó una teoría de la motivación según la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles en una jerarquía de importancia y de influencia.

1.- NECESIDADES FISIOLÓGICAS. Constituyen el nivel primario de todas las necesidades humanas, pero de vital importancia en ese nivel están la necesidad de alimentación (hambre y sed), de sueño y reposo (cansancio), de abrigo (frio o calor), o deseo sexual, etc.

Las necesidades fisiológicas están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie. Son necesidades instintivas y que nacen con el individuo. Son las más preeminentes de todas las necesidades humanas; cuando alguna de esas necesidades no se satisfacen, es dominada la dirección de la conducta. El hombre con el estómago vacío no tiene otra preocupación mayor que satisfacer su hambre. Sin embargo cuando come regularmente y de forma adecuada el hambre deja de ser una motivación importante.

Cuando todas las necesidades humanas están insatisfechas, la mayor motivación será la de las necesidades fisiológicas y la conducta del individuo tendrá la finalidad de encontrar alivio de la presión que esas necesidades producen sobre el organismo.

2.-NECESIDADES DE SEGURIDAD. Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Son necesidades de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenaza o privación y huida del peligro surgen en la conducta cuando las necesidades fisiológicas se encuentran relativamente satisfechas.

Cuando el individuo es dominado por necesidades de seguridad, su organismo en totalidad actúa como un mecanismo de búsqueda de seguridad y las necesidades de seguridad funcionan como elementos organizadores casi exclusivos de la conducta.

Las necesidades de seguridad tienen gran importancia en la conducta humana, una vez que todo empleado se encuentra siempre en relación de dependencia con la empresa, en la cual las acciones administrativas, arbitrarias de decisiones incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en el empleado en cuanto a su permanencia en el empleo.

Si esas acciones o decisiones incoherentes pueden provocar incertidumbre e inseguridad en el empleado en cuanto a su permanencia en el empleo. Si esas acciones o decisiones reflejan discriminación o favoritismo o alguna política administrativa imprevisible, pueden transformarse en poderosos activadores de seguridad de los niveles jerárquicos de la empresa.

3.-NECESIDADES SOCIALES. Surgen en la conducta, cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas.

Entre las necesidades sociales están la necesidad de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambio de amistad, de afecto y de amor. Cuando las necesidades sociales no están lo suficientemente satisfechas, el individuo se pone resistente, antagónico y hostil en relación con las personas que lo cercan.

En nuestra sociedad la frustración de las necesidades de amor y afectación conducen a la falta de adaptación social, al aislamiento y a la soledad. Dar y recibir afecto son fuerzas importantes motivadoras de la conducta humana.

4.- NECESIDAD DE ESTIMA; Son las necesidades relacionadas con la forma por la cual el individuo se ve y se evalúa. Involucra el auto apreciación, la autoconfianza, la necesidad de aprobación social y de respeto, de estatus de prestigio y de consideración.

Incluyen además el deseo de fuerza, adecuación, confianza frente al mundo, independencia y autonomía.

La satisfacción de las necesidades de la estima conduce a sentimientos de autoconfianza, de valor, de fuerza, de prestigio, de poder, de capacidad y utilidad.

Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo que a su vez, pueda llevar al desánimo o actividades compensatorias.

5.-NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN. Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jerarquía. Se relacionan con la realización del propio potencial y superación continua. Esa tendencia se expresa por medio del impulso que la persona tiene para crecer más de lo que es y de ser todo lo que puede ser.

Las necesidades humanas asumen formas y expresiones que varían según el individuo. La intensidad de las necesidades y su manifestación varían y obedecen a las diferencias individuales entre las personas. A pesar de eso la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow se fundamenta en los siguientes aspectos;

1.-Solamente cuando un nivel inferior de necesidad sea satisfecho, el nivel inmediatamente superior surge en la conducta de la persona. En otros términos, cuando una necesidad se satisface, deja de ser motivadora de conducta dando la oportunidad para que un nivel más elevado de necesidad pueda manifestarse.

2.-No todas las personas consiguen llegar a la cima de la pirámide de necesidades. Algunas llegan a preocuparse con las necesidades de autorrealización; otras aún, en las necesidades sociales, mientras muchas otras permanecen preocupadas exclusivamente con necesidades de seguridad y fisiológicas, sin que consigan satisfacerlas adecuadamente.

3.-Cuando las necesidades más bajas se satisfacen, las necesidades ubicadas en los niveles más elevados dominan la conducta.

Sin embargo, cuando se interrumpe la satisfacción de alguna necesidad del nivel más bajo esta satisfacción vuelve a predominar sobre la conducta mientras genera

tensión en el organismo. La necesidad más inmediata monopoliza al individuo y lo lleva a movilizar las diversas facultades del organismo para atenderla.

4.- Cada persona posee siempre más de una motivación. Todos los niveles de motivación actúan en conjunto en el organismo. Las necesidades más elevadas actúan sobre las más bajas desde que esas se encuentran satisfechas toda necesidad se relaciona con el estado de satisfacción o insatisfacción de otras necesidades, sobre el organismo es siempre global en conjunto y nunca aislado.

5.-La conducta motivada funciona como un canal a través del cual las necesidades se expresan o satisfacen.

6.-La frustración o la posibilidad de frustración de la satisfacción de ciertas necesidades se considera una amenaza psicológica. Esa amenaza produce las reacciones generales de emergencia en la conducta humana.

Cabe mencionar que dichos aspectos pueden estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto la motivación está relacionada con el sistema de cognición de la persona. Krech, crutchfield y ballachey explican que los actos del ser humano están guiados por su cognición-por lo que piensa, cree y provee-. Pero al preguntarse por el motivo por cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación.

Como se puede apreciar que la motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se retraducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha).

La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social a las amenazas a su autoestima. Además la motivación busca alcanzar una meta determinada.

Entre la persona hay diferentes motivaciones: las necesidades varían de un individuo a otro, lo cual proporciona distintos patrones de conducta. Los valores sociales y las capacidades para lograr objetivos son igualmente diferentes y así sucesivamente. Para hacerlo aun, más complicado en un mismo individuo con el tiempo cambian las necesidades los valores sociales y las capacidades. A pesar de todas estas diferencias el proceso que dinamiza la conducta es más o menos semejante en todas las personas.

En este sentido existen tres premisas que explican la conducta humana según Maslow.

1.- La conducta es causada por estímulos externos o internos. Es decir existe una casualidad en la conducta, tanto la herencia como el ambiente influyen decisivamente en el comportamiento de la persona.

2.-La conducta es motivada; en toda conducta humana existe una finalidad. Es decir la conducta no es casual ni aleatoria, si no que está siempre orientada y dirigida hacia algún objetivo.

En todo comportamiento existe siempre un impulso, deseo, necesidad o tendencia, todas ellas son expresiones que sirven para designar los motivos de la conducta.

3.- La conducta no es espontánea ni está exenta de finalidad: siempre hay un objetivo explícito o implícito que la explica.

Aunque el modelo básico de motivación anterior sea el mismo de todas las personas, el resultado puede variar indefinidamente ya que depende de la percepción de el estímulo (que varía de una persona a otra y con el tiempo en una misma persona), de las necesidades (que también varían de una persona a otra) y de la cognición de cada persona. La motivación depende básicamente de esas tres variables.

El ciclo motivacional empieza con el sufrimiento de una necesidad. La necesidad es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, este rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o deliberarlo de la incomodidad y del desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad por lo tanto descarga de la tensión producida por ella y satisfecha la necesidad el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su forma y adaptación al ambiente.

Para explicar la motivación se puede enfocar en las expectativas dirigidas en los objetivos intermedios y progresivos que conducen a un objetivo final. Así pues los individuos perciben las consecuencias de cada alternativa de comportamiento como resultados que representan un eslabón en una cadena entre medios y fines de manera que cuando el fin percibe un resultado intermedio (productividad elevada, por ejemplo), busca los medios para alcanzar resultados finales (dinero, beneficios sociales, apoyos del supervisor, promoción o aceptación del grupo).

Como se puede apreciar la motivación provoca efectos deseables como el incremento de la motivación, incremento de la productividad, reducción del ausentismo (faltas y retrasos al servicio) y reducción de la rotación de personal.

Sin embargo puede generar efectos indeseables, como el incremento de la ansiedad frente a las tareas nuevas y diferentes cuando no son exitosas en la primera explotación, incremento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados del trabajo en las nuevas tareas enriquecidas, sentimientos de explotación cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento de la remuneración, reducción de las relaciones interpersonales debido a la mayor concentración en las tareas enriquecidas.

2.2.4.- TEORIA X, Y TEORIA Y

Douglas McGregor compara dos estilos opuestos y antagonistas de administrar: de un lado, un estilo que se basa en la teoría tradicional, mecanicista y pragmática (a la cual denominó teoría x) y de otro, un estilo basado en las concepciones modernas en relación con la conducta humana (a la cual le dio el nombre de teoría y)

A).-TEORIA X

Es la concepción tradicional de administración y se basa en las convicciones erróneas e incorrectas sobre la conducta humana que son:

Las personas son indolentes y perezosas por naturaleza: ellas evitan el trabajo o trabajan lo mínimo posible a cambio de recompensas salariales o materiales. Les falta ambición: no les gusta asumir responsabilidades y prefieren ser dirigidas y sentirse seguras en esa dependencia.

El hombre es básicamente egocéntrico y sus objetivos personales se imponen en general a los objetivos de la organización. Su propia naturaleza los lleva a resistir los cambios, pues buscan su seguridad y pretenden no asumir riesgos que los pongan en peligro.

Su dependencia las hace incapaces de autocontrol y autodisciplina: las personas necesitan ser dirigidas y controladas por el encargado del Departamento de Recursos Humanos.

Para la teoría x, la organización se caracteriza por los siguientes aspectos: El departamento de Recursos Humanos debe promover la organización de los recursos de la empresa (dinero, materiales, maquinarias y personas) en el interés exclusivo de sus objetivos económicos.

La administración es un proceso para dirigir los esfuerzos de las personas, incentivarlas, controlar sus acciones y modificar su conducta para atender las necesidades de la empresa.

Sin esa intervención activa por parte del Departamento, las personas serían pasivas en relación con las necesidades de la empresa, o incluso se resistirían a ellas. Las personas deben ser persuadidas, recompensadas, sancionadas, coaccionadas, controlada y sus actividades deben ser estandarizadas, dirigidas en función de los objetivos de la empresa.

Como las personas se motivan por incentivos económicos (sueldos), la empresa debe utilizar la remuneración como un medio de recompensa (para el buen trabajador) o de sanción (para el empleado que no se dedique suficientemente a la realización de su tarea).

Como se puede apreciar que la teoría X se obliga a las personas para que hagan exactamente aquello que la organización pretende que ellas hagan, independientemente de sus opiniones u objetivos personales. Cuando un encargado de dicho departamento impone arbitrariamente de arriba hacia abajo, un esquema de trabajo y controla la conducta de los trabajadores, estará llevando a cabo la teoría X, porque está mandado a la realización de alguna actividad para el trabajador.

B.- TEORIA Y

La teoría Y, se basa en concepciones y premisas actuales, sin preconceptos sobre la naturaleza humana que son:

Las personas que no tienen disgusto inherente en trabajar. Dependiendo de ciertas condiciones, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción y recompensa (cuando se desempeña voluntariamente) o una fuente de sanción (cuando se evita siempre que sea posible).

La aplicación del esfuerzo físico y mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar.

Las personas no son por su naturaleza, pasivas o resistentes a las necesidades de la empresa; ellas pueden transformarse como resultado de su experiencia negativa en otras empresas.

Las personas tienen motivación, potencial de desarrollo, patrones de conducta adecuados y capacidad para asumir responsabilidades, el empleado debe ejercitar autodirección y autocontrol a servicio de los objetivos que se le confían por parte de la empresa.

El control externo y la amenaza de sanción no son los únicos medios de obtener la dedicación y esfuerzo para alcanzar los objetivos empresariales.

El hombre mediocre aprende bajo ciertas condiciones a aceptar pero también a procurar responsabilidades. El huir a la responsabilidad, la falta de ambición y la preocupación exagerada con la seguridad personal son consecuencias de la experiencia insatisfactoria de cada persona y no una característica humana inherente a todas las personas. Tal conducta no es causa: es efecto de experiencia negativa de alguna empresa.

La capacidad de alto grado de imaginación y de creatividad en la solución de problemas empresariales es ampliamente (y no escasamente) distribuida en las personas. En la vida moderna, las potencialidades intelectuales de las personas son únicamente parcialmente utilizadas.

La teoría Y es más que nada la precursora de la integración de los objetivos individuales con los corporativos es decir de la empresa, en ello se basa por ejemplo; los círculos de calidad.

En función de esas concepciones y premisas sobre la naturaleza humana la teoría “Y” muestra un estilo abierto, dinámico y democrático a través de cual al administrar se vuelve un proceso para crear oportunidades, liberar potenciales, eliminar obstáculos, motivar el crecimiento individual y proporcionar orientación en cuanto a los objetivos.

En conclusión se puede decir que el mensaje trascendente de McGregor es que una sociedad que genere calidad de vida empieza a existir por el reconocimiento básico del ser humano en su dimensión integral y por tener fe en sus potencialidades.

Tanto la teoría X y Y son dos maneras incluyentes de percibir el comportamiento humano adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad.

2.2.5.- TEORIA DE LAS DECISIONES

Decisión es el proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que la persona deberá seguir. Toda decisión involucra seis elementos.

1- Tomador de decisiones. Es la persona que elige una opción entre varias alternativas futuras de acción.

2.-Objetivos, son los objetivos que el tomador de decisión pretende alcanzar con sus acciones.

3.-Preferencias. Son los criterios que el tomador de decisión utiliza para hacer su elección.

4.-Estrategia. Es el curso de acción que el tomador de decisión escoge para alcanzar sus objetivos.

El curso de acción es el camino seleccionado y depende de los recursos de que se puede disponer.

5.-Situación. Son los aspectos del ambiente que involucra al que toma la decisión, algunos de ellos fuera de su control, conocimiento o comprensión y que afectan su elección.

6.-Resultado. Es la consecuencia o resultante de una cierta estrategia.

El que toma las decisiones se encuentran en una situación en las que se pretende alcanzar objetivos, preferencias personales y seguir estrategias (cursos de acción) para alcanzar los resultados. La decisión implica una opción para que la persona siga un curso de acción, esta debe abandonar otros cursos que surjan como alternativas. Todo curso de acción se orienta en el sentido de un objetivo que será alcanzado y sigue una racionalidad, el que toma decisiones escoge una alternativa entre otras: si el selecciona los medios apropiados para alcanzar un determinado objetivo su decisión es racional.

La organización o empresa es un sistema de decisiones en que cada persona participa consciente y racionalmente es escogiendo y decidiendo entre alternativas más o menos racionales que se presentan según su personalidad, motivaciones y actitudes.

Los procesos de percepción de las situaciones y el raciocinio son básicos para la explicación de la conducta humana en las organizaciones : lo que una persona aprecia y desea influencia de lo que ve e interpreta , así como lo que ve e interpreta influencia en lo que aprecia y que desea.

En otros términos la persona decide en función de su percepción de las situaciones. En suma las personas son procesadores de información, creadores de opinión y las que toman decisiones.

El proceso de decisión es complejo y depende de las características personales del tomador de decisiones, de la situación en que está involucrado y de la forma en cómo percibe la situación. El proceso de decisión exige siete etapas estas son;

- 1.-Percepción de la situación que involucra algún problema.
- 2.-Análisis y definición del problema.
- 3.-Definición de los objetivos.
- 4.-Búsqueda de alternativas de solución o de cursos de acción.
- 5.-Selección de la alternativa más adecuada al alcance de los objetivos.
- 6.- Evaluación y comparación de las alternativas.
- 7.-Implementación de la alternativa seleccionada.

El proceso de decisión permite solucionar problemas o enfrentarse con situaciones. La subjetividad en las decisiones individuales es enorme.

Como se puede apreciar que la racionalidad limitada, al tomar decisiones la persona necesitaría un gran número de información al respecto de la situación para que pudiera analizar y evaluar. Como eso está más allá de la capacidad individual de colecta y análisis la persona toma decisiones por medio de presuposiciones, es decir de premisas que ésta persona asume subjetivamente y en las cuales basa su opción, las decisiones se relacionan con una parte de la situación o con únicamente algunos aspectos de ella.

En cuanto a la Imperfección de las decisiones, no existe decisiones perfectas únicamente unas son mejores que otras en lo que se refiere a los resultados reales que producen.

Para proceder de forma racional en sus acciones la persona necesita escoger entre las diferentes alternativas las que se diferencian por sus resultados: esos, a su vez, deben estar conectados con los objetivos que la organización pretende alcanzar. El proceso decisorio racional implica la comparación de caminos (cursos de acción) por medio de la evaluación previa de los resultados que se derivan de cada uno y de la confrontación entre tales resultados con los objetivos que se desea alcanzar. El criterio orientador de la decisión es la eficiencia, es decir la obtención de resultados máximos con recursos mínimos.

En la relatividad de las decisiones el proceso de decisión, la elección de una alternativa implica en la renuncia de las demás alternativas y la creación de una secuencia de nuevas alternativas a lo largo del tiempo

Toda decisión es hasta cierto punto, una acomodación, pues la alternativa seleccionada jamás permite la realización completa o perfecta de los objetivos al cual se enfoca representando únicamente la mejor solución encontrada en aquellas circunstancias. La situación del ambiente limita las alternativas disponibles, estableciendo el nivel que se puede alcanzar en la consecución de un objetivo. Ese nivel nunca es óptimo, si no únicamente satisfactorio.

Para la jerarquización de las decisiones la conducta se planea cuando uno se guía por objetivos y es racional cuando selecciona las alternativas adecuadas a la consecución de los objetivos. Existe una jerarquía para distinguir que es un medio y que es un fin.

Los objetivos a los cuales las personas se enfocan obedecen a una jerarquía, en la cual un nivel se considera el final en relación con el nivel más bajo y se considera medio en relación con el de orden mayor.

Para la racionalidad administrativa, existe una racionalidad en la conducta administrativa, pues es planeada y orientada en el sentido de alcanzar objetivos de la forma más adecuada.

Para la Influencia organizacional, la empresa retira de sus participantes la facultad de decidir sobre ciertos puntos asuntos y la sustituye por un proceso de decisión propio, previamente establecido y definido como rutinario. Las decisiones que la organización toma por el individuo consisten en:

- División de tareas, la organización limita el trabajo de cada persona para ciertas actividades y funciones específicas, que son sus cargos.
- Estándares de desempeño, la organización define estándares que sirven de guía y orientación para la conducta racional de las personas y para actividad de control por la organización.
- Sistemas de autoridad, la organización influencia y condiciona la conducta de las personas por medio de la jerarquía formal y del sistema informal de influencia en las personas.
- Canales de comunicación la organización proporciona toda la información vital en el proceso decisorio de las personas.
- Entrenamiento y doctrina la organización entrena y condiciona en las personas los criterios de decisión que ella pretende mantener

2.2.6.- TEORIA DEL EQUILIBRIO ORGANIZACIONAL.

Se visualiza que la organización es un sistema que recibe contribuciones de los participantes bajo la forma de decisión al trabajo y en cambio ofrece incentivos. Los conceptos básicos de esa teoría son los siguientes:

El proceso de decisiones típico del hombre administrativo se explica de la siguiente forma:

- Los incentivos o alicientes son pagos hechos por la organización a sus participantes (como salarios, beneficios, premios de producción, gratificaciones, elogios, oportunidades de crecimiento y promoción, reconocimiento, etcétera.)
- La utilidad y los incentivos. Cada incentivo posee un valor de utilidad que varía de individuo a individuo: es la función utilidad, subjetiva para cada individuo en función de sus necesidades personales.
- Las contribuciones. Son los pagos que cada participante efectúa a su organización (como trabajo, dedicación, esfuerzo y desempeño, puntualidad, lealtad, reconocimiento, etc.)
- La utilidad de las contribuciones. Es el valor que el esfuerzo de un individuo tiene para la organización, con la finalidad de que esta alcance sus objetivos.

Los postulados básicos de la teoría del equilibrio organizacional son:

- La organización es considerado un sistema de conductas sociales interrelacionadas de varias personas, que son las participantes de la organización.
- Cada participante y cada grupo recibe incentivos (recompensas) a cambio de los cuales hace contribuciones a la organización.
- El participante solamente mantendrá su participación en la organización mientras los incentivos, (recompensas) que se le ofrecen sean iguales o mayores (en términos de los valores que presentan para el participante) que la contribuciones que le son exigidas.

- Las contribuciones de los participantes constituyen la fuente de la cual la organización se alimenta por los incentivos que ofrece a los participantes.

Como se puede apreciar que la organización o empresa es la solvente y continuará existiendo solamente mientras las contribuciones sean suficientes para proporcionar incentivos en cantidad suficiente para inducir a los participantes a la prestación de contribuciones.

El equilibrio organizacional refleja el éxito de la organización entre remunerar a sus participantes (con dinero o satisfacción no materiales) motivarlos a que sigan formando parte de la organización garantizando con eso su supervivencia.

2.2.7.- TEORIA DE LA ACEPTACIÓN DE AUTORIDAD.

Según Chéster Bernard desarrolló una teoría al respecto de la autoridad que se compone a las enseñanzas de la teoría clásica. Verificó que algunas veces la autoridad es inefectiva, las órdenes no se cumplen y las desobediencias y la violación se revelan contra los que detentan la autoridad. Llegó a la conclusión de que la autoridad no descansa en el poder de quien la posee: ella no fluye de arriba hacia abajo, según creían los autores clásicos.

Todo lo contrario la autoridad descansa en la aceptación o sentimiento de los subordinados la persona obedece, no por lograr la autoridad, si no decidiendo entre las alternativas de obedecer o no: si la obediencia le trae ventajas que desea obtener o si la desobediencia le trae desventajas que desea evitar. Dentro de esa visión, “la autoridad es un fenómeno psicológico por medio del cual las personas captan las órdenes y decisiones de los superiores bajo ciertas condiciones”.

La teoría de la aceptación de la autoridad parte de la suposición de que un subordinado puede aceptar y aceptan una orden como autoridad cuando cuatro condiciones ocurren simultáneamente.

- a)** Cuando el subordinado puede entender o comprender la orden.
- b)** Cuando no la juzga incompatible con los objetivos de la organización
- c)** Cuando no la juzga incompatible con sus objetivos personales.
- d)** Cuando es mental y físicamente capaz de cumplirla.

Como se puede apreciar que dicha teoría habla de la autoridad y que depende, no del superior sino de la decisión del subordinado de aceptarla o no. La decisión sobre la autoridad es de la persona a quien la orden se dirige y no de quien la emita. Es el receptor de la comunicación de la orden quien puede decidir si va a encararla como una orden o no. La desobediencia a una orden constituye la propia negación de autoridad.

Una vez analizadas las teorías se puede concluir lo siguiente:

La motivación es el potencial de desarrollo, la capacidad de asumir responsabilidad, de dirigir la conducta hacia los objetivos de la empresa, todos esos factores se encuentran presentes en las personas. Estos factores no se crean en las personas con la administración. Es responsabilidad de la administración de la empresa proporcionar condiciones para que las personas reconozcan y desarrollen, por sí mismas esas características.

La tarea esencial del encargado del Departamento de Recursos Humanos de una organización es crear condiciones organizacionales y métodos de operación a través de los cuales las personas pueden alcanzar sus objetivos personales, dirigiendo sus propios esfuerzos en dirección a los objetivos de la empresa y además

el factor humano se merece una atención especial; Ya que el factor humano tiene normas del grupo que tienen más influencia en el nivel de producción que los incentivos salariales y materiales. La actitud del empleado respecto al trabajo y la naturaleza del grupo social al que pertenece son los factores decisivos de la productividad.

Por ello la tarea básica del encargado de dicho departamento es formar una elite capaz de comprender y comunicar, con dirigentes democráticos, persuasivos y simpáticos con todo el personal. En lugar de tratar que los empleados comprendan la lógica de la administración de la empresa, la nueva elite de administradores debe percibir las limitaciones de esa lógica, entender la de los trabajadores y llevar una administración comprensiva y paterna, capaz de satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.

Y además el ser humano está motivado por la necesidad de estar junto de ser reconocido de recibir comunicación adecuada. Ya que además los trabajadores son seres sociales complejas que tienen sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo, como en cualquier lugar, es consecuencia de muchos factores motivacionales.

Las personas están y deben ser motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos sociales en que interactúan. Si hay dificultades en la participación y relaciones con el grupo, aumenta la rotación de personal (turnover), baja la moral, aumenta la fatiga psicológica y se reducen los niveles de desempeño.

El comportamiento de los grupos depende del estilo de supervisión y liderazgo. El supervisor eficaz influye en sus subordinados para lograr lealtad, estándares elevados de desempeño y compromiso con los objetivos e la organización.

Por último las relaciones humanas son los contactos conscientes establecidos entre las personas y los grupos, los empleados y sus colegas, los subordinados y sus jefes, los elementos de una sección y los de otra. Administrar personas, individualmente o en grupos, para obtener el mayor rendimiento de la fuerza laboral con la máxima satisfacción y el mínimo de desgaste, pasó a ser uno de los mayores problemas de la empresa. El encargado del factor humano que es la Dirección de Recursos Humanos debe crear condiciones para que la empresa y el personal alcancen sus objetivos respectivos.

Las relaciones humanas son una actitud, un estado de ánimo que debe prevalecer en un establecimiento o mantenimiento de contactos interpersonales. Es necesario reconocer que los seres humanos poseen personalidad propia que merece ser respetada, lo cual implica aceptar con sabiduría que toda persona tiene en cualquier situación, necesidades materiales o psicológicas que debe satisfacer.

Estas necesidades motivan u orientan su comportamiento en determinado sentido. Así como las personas son diferentes entre sí, también la composición y la estructura de las necesidades varían de un individuo a otro. Es decir estar unido por esas relaciones por una actitud, un estado de ánimo o una manera de ver las cosas que permitan comprender a las demás personas y respetar su personalidad cuya estructura es diferente de la nuestra, así como también implica desarrollar confianza en las personas. No se puede desarrollar confianza en las personas si no se tratan con respeto y dignidad. La confianza precisa que los valores organizacionales adoptados sean significativos para las personas.

Los líderes deben de estimular el cambio en consecuencia debe respetar a las personas y aprender que el cambio está en todas sus actividades. Los líderes deben romper los hábitos, cambiando a forma de organización en la empresa, cambiar la distribución de una oficina ya es una manera de crear un clima de cambio.

Los líderes deben evaluar que es importante y prioritario. Los líderes deben generar sistemas que desarrollen capacidad y competencia distintiva para su organización, y encaminar a las personas en esa dirección.

2.3.- IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO EN UNA ORGANIZACIÓN

Las organizaciones sociales son consecuencia de la necesidad que las personas tienen de relacionarse y juntarse con otras personas con la finalidad de poder realizar sus objetivos.

Dentro de la organización social las personas ocupan ciertos papeles. "Papel es el nombre dado a un conjunto de conductas solicitadas a una persona. Papel es la expectativa de desempeño por parte del grupo social y la consecuente internalización de los valores y normas que el grupo explica o implícitamente prescribe para el individuo. El papel prescrito para el individuo se refuerza por su propia motivación en desempeñarlo eficazmente". Martínez (2003; 22)

Como cada persona pertenece a varios grupos y organizaciones, ella desempeña diversos papeles, ocupa muchas posiciones y soporta gran número de normas y reglamentos diferentes.

El factor humano constituye el capital de la organización. Este capital puede valer más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de mejorar el valor a la organización, además hacerla más ágil y competitiva. Por lo tanto ese capital vale más en la medida que tenga influencia en las acciones y destinos de la organización. Para ello la organización debe utilizar intensamente cuatro detonadores indispensables tales como:

1.- Autoridad, conferir poder a las personas para que puedan tomar decisiones independientes sobre acciones y recursos. En ese sentido cada líder reparte y delega autoridad a las personas para que puedan trabajar de acuerdo con lo que hay aprenden y dominan. Esto es dar autonomía a las personas es lo que se conoce como delegación de autoridad.

2.-Información para fomentar el acceso a la información a lo largo de todas las fronteras crear condiciones para difundir la información, además hacerla útil y profundizar para las personas.

3.-Recompensas, proporcionar incentivos compartidos que promueven los objetivos organizacionales uno de los motivadores más poderosos es la recompensa por el trabajo bien hecho. La recompensa funciona como un refuerzo positivo y como un indicador del comportamiento que la organización espera de sus participantes.

4.-Competencias ayuda a las personas a desarrollar habilidades y competencias para utilizar ampliamente la información y ejercer autonomía. Así es como se crean talentos en la organización al definir las competencias que aquella necesita para alcanzar sus objetivos, así como al crear condiciones internas para que las personas adquieran y desarrollen tales competencias de la mejor manera posible.

Por otra parte la organización no puede tratar a los empleados uno por uno, como si fueran átomos aislados, deben tratarlos como miembros de grupos, sujetos a las influencias de esos grupos. Los trabajadores no reaccionan a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y sanciones como individuos aislados, sino como miembros de grupos sociales y sus actitudes están influenciadas por códigos de conducta grupales. La amistad y la agrupación social de los trabajadores deben considerarse como aspectos relevantes en la empresa.

Para abastecer el proceso decisorio, la organización necesita coleccionar y procesar una enorme variedad de información para permitir la elección de alternativas, en situaciones que nunca revelan todas las opciones disponibles, ni los posibles resultados de esas alternativas.

La capacidad de la organización de coleccionar y procesar dichas informaciones para proporcionar a las personas que deciden en el tiempo hábil las bases para que puedan ser exitosas en la elección es limitada así el tomador de decisiones no tiene condición de analizar todas las situaciones ni siquiera de buscar todas las alternativas posibles.

La conducta administrativa de una empresa no optimizada sino busca la forma satisfactoria. Cada persona es un individuo que se contenta (un "satisfacer"): para su satisfacción no necesita del máximo absoluto pero si de lo suficiente para contentarse dentro de las posibilidades de la situación. Para el hombre considera su satisfacción contentándose con lo que tiene a su alcance.

Como se puede apreciar que las organizaciones o empresas dependen de las personas para que las dirija, controle para que operen y funcionen. No hay organización sin personas toda organización está constituida por ellas y de quienes dependen para su éxito y continuidad.

El estudio de las personas constituye un punto básico de las organizaciones en especialmente al departamento de Recursos Humanos sin organizaciones ni personas no habría Departamento de Recursos Humanos.

En esta última hay dos vértices diferentes al considerar a las personas: las personas en cuanto tales (dotadas de características propias de personalidad e individualidad, de aspiraciones, con valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y las personas como recursos (dotadas de habilidades, capacidades, destreza y conocimientos necesarios para la tarea organizacional).

Hace poco tiempo a las personas se le trataba como objetos, como recursos productivos, semejante a las máquinas o a las herramientas de trabajo como meros agentes pasivos que debían ser administrados.

Se observó que esa forma limitada y retrógrada de considerar a las personas ocasionaba fuertes resentimientos y conflictos laborales además de un gran distanciamiento y alejamiento de las personas de sus tareas en la organización. Como consecuencia de esto se presentaban problemas de calidad y productividad esos problemas se enfrentaban como si solo concernieran a la gerencia y la dirección pero no a las personas. De hecho como la gerencia y la dirección están constituidas por un porcentaje muy pequeño de integrantes de la organización esos problemas eran analizados y resueltos por una pequeña minoría que tenía otras muchas cosas que hacer. En realidad muchos de esos problemas eran diferidos y aplazados así mismo que ocasionaban una reducción en la competitividad de las organizaciones.

La tendencia actual es que todas las personas en todos los niveles sean administradores y no solo realizadores de sus tareas cada persona debe estar consciente de que además de realizar sus tareas debe ser un elemento de diagnóstico y solución de problemas para que su trabajo en la organización mejore de manera continua y así es como en las organizaciones de éxito crecen y se fortalecen.

Cabe mencionar con todo lo visto en este capítulo se llega a la conclusión que las teorías analizadas, coinciden en ver al empleado como ser que busca el reconocimiento dentro de la empresa u organización y la satisfacción de sus responsabilidades y encaminar su conducta laboral lograr metas que permitan a la organización a lograr su razón de ser con altos niveles de eficacia.

En cuanto a los directivos de las organizaciones tiene una gran responsabilidad en determinar el clima psicológico y social que impere en ella.

Las actividades y el comportamiento de la alta gerencia tienen un efecto determinante sobre los niveles de motivación de los individuos, en todos los niveles de la organización y de quienes crean y ejercen el principal control sobre ella. Los factores de ésta realización que tiene influencia directa sobre la motivación de los empleados, incluyen la eficacia y eficiencia de la organización y de su operación, la delegación de autoridad y la forma en la cual se controlan las actividades de los trabajadores. Un clave ejemplo de ello es la Dirección de Recursos Humanos.

El Departamento de Recursos Humanos debe procura tratar a las personas como tales y no solo como recursos organizacionales importantes de esta forma rompe con la tradición de tratarlas como simples medios de producción es decir las considera personas y no simplemente como recurso o insumos, además crear un buen ambiente de clima laboral y social de que el factor humano se sienta motivado para con ello alcanzar los objetivos de la empresa y el logro de un desarrollo personal.

Con todo lo anterior se puede concluir que dentro de la empresa objeto de estudio, la teoría que más se apega retomando las características de ésta, para efectos de su aplicación es la teoría de Herzberg porque da respuesta a la dinámica laboral y social de la empresa Janesville.

De tal manera relacionando los factores higiénicos que son las políticas, la supervisión, el salario, la seguridad del trabajador, todos estos elementos son portadores de satisfactores y contribuyen en la estabilidad laboral del trabajador en cualquier empresa.

De tal motivo se retoma esta teoría pues retoma elementos fundamentales para la satisfacción laboral y se apega mas a la dinámica de la empresa Janesville y de los factores que influyen en ella.

Por ello es importante que la empresa genere acciones, para que la mayor parte de los colaboradores de la empresa se sientan satisfechos con la dinámica de la organización. Y sería muy interesante abordar la teoría de Maslow (Motivación), en la empresa Janesville, porque también permite atender y satisfacer al trabajador en todas sus necesidades abarcando desde fisiológicas, de seguridad, sociales, estima y de autorrealización, y así se sienta satisfecho y motivado el trabajador en cada una de sus actividades. Trabajando ésta teoría en la empresa permitirá al trabajador sentirse más motivado y completamente atendido en cada una de sus necesidades, la cual contribuirá para mejorar el ambiente laboral, aumento de la productividad, el logro de los objetivos de la empresa y la superación personal del trabajador.

CAPITULO III

EMPRESA JANESVILLE ACOUSTICS MÉXICO

3.1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES

De acuerdo al manual de organización y procedimientos 2009, la empresa Janesville Acústics México (persona física con actividad empresarial Automotriz), es conocida actualmente dentro del mercado automotriz como Janesville.

Esta organización es una empresa de carácter Privado, la cual se encuentra situada en la ciudad de Uruapan Michoacán sobre la calle Privada de encino No 243, en la Colonia Colorín Norte.

Dicha empresa es una industria automotriz, la cual no está afiliada con el gobierno, el capital es americano A.S., La empresa es privada debido a que un grupo de personas de inversionistas mexicanos de manera autónoma, decidieron crear dicha industria para satisfacer necesidades del mercado nacional con el apoyo y coordinación de la sociedad extranjera.

Janesville, se dedica a la producción de servicios industriales, se cuenta con la tecnología de punta para la manufactura utilizando fieltros aislantes de fibras vírgenes y regeneradas como principales materias primas.

El producto tiene como objeto proporcionar comodidad formando parte integral en la fabricación de automóviles.

Dicha empresa tiene como estrategia de crecimiento invertir en procesos de mayor valor agregado, iniciando operaciones en la fabricación de productos laminados de poliéster y piezas moldeadas.

Los productos se encuentran localizados en pisos, cajuelas, paneles de puerta, pilares, sensores de peso en los asientos sombreras, paredes de fuego, hush panels, entre otros.

Se cuenta con gran variedad de productos algunos de ellos incluyen la aplicación de adhesivos recalentables y sensitivos a la presión.

Su producción está basada en;

- Materia primas
- Producto en proceso
- Producto terminado
- Almacén

La cobertura que atiende esta empresa es a nivel tanto nacional como internacional, ya que exporta directamente los productos a varios estados de la nación y fuera de ella.

Esto es a nivel nacional como internacional debido a que se abastece a toda la industria automotriz mundial con productos térmicos, acústicos, servicios y soluciones de alta calidad.

Desarrollan soluciones acústicas y térmicas que cumplen con los estándares de calidad de la industria automotriz a precios competitivos y que no dañan el medio ambiente.

Sus criterios generales en cuanto al servicio que proporcionan son;

- Productivos
- Administrativos
- Sistema de calidad.

Las ubicaciones de la empresa Janesville son;

- Estados Unidos (2)
- Europa (2) en Alemania y reino unido
- México (1) en Uruapan



Servicios a la acción que cubre, es decir por el cual se rige.

Cada planta de Janesville Acoustics ha sido reconocida con la certificación ISO/TS 16949. Es decir son normas que se rigen por este programa de todas aquellas empresas que se dedican a la industria automotriz.

Cada planta trabaja bajo un estricto cumplimiento de los estándares, con el fin de asegurar que los clientes reciban productos y servicios de la más alta calidad.

Grupo de Ventas

Personal de Ventas y de Producto trabajan estrechamente con nuestros clientes para identificar los materiales y características apropiadas que requiere cada aplicación en particular.

Cualquiera que sea la necesidad, Janesville Acoustics puede proporcionar una solución hecha a la medida para satisfacer los requerimientos específicos del cliente.

El producto tiene como finalidad de llegar al cliente con mayor calidad y proporcionando costo accesibles para adquirir la mercancía.

Para llegar al producto final que son las piezas, pasan por varios procesos; primeramente se obtiene la materia prima, después se corta, se manda al sistema de calidad, suajado, laminado, etc., Para después llegar al producto final, que es la pieza para la estructura del coche. Estos productos son vendidos al mercado que requiera la pieza para armar los coches, dicho producto se destina a las armadoras que requieran las piezas.

Esto es en cuanto al producto, servicio que otorga la empresa Janesville ahora se mencionará las necesidades que atiende y prestaciones que ofrece al trabajador tales como:

Atiende de necesidades de empleo y del mismo trabajador los beneficios que otorga son los siguientes;

- 1.- Un día de descanso por cada 6 días laborales
- 2.-15 días de salario por 365 días laborados. A los que laboran menos de un año se entrega parte proporcional.
- 3.- Descanso días festivos.
- 4.-Se entrega un premio por puntualidad y asistencia, se entrega al personal de manufactura que no acumulen ninguna falta durante la semana y no más de 15 minutos acumulados de retardos a la hora entrada.
- 5.- Fondo de ahorro a corto plazo, este incentivo es opcional y aplicar para el personal que tiene mínimo 3 meses trabajando y se anota el que le interese participar.
- 6.- Plan de pensiones, este incentivo es opcional y aplica para el personal que tiene contrato de planta.

7.- Prima vacacional, se otorga un periodo vacacional que se fija de acuerdo con el tiempo de servicios del empleado.

8.- Evento de fin de año, se premia al personal que cumple 5 años de labor.

9.- Uniformes, la empresa entrega los uniformes al personal de acuerdo al área de trabajo.

10.- Satisfacen necesidades de empleo, cuando solicitan vacantes y les proporcionan este puesto.

En cuanto a las necesidades de capacitación son las siguientes:

1.- Participación en las utilidades de la empresa siempre y cuando la empresa las genere.

2.- capacitación y adiestramiento.

3.- Se realiza la capacitación y orientación al personal

Así como también atiende necesidades de salud al trabajador las cuales son:

Necesidades de salud

1.- IMSS, INFONAVIT, AFORE, desde el primer día de labores

2.- Seguro de vida, la empresa ofrece a todo el personal desde el primer día de labores.

3.- Permisos, cuando la esposa del empleado da a luz, este podrá gozar de un día.

Las empleadas de la compañía gozan en este caso de los periodos pre y post natales que establece la ley del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.- Se realizan campañas de vacunación.

También atiende necesidades educativas que tiene como finalidad ayudar a los hijos del trabajador y son las siguientes

1.- Se da una ayuda escolar, el cual se otorga durante el mes de agosto y solamente aquellos trabajadores y empleados con hijos en edad escolar con constancia de estudios y acta de nacimiento y máximo 3 hijos.

Así como también atiende necesidades de asistencia para el trabajador y su familia, las cuales son:

Necesidades de asistencia

- 1.- Evento del día del niño, este incentivo se aplica a todos los trabajadores, festejando a sus hijos.
- 2.- Canasta Navideña, es una despensa que se entrega antes del 24 de diciembre.
- 4.- La empresa ayuda a la persona que tiene hijos con alguna discapacidad otorgándole un apoyo económico, con medicinas o equipo.

Las cuales están a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, quien tiene la responsabilidad de llevarlas a cabo y de atenderlas dichas necesidades para que se cumplan en su totalidad en la atención del trabajador tanto en aspectos laborales como personales.

3.2.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

De acuerdo al manual de organización y procedimientos 2009, se rescata el siguiente antecedente histórico de la empresa Janesville.

Durante el sexenio del presidente Ernesto Zedillo (1995-2000) se inició en circunstancias particularmente difíciles: deuda externa e interna muchísimo más grande de lo que sabíamos los mexicanos; una alta tasa de desempleo abierto; una inflación galopante; movimientos guerrilleros en el sur del país; corrupción en las instituciones y cuerpos policíacos; asesinatos y ajusticiamientos.

Los magnicidios políticos (Juan Jesús Posadas Ocampo, Luis Donald Colosio, José Francisco Ruiz Massieu y Abraham Polo Uscanga); inseguridad e incremento de la delincuencia organizada; detrimento del proceso democrático y reforma del estado; la Huelga en UNAM, el FOBAPROA-IPAB el RENAVE, y los casos de corrupción de políticos priistas como: Oscar Espinosa Villareal, Mario Villanueva, Jorge Carrillo Olea; todos estos problemas y muchos otros más arrancaron en medio de una crisis económica de gran magnitud que planteó al país retos enormes.

El gobierno del presidente Zedillo tuvo como principal responsabilidad tratar de contener la crisis económica, consiguiendo resultados parciales por su administración. Esto obviamente se reflejó durante toda su gestión en demandas y reclamos de los mexicanos por justicia y equidad social.

Pero los saldos políticos, sociales y económicos que hasta hoy seguimos viviendo son sobre todo la disminución del nivel de vida de la población, debido a que política del sexenio Zedillista se ajustó a los dogmas del neoliberalismo. Donde uno de los primeros dogmas que trató de aplicarse fue el desarrollo de la teoría del capital humano, que concibe el subdesarrollo y la pobreza como consecuencia de la carencia de capital humano (educación y habilidades productivas) entre las mayorías de la población.

El segundo dogma es la búsqueda de la eficiencia productiva evitando el desperdicio de los recursos.

De ahí la focalización de los esfuerzos y recursos del estado deberían ser canalizados sólo a los pobres en extremos, para evitar el desperdicio, que supone, según esta ideología, apoyos a quienes no lo necesitan, como ocurre con los subsidios generalizados.

Durante este sexenio la empresa Janesville de México nace a través de un alianza estratégica entre grupo de inversionistas mexicanos y grupo Janesville Acosutics,

líder mundial en aislantes térmicos y acústicos para la industria automotriz y buscan satisfacer las necesidades del mercado nacional , entonces en el año de 1992 en México se creó la empresa Janesville en Hermosillo Sonora, las personas que se involucraron para la creación fueron los dueños de Marves que a través de ellos surge la idea de que se realizara una planta automotriz en México , entonces estos se asociaron con la sociedad extranjera para establecer un empresa automotriz en México.

Después de su creación empezó a desarrollarse su servicio en varios estados del país como lo son Toluca, edo. Puebla y Querétaro y a través del tiempo los costos fueron subiendo para transportar el servicio de la empresa Jenesville a estos estados y ya no se podía trasportar, entonces a través de ello por la familia Martínez de grupo Marves, surgió la idea de que ésta se creara o cambiara a la ciudad de Uruapan.

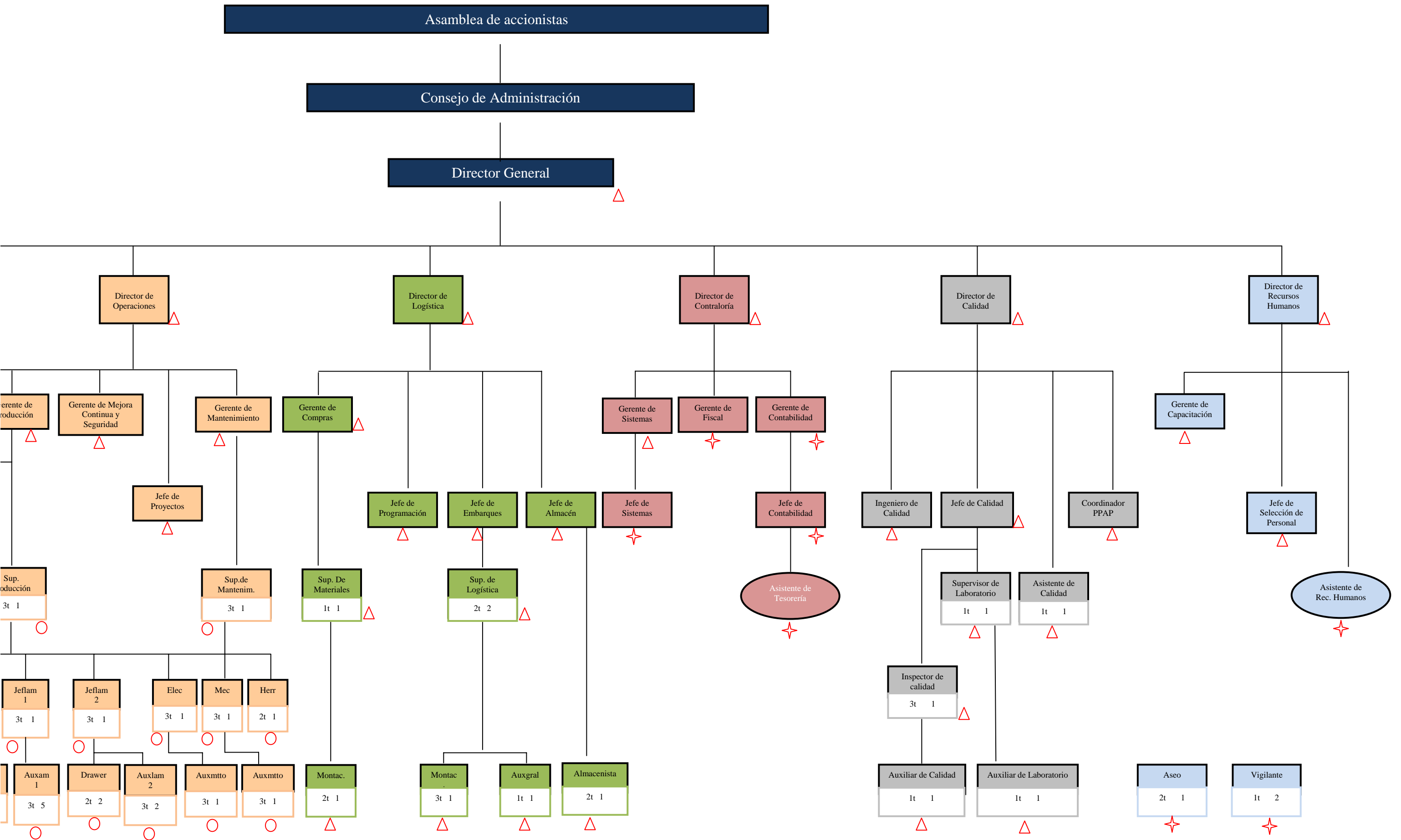
En Abril de 2000 se comenzó con las operaciones, en la ciudad de Uruapan. En Janesville México Uruapan se cuenta con tecnología de punta para la manufactura de partes cuajadas utilizando filtros aislantes de fibras vigentes y generadoras como principales materias primas.

3.3.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Retomando del mismo manual. Dentro de la organización de la empresa Janesville existe un conjunto de personas distribuidas en las diferentes áreas que conforma la empresa. Dicha organización está integrada de la siguiente manera.

- Asamblea de accionistas
- Consejo de administración.

A continuación se presenta el organigrama general de la empresa Janesville Acoustics México, esto con la finalidad de tener mayor claridad en cuanto a la organización y el nivel jerárquico que tiene los integrantes que conforma dicha empresa.



A continuación se describirá la función que desempeña cada una de las áreas que conforma dicha empresa.

- **Director General de la empresa;** Tiene como objetivo, cumplir con la misión, visión y objetivos de la empresa.

Actividades son:

1. Cumplir con la misión, visión y objetivos de la empresa
2. Asignar los recursos humanos y financieros
3. Promover el desarrollo continuo
4. Coordinar el desarrollo de plan de negocios
5. Lograr los objetivos presupuestales
6. Analizar la información que genera las áreas de la empresa

- **Director de mercadotecnia;** Tiene como objetivo; mantener e incrementar el volumen de ventas en México mediante la búsqueda de nuevos negocios y tener una estrecha relación en los clientes y armadores.

Las actividades son:

1. Incrementar la cartera del cliente
2. Participación en el diseño del plan de negocios
3. Presentar los resultados de las encuestas de satisfacción
4. Realiza visitas a los clientes
5. Mantener la utilización de los estudios de mercado
6. Entrenar al personal a su cargo de las actividades.

Las personas que integran esta área son;

- Director de Mercadotecnia
- Gerente de ventas

- Gerente de proyectos
- Asistente de mercadotecnia

- **Director de investigación y desarrollo;** Tiene como objetivo; dirigir y coordinar las actividades relacionadas con el análisis, desarrollo y evaluación de nuevos productos.

Las funciones y actividades son:

1. Desarrollar nuevas materias primas e insumos alternativos para el mercado.
2. Evaluar costos para ver si el proyecto es viable.
3. Desarrollar nuevos productos en la estrategia de lanzamiento.
4. Revisión de datos técnicos
5. Entrenar al personal a su cargo en actividades.

Las personas que integran esta área son;

- a) Director de investigación y desarrollo
 - b) Ingeniero de producto
 - c) Jefe de cotización
-
- **Director de operaciones, producción;** Tiene como objetivo; planificar, dirigir y coordinar las actividades de producción de la empresa diseñando planes a corto, mediano y largo plazo.

Las funciones y actividades son:

1. Asegurar la elaboración de los productos con calidad.
2. Optimizar los procesos productivos de la empresa
3. Desarrollar y evaluar técnicas de mercado para el control de los productos.
4. Desarrollar y vigilar el cumplimiento de los procedimientos de mantenimiento.
5. Entrenar al personal a su cargo en actividades.
6. Gestionar los recursos para garantizar un producto competitivo.

Dentro del departamento de producción las personas que los integran

- a) Gerente de producción
- b) Gerente de ingeniería
- c) Jefe de proceso
- d) Supervisor de producción
- e) Jefe de ensamble
- f) Jefe de suajado
- g) Jefe de metales
- h) Jefe de laminado
- i) Auxiliar de ensamble
- j) Auxiliar de suajado
- k) Auxiliar de metales
- l) Auxiliar de laminado
- m) Auxiliar de moldeo
- n) Auxiliar de empaque
- o) Perforador

- **Auxiliares de producción**

Para los auxiliares (trabajadores) de la producción el objetivo es:

Realizar las tareas signadas por el jefe inmediato, asegurando en todo momento su ejecución con base en la documentación de apoyo.

Las funciones y actividades que realizan son

1. Cumplir estándares de productividad
2. Llenar los registros del producto
3. Avisar a su jefe inmediato en caso de detentar fallas en la maquinaria.
4. Mantener limpia su área de trabajo y participa en áreas de limpieza.
5. Usar el equipo de protección personal
6. Apoyar en actividades de mantenimiento

- **Director de logística;** Tiene como objetivo; planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento, almacenamiento y distribución de los materiales y productos de la empresa.

Las funciones y actividades son:

1. Coordinar todo el movimiento de entrada y salida de materiales de compañía.
2. Elaborar y administrar el presupuesto del área
3. Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados.
4. Vigilar el cumplimiento de las políticas de la empresa de rotación de inventarios.
5. Negocios con proveedores de transporte
6. Supervisar la maquinaria
7. prever las necesidades de materias primas y componentes.
8. Seguimiento al cumplimiento de los inventarios.
9. Entrenar a su cargo en actividades y programas para el desarrollo del trabajo.

Dentro del departamento de esta área las personas que lo integran son;

- a) Gerente de compras
- b) Jefe de embarques
- c) Jefe de programación
- d) Jefe de almacén
- e) Supervisor de logística
- f) Supervisor de mantenimiento
- g) Almacenista
- h) Montacarguista
- i) Auxiliar logística
- j) Gerente de logística.

- **Director de contraloría;** Tiene como objetivo; gestionar y supervisar los recursos económicos y financieros de la compañía para poder trabajar con las mejores condiciones de costo, liquidez y rentabilidad.

Las funciones y actividades son:

1. Coordinar y supervisar las actividades contables, fiscales, financieras, administrativas y legales
2. Revisar reportes de áreas.
3. Establecer un programa para el cumplimiento de las obligaciones fiscales , laborales y seguridad social
4. Elaborar los presupuestos
5. Gestionar trámites con instituciones bancarias.
6. Coordinar y supervisar al departamento de asistencia
7. Entrenar a las personas que están a su cargo en actividades de desarrollo del trabajo.

Dentro del departamento de ésta área las personas que lo integran son;

- Director de contraloría
 - Gerente fiscal
 - Gerente de contabilidad
 - Gerente de sistemas
 - Jefe de contabilidad
 - Tesorería
 - Jefe de sistemas
-
- **Director de calidad;** Tiene como objetivo; fungir como representante de la dirección y del cliente ante el sistema de calidad en coordinar las actividades del departamento de calidad.

Las funciones y actividades son:

1. Ser entrada para la canalización de quejas.
2. Apoyar en los reportes de solución de quejas.
3. Coordinar y recibir las auditorías.
4. Desarrollar programas de auditorías interpersonales
5. Dar soporte y administración a los miembros del equipo de trabajo de calidad.
6. Entrenar a su personal en el desarrollo de actividades.
7. Tomar acciones inmediatas en caso de que los productores no cumplan con los requisitos.

Dentro del departamento de esta área las personas que lo integran son;

- a) Ingeniero de calidad
 - b) Jefe de calidad
 - c) Asistente de calidad
 - d) Supervisor de laboratorio
 - e) Inspector de calidad
 - f) Auxiliar de calidad
- **Director de Recursos Humanos;** se encarga de elaborar e implementar la política del personal para conseguir que el equipo humano de la empresa sea el adecuado y se sienta motivado y comprometido con los objetivos corporativos que esté profesionalizado y sea capaz de contribuir tanto individual como en equipo a los resultados generales de la organización. Manejo del área laboral y atención a situaciones legales. Desarrollo y puesta en marcha del programa de gestión de calidad así como anticiparse a procesos que puedan afectar la calidad de los resultados.

Las actividades que realiza el director de recursos humanos son las siguientes:

1. Instaurar un sistema de gestión del desempeño adecuado

2. Coordinar las relaciones laborales
3. Supervisar la administración de personal
4. Elaborar y dirigir los planes formativos
5. Cumplir con los objetivos del departamento de recursos humanos
6. Dar seguimiento a la previsión social fija (vacaciones, aguinaldo, etc.)
7. Coordinar actividades de vigilancia y mantenimiento de los jardines.
8. Entrenar su personal en actividades de desarrollo.
9. Determinar una política de retribuciones que sea coherente, equiparativa, competitiva y que motive el personal.
10. Coordinar el proceso de comunicación interna.
11. Supervisar los planes formativos y de desarrollo del personal para garantizar la capacitación del mismo ante las necesidades del negocio.
12. Dar seguimiento a la previsión social variable (dotación de uniformes, fondo de ahorro, incentivos, etc.)
13. Control equitativo de los vales de gasolina, automóviles utilitarios, teléfonos, seguro del edificio y embarques, etc.)
14. Asegurar que el personal trabaje conforme a los documentos aplicables.
15. Asegurarse que no existan actos y condiciones inseguras y en caso de que existan dar aviso a la comisión de seguridad e higiene.
16. Reportar cualquier condición que pueda generar un impacto al ambiente
17. Cumplir con los controles operativos en materia ambiental, establecidos por la empresa.

La empresa se encuentra estructurada bajo un esquema de interdependencia pura en donde todas las áreas y los integrantes de la misma, se saben con toda la autoridad y la libertad en sus terrenos, pero también comprenden completamente que están relacionadas con todas las demás áreas y sus terrenos.

En este tipo de organización, todos, desde la cabeza, hasta los más discretos colaboradores conocen la misión y la estrategia general de la empresa Janesville.

De esta manera, el director de cada área con sus respectivos gerentes, expondrán cuáles son sus planes , objetivos, problemas o situaciones por resolver de cualquier inquietud que se tenga con sus colaboradores de sus respectivas áreas de trabajo, brindando el apoyo necesario para tener una visión más amplia de la organización para el funcionamiento de la misma.

3.4.- OBJETIVOS, MISIÓN, VISIÓN DE LA EMPRESA

Toda empresa u organización para alcanzar el éxito y productividad deseado se plantean objetivos y metas. La empresa Janesville se propone lo siguiente:

Objetivos

- Reconocer la aportación de ideas de mejora del personal que nos permitan agregar valor a nuestros productos y/o procesos y fomentar el involucramiento de todos en la mejora continua.
- Lograr cada día ser mejores, como en el éxito personal y profesional, como parte integral e importante de la organización.

Metas

- La meta de Janesville Acoustics es dirigir nuestro negocio a través del crecimiento y desarrollo de productos y de sistemas innovadores, que sirvan como puntos de referencia para los aislantes acústicos y térmicos a partir de fibras.
- Nuestro interés es el de desarrollar productos que sean de bajo costo, reciclables, ligeros y que cumplan con los más altos estándares de calidad, que nos permitan satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes.

Misión

- Nuestra razón de ser es proporcionar soluciones acústicas y de confort a nuestros clientes

Visión.

- Lograr el reconocimiento en el mercado trabajando con ética y compromiso, en una cultura de trabajo en equipo que facilite la mejora continua, promoviendo siempre la pertenencia, entusiasmo y creatividad del personal.

3.5.- LAS POLÍTICAS GENERALES DE LA EMPRESA

De acuerdo al mismo manual, dentro de la empresa Janesville Acoustics existen algunas políticas internas de trabajo, las cuales están relacionadas con el salario, permisos, así como al personal que colabora dentro de la misma, entre las cuales se desacatan las siguientes:

Política General e integral

- Satisfacer y exceder las necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos de calidad a precios competitivos y en tiempo; comprometidos con el cuidado del medio ambiente y la prevención de la contaminación a través del cumplimiento de los requisitos legales y otros así como el uso racional de los recursos naturales fomentando el trabajo en equipo basados en un sistema de planeación, control, aseguramiento y mejora continua.

Políticas específicas

- **Política de capacitación**

Los diplomados se autorizan con pago de viáticos únicamente en Morelia, si cambia de residencia Dirección General autoriza el cambio.

1.- El curso de inglés lo deberá pagar en primera instancia el empleado y una vez cumplido el curso y evaluado la empresa le remunerará el 40% del costo

2.- Los viáticos deberán ser utilizados de acuerdo a la política de viajes de acuerdo al nivel que se trate.

3.- No se autorizará pago de tarjetas telefónicas salvo caso indispensable y con autorización de Dir. Recursos Humanos.

- **Política de gasto funeral**

Es un donativo que dan los trabajadores, en apoyo a los mismos trabajadores que tengan el deceso de un familiar directo y se otorga bajo los siguientes instrumentos:

- ❖ La aportación del trabajador equivale a \$2.00 semanales. o también

- ❖ La aportación del trabajador equivale a \$20.00 catorcenales.

El donativo es voluntario y no se devuelve en caso de que el trabajador se retire de la empresa.

La ayuda se otorga cuando fallece un familiar directo del trabajador, (espos(a), padres e hijos).

Para tener derecho a esta ayuda, el trabajador deberá estar aportando a la ayuda de gastos de funeral.

El importe de la ayuda será de 3VSM de la zona elevado al mes.

- **Política de fondo de ahorro**

El fondo de ahorro es una prestación de la Empresa para los trabajadores y podrán ingresar cuando tengan una antigüedad de 3 meses. El trabajador además de su ahorro personal y el de la Empresa tiene derecho a solicitar préstamos de corto y largo plazo, para ello, llenará la "Solicitud de préstamo al fondo de Ahorro" para que

en primera instancia la autorice un miembro de la Comisión Mixta, y el trabajador a su vez la tramitará al departamento Administrativo. Tratándose de préstamos a corto plazo será suficiente con que un miembro de la comisión firme para la autorización del préstamo, en el caso de los préstamos a largo plazo se necesita que 2 miembros de la comisión lo autoricen.

- **Política de permisos**

Los empleados tendrán derecho a solicitar permisos por asuntos personales bajo los siguientes lineamientos

- 1.- El jefe inmediato autoriza el permiso al personal a cargo siempre y cuando el permiso se haya solicitado con anticipación.
- 2.- Los permisos menores de 4 horas no generará ningún descuento en nómina.
- 3.- Los permisos con más de 4 horas en un día se tendrán que reponer con un día de trabajo o a cuentas de vacaciones.

- **Política de utilización de vehículo**

- 1.- Se asigna este vehículo para el servicio de la empresa.
- 2.- Se autorizan gastos de gasolina para uso de trabajo.
- 3.- Si la persona, necesitan salir a algún asunto personal con la unidad fuera de la ciudad, deberán solicitar autorización.
- 4.- Es responsabilidad del funcionario mantener en buen estado la unidad.
- 5.- Es responsabilidad del funcionario mantener limpio el auto tanto la parte interna como externa.

- **Política de goce de sueldo para supervisores**

Los supervisores tienen derecho a disfrutar 3 días con goce de salario bajo las siguientes condiciones

- 1.-El feje inmediato autorizara el permiso con goce de salario siempre y cuando los días no se tomen juntos.
- 2.- Cuando el permiso sea por causa justificada por ejemplo: enfermedad de algún familiar, necesidad de salir fuera de la ciudad, etc.
- 3.- No se obligan tomar los 3 días del año.
- 4.- No son acumulables los permisos.

- **Política de incentivos reproceso**

Las personas que tienen derecho a recibir incentivo económico por retrabajos son los siguientes:

- 1.- Personal administrativo de nivel gerencial y jefatura
- 2.- Cuando un empleado realice trabajos de reproceso directamente en la planta del cliente.
- 3.- Se pagará el 25% más del tiempo extra que se pague al personal operativo considerando el valor del tiempo extra de un supervisor de producción.
- 4.- El empleado deberá reportar exactamente el tiempo extra que se haya trabajado en la planta, sin considerar los tiempos de traslado.
- 5.- Si el trabajador está cubriendo su jornada de trabajo normal, no se computará como tiempo extra para el pago de este incentivo.
- 6.- Al personal operativo que realice trabajos de reproceso en la planta del cliente se le pagará el tiempo extra de acuerdo al salario que perciba en ese momento.

- **Política por actos inseguros**

Estas sanciones aplicarán a todo el personal de Janesville que realice actos inseguros que puedan afectar la seguridad de su persona, de sus compañeros y de la misma empresa.

- 1.- De acuerdo a la investigación que se realice de los actos inseguros y /o accidentes de trabajo y a la gravedad del acto se aplicará la sanción como lo marca la LFT en su Art. 47 fracc.VII que menciona lo siguiente: comprometer el trabajador,

por su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentran en él.

2.- En caso de que la empresa no considere prudente la aplicación del punto anterior se procederá con lo siguiente:

a) Se suspenderá con 4 días de trabajo a los trabajadores que cometan actos inseguros y que a consecuencia se genere un accidente de trabajo a ellos mismos, a algún compañero o ponga en riesgo la seguridad de la empresa.

b) El trabajador realizará trabajos de seguridad por 16 hrs. Distribuidos sin goce de salario distribuidas en una semana y su jefe inmediato será responsable de reportarlas con el responsable del área de seguridad, así mismo deberán informar al área de Recursos Humanos para llevar el control de dichas horas.

c) El trabajador quedará suspendido del Bingo por un tiempo de dos meses.

3.- Se levantará reporte administrativo a cualquier trabajador que observe actos inseguros dentro de la empresa y no haga de conocimiento al responsable de Seguridad.

A continuación se mencionaran algunas políticas laborales relativas al personal las cuales son;

- Usar el equipo de protección personal
- Eliminar los actos inseguros
- Reportar las condiciones inseguras
- Mantener el área de trabajo limpia
- Respetar y obedecer los señalamientos
- No usar alhajas
- No operar equipos que estén bloqueados
- Portar el uniforme y equipo de protección dentro de las áreas de trabajo
- Registrar la hora de entrada y salida del trabajo

- Al entregar el turno de trabajo, hacerlo en forma completa con equipos, materiales y reportes.
- Dentro del desarrollo de trabajo se deben sujetar a la actividad establecida.

Con este se capítulo se llega a la conclusión que la empresa Janesville es una organización nacional e internacional que satisface las necesidades del mercado automotriz, además es única en el país es de las más importantes y útil para las armadoras contar con productos de calidad.

En cuanto a la organización que tiene la empresa es muy grande cuenta con gran variedad de personal, departamentos, infinidad de actividades, es organizada y jerarquizada.

Así como también establece sus objetivos, metas, misión, visión, políticas que se tiene que seguir y ser cumplidas con la finalidad de para lograr el buen funcionamiento y el alce de ellos.

También proporciona acciones encaminadas para la atención del trabajador brindándole las prestaciones, atención de necesidades educativas, de salud, capacitación, asistencia y laborales tanto para el trabajador como para su familia.

CAPITULO IV

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En el presente capitulo se mencionaran algunos aspectos relevantes acerca de la intervención que tiene la Dirección de Recursos Humanos dentro de la empresa Janesville.

4.1.- ANTECEDENTES

De acuerdo al manual de organización y procedimientos 2009, se rescata el siguiente antecedente histórico de la Dirección de Recursos Humanos.

En año 2000 fecha que fue creada la empresa Janesville, la Dirección de Recursos Humanos dio sus inicios en tal periodo y fue administrada por una Lic. En administración que posteriormente se salió en el año 2005 y la cual fue ocupada por una la Lic. En Trabajo Social que sigue actualmente a cargo de la Dirección.

En sus inicios la función primordial que realizaba la Dirección era la capacitación al trabajador, así como también actividades recreativas para los trabajadores y su familia, pero con el paso del tiempo se fueron implementando mas funciones a cargo de la dirección para atender al trabajador abarcando desde directivos, jefes, supervisores, trabajadores de producción, familia, atención y detección de necesidades de cualquier índole sea laboral o personal.

Se iba incrementando más la intervención de la dirección, ya que se encarga del recurso humano la cual fue integrándose más a la dinámica de la empresa, tomando en cuenta las necesidades del trabajador en su ambiente laboral y personal, esto para contribuir en la productividad de la empresa y en la satisfacción personal y laboral de los trabajadores.

4.2- ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En el funcionamiento de la empresa, entran en juego no solo los aspectos técnicos, financieros y materiales sino también humanos que intervienen en su operación y que son el factor más importante para su éxito o fracaso. De ahí una de las funciones cruciales de la función de Recursos Humanos sea la de conseguir y retener personal competente y responsable, para que la organización se desarrolle sanamente.

A continuación se describirá el campo de acción de recursos humanos, el cual es muy amplio, ya que los objetivos que persiguen las diferentes funciones van dirigidos a un mismo fin encausando sus esfuerzos a los objetivos de la organización.

Este departamento se encuentra integrado por 6 puestos que son:

- Director de Recursos Humanos
- Gerente de Capacitación
- Jefe de Selección
- Asistente de Recursos Humanos
- Intendencia
- Vigilancia

Los cuales poseen el mismo nivel jerárquico de este departamento pero en diferente escala.

4.2.1.- OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Este objetivo establece lo siguiente:

Elaborar e implementar la política del personal para conseguir que el equipo humano de la empresa sea el adecuado y se sienta motivado y comprometido con los

objetivos corporativos; que esté profesionalizado y sea capaz de contribuir tanto individual como en equipo a los resultados generales de la organización. Manejo del área laboral y atención a situaciones legales. Desarrollo y puesta en marcha del programa de gestión de calidad así como anticiparse a procesos que puedan afectar la calidad de los resultados.

Funciones y actividades

Las actividades que realiza el Director de Recursos Humanos son las siguientes:

1. Instaurar un sistema de gestión del desempeño adecuado
2. Coordinar las relaciones laborales
3. Supervisar la administración de personal
4. Elaborar y dirigir los planes formativos
5. Cumplir con los objetivos del departamento de recursos humanos
6. Dar seguimiento a la previsión social fija (vacaciones, aguinaldo, etc.)
7. Coordinar actividades de vigilancia y mantenimiento de los jardines.
8. Entrenar su personal en actividades de desarrollo.
9. Determinar una política de retribuciones que sea coherente, equiparativa, competitiva y que motive el personal.
10. Coordinar el proceso de comunicación interna.
11. Supervisar los planes formativos y de desarrollo del personal para garantizar la capacitación del mismo ante las necesidades del negocio.
12. Dar seguimiento a la previsión social variable (dotación de uniformes, fondo de ahorro, incentivos, etc.)
13. Control equitativo de los vales de gasolina, automóviles utilitarios, teléfonos, seguro del edificio y embarques, etc.)
14. Asegurar que el personal trabaje conforme a los documentos aplicables.
15. Asegurarse que no existan actos y condiciones inseguras y en caso de que existan dar a visto a la comisión de seguridad e higiene.
16. Reportar cualquier condición que pueda generar un impacto al ambiente
17. Cumplir con los controles operativos en materia ambiental, establecidos por la empresa.

Dichas actividades recaen en la responsabilidad del director y se encarga de que se cumplan para llevar a cabo el funcionamiento de la empresa.

4.2.2.-ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

El término función tiene gran variedad de significados. El término función” es aquello que se hace ejerciendo, las acciones para el alcance de objetivos”. (Diccionario de ciencias sociales 2004: 1276)

Retomado del manual de competencia laboral de la empresa Janesville 2009, a continuación se van a dar a conocer los objetivos y funciones que realizan los diferentes departamentos que integra la Dirección de Recursos Humanos las cuales son los siguientes:

- ***Departamento de capacitación***

Una de las áreas que conforma la dirección de Recursos Humanos es el departamento de capacitación, el cual es dirigido y conformado por un Lic. En contaduría y tiene como objetivo.

Objetivo; Asegurar que el personal que afecte la calidad del producto sea competente con base a su adecuada educación, entrenamiento, habilidades y experiencia. Influir en la motivación, facultar y habilitar al personal como clave en el éxito. Fungir como representante ante al cliente en materia de capacitación. Desarrollo y puesta en marcha del programa de gestión de calidad, así como anticiparse a procesos que puedan afectar la calidad de los resultados.

Sus funciones y actividades son:

1. Elaborar los planes formativos y de desarrollo para garantizar la capacitación del mismo ante las necesidades del negocio.
2. Control de capacitación

3. Coordinar con las diferentes áreas del seguimiento a la matriz de habilidades para el entrenamiento al campo.
4. Coordinar la aplicación de las evaluaciones de desempeño.
5. Modificar y actualizar las competencias laborales y solicitud de las diferentes áreas.
6. Reservar cursos externos y elaborar la solicitud de pago.
7. Realizar las reservaciones de hotel para efectos de eventos de capacitación.
8. Elaborar las constancias de capacitación
9. Generar expedientes de capacitación por persona.
10. Coordinar eventos de capacitación y motivación
11. Elaborar el programa de capacitación de acuerdo al DNC (Diagnóstico de Necesidades) aplicado a todo el personal.
12. Inducción de personal a nuevo ingreso.
13. Apoyar en la comisión de seguridad e higiene.
14. Apoyar en eventos de previsión social

La siguiente área es

- ***Departamento de selección***

El cual está conformado y dirigido por una Lic. En Administración, tiene como objetivo el siguiente.

Objetivo; Llevar a cabo el proceso de selección de personal, buscando los candidatos más idóneos de acuerdo a las vacantes.

Sus funciones y actividades son:

1. Desarrollar el proceso de reclutamiento promoviendo las vacantes en las diferentes bolsas de trabajo.
2. Realizar las entrevistas de los candidatos
3. Coordinar las entrevistas con los responsables del área a cubrir la vacante
4. Aplicación de exámenes a los candidatos según aplique.

5. Solicitar referencias personales y laborales vía telefónica y coordinar la aplicación del examen médico.
6. Realizar actividades administrativas de contratación.
7. Integrar y mantener actualizados los expedientes del personal.
8. Modificar el directorio de personal cuando haya personal de nuevo ingreso.
9. Realizar el censo anual de los trabajadores
10. Actualización de los reportes de ausentismo, personal autorizado, incapacidades y selección de personal.
11. Dar aviso por escrito de las bajas del personal
12. Dar aviso por escrito de las incapacidades del personal a las áreas correspondientes
13. Coordinar los ingresos al fondo de ahorro
14. Revisión de registros del reloj checador de todos los departamentos y entrega de reporte de validación de nómina.
15. Entrega de recibos de nómina semanal y catorcena
16. Solicitar los botiquines de primeros auxilios instalados en la planta
17. Coordinar las actividades de área y vigilancia.
18. Entregar semestralmente la ropa de trabajo al personal operativo.
19. Apoyar en las actividades de la dirección de recursos humano.
20. Apoyo en la organización y eventos de previsión social.

Así como también se integra con un asistente en Recursos Humanos.

- **Asistente de recursos humanos**

El cual está conformado por una persona cuyo es a nivel preparatoria.

Tiene como objetivo: Realizar actividades administrativas y de compras que requiera la empresa.

Sus funciones y actividades son:

1. Revisar los vehículos de la empresa en cuanto a su estado mecánico
2. Control del acceso principal de la empresa

3. Realizar pagos de bancos
4. Realizar trámites legales en Hacienda, Rentas etc.
5. Apoyo al almacén en compras de fetaciones a nivel local y regional.
6. Apoyo en las actividades de la caseta
7. Entrega de contrarecibos a proveedores y reportarlos
8. Realizar viajes en la república de acuerdo a las necesidades de la empresa.
9. Apoyar en Recursos Humanos en eventos especiales.

- **Área vigilancia**

Dentro de esta área está conformado por dos personas a nivel secundaria y tiene como objetivo; Supervisar y vigilar que todas las instalaciones se encuentren en orden, así como también el control de acceso de todas las personas que ingresa a la planta y reportar cualquier anomalía.

Sus funciones y actividades son:

1. Realizar recorrido en la planta supervisando las estaciones correspondientes
2. Control de entrada y salida de vehículos y personal interno y externo.
3. Barrer la calle y estacionamiento de la planta
4. Limpiar la caseta
5. Llevar estricto control del personal ajeno que ingresa a oficinas
6. Transmitir mensajes al supervisor cuando sea recibidos en la caseta.
7. Elaborar vales de equipo y herramientas de contratistas
8. Solicitar credenciales al personal interno para su ingreso.
9. Revisión de mochilas al personal cuando se retire de la planta.
10. Regar plantas y jardines de la empresa Janesville
11. Atender comedor turno 3.
12. Apoyo a personal de intendencia
13. Apoyar en Recursos Humanos en eventos especiales.

- **Área de aseo**

Dicha área está integrada por dos personas a nivel secundaria tiene como objetivo; mantener oficinas, instalaciones, comedores, vestidores y baños limpios.

Sus funciones y actividades son:

1. Preparara café
2. Lavar loza
3. Limpiar oficinas y áreas en común
4. Recoger basura de oficinas, comedor y baños
5. Mantener las existencias en cada de las áreas (papel, café, azúcar, agua etc.)
6. Sacar la basura de las oficinas y baños a los contenedores.
7. Revisar mochilas al personal cuando se retire de la planta.
8. Limpiar laboratorio de calidad
9. Hacer lista de faltantes de comedor y artículos de aseo.
10. Poner servicio de café en la sala de juntas cuando se efectúan reuniones semanales, mensuales, etc.
11. Lavar baños de oficinas y producción.
12. Limpiar cristales.
13. Regar plantas
14. Limpiar ventiladores y aparatos telefónicos.
15. Limpiar el refrigerador cada semana.
16. Barrer el estacionamiento interno de la planta.
17. Entregar paquetería en oficinas y en industrias Marves.
18. Apoyar en Recursos Humanos en eventos especiales.

4.3.- PROGRAMAS DE LA DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

Para ello la dirección de Recursos Humanos maneja varios programas para la atención del trabajador y de la propia empresa para el logro de los objetivos organizacionales y personales del trabajador.

En lo siguiente se presenta los programas que establece la Dirección de Recursos Humanos los cuales son;

1.- Programa de la capacitación

En este se capacita al trabajador cuando ingresa a la empresa otorgándole orientación, seguimiento para el conocimiento continuo y permanente en para su enseñanza y comprensión de la dinámica laboral y personal de la empresa.

También se da un adiestramiento al trabajador para el conocimiento de todas las áreas de producción y administrativas que contempla la empresa para el cambio de área.

2.- Programa de salud

Se proporciona IMSS, INFONAVIT, AFORE, desde el primer día de labores a todo trabajador que ingrese a colaborar dentro de la empresa Janesville

También se realizan campañas de vacunación, sesiones que hablan para el cuidado de la salud abarcado, nutrición, alcoholismo, motivación, salud mental, salud física y entre otras.

3.- Programas Educativo

Se le apoya a los hijos de los trabajadores proporcionándoles una ayuda escolar, el cual se otorga durante el mes de agosto y solamente aquellos trabajadores y empleados con hijos en edad escolar con constancia de estudios y acta de nacimiento y máximo 3 hijos, así como también se le ayuda al trabajador que tenga hijos con alguna discapacidad otorgándole un apoyo económico, con medicinas o equipo.

4.- Programa Cultural

Se realiza un evento del día del niño, realltyis a mediados del año, torneos de futbol y voleibol cada tres meses en la unidad deportiva, también se proporciona una canasta Navideña a todo trabajador la cual es una despensa que se entrega antes del 24 de diciembre.

Las cuales están a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, quien tiene la responsabilidad de llevarlas a cabo y de atenderlas dichas necesidades para que se cumplan en su totalidad en la atención del trabajador tanto en aspectos laborales como personales.

En esta parte se puede apreciar el perfil del Departamento de Recursos Humanos comparándolo con el ideal y con lo que hacen, en ello se puede apreciar que muchas de las actividades y funciones se relacionan entre sí, pero la diferencia que se tiene es de que la mayoría de sus actividades están encaminadas en la atención de necesidades laborales y son muy pocas en la atención al factor humano.

De tal manera para darle seguimiento a todo ello, el departamento de Recursos Humanos juega un papel muy importante dentro de la empresa ya que tiene como obligación establecer estrategias que ayuden a fortalecer las relaciones de trabajo entre los individuos y así como también contribuir en las necesidades del factor humano, esto con el fin de mejorar la calidad de la persona, brindando la atención que se merece y así se sienta motivado, tomado en cuenta, tengan un reconocimiento personal, etc.

Así como también tiene como fin aplicar el acrecimiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, los conocimientos, habilidades, etc., de los miembros de la empresa en beneficio del individuo y de la propia empresa.

CAPITULO V

TRABAJO SOCIAL EN EL ÀREA EMPRESARIAL

El Profesionista de Trabajo Social debe estar presente en cualquier àmbito de la sociedad, ya que la problemática social que se presenta actualmente así lo requiere. Mediante la intervención adecuada de un Licenciado en Trabajo Social puede descubrir en los individuos sus capacidades y habilidades para que a partir de los recursos con los que cuentan sean capaces por ellos mismos de dar solución a los problemas que les afecta, fungiendo así el Trabajador Social como vínculo de enlace entre los demandantes de servicios o necesidades y las instituciones portadoras de estos satisfactores, logrando con ello el bienestar social.

Este capítulo tiene como finalidad proporcionar los elementos necesarios que sirvan para sustentar la comprensión del actuar del profesionista de Trabajo Social, para lo cual se analizará aspectos como: el concepto, los antecedentes, el T.S en la actualidad, el perfil, las funciones y actividades que realizan en dicha área.

5.1.-DEFINICIÓN DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

Es importante conocer la definición antes de hablar de la intervención que tiene el Trabajador Social en èsta área. A continuación se mencionaran algunas definiciones presentadas por diversos autores.

“Trabajo Social es la única profesión que tiene como su objeto de trabajo las necesidades y problemáticas sociales, que está orientada a intervenir en ellos de manera profesional, integrando en los modelos de intervención los saberes tanto de otras disciplinas como de las sociedades concretas”. Tello Neila; (2000:230).

“Trabajo Social es una modalidad operativa de actuación con individuales, grupales o comunitarios, para la realización de una serie de actividades destinadas a resolver problemas, satisfacer necesidades o para atender a sus centros de interés”. Ader Egg. (1995: 296)

En la definición anterior se puede decir que el Trabajador Social se le conoce como una intervención científica encargada de conocer y transformar la realidad y por lo tanto apoya en los saberes con otras profesiones a fin de logra el bienestar.

“Trabajo Social es la disciplina que se encarga de conocer los factores que influyen en las problemáticas sociales, para determinar alternativas de solución y así contribuyendo para un mejor bienestar social”. Diccionario de ciencias sociales; (2004: 1131)

De estas definiciones se habla de una problemática social como el objeto de intervención para atender las aspiraciones sociales y lograr el bienestar social de la población. El Trabajador Social puede partir de una investigación y así aportar alternativas de solución en conjunto con otras disciplinas sociales a fin de contribuir para el bienestar social de un individuo, grupo y comunidad.

Puede decirse que el Trabajo social se puede considerar como una profesión indispensable en el ámbito social.

La profesión de Trabajo Social puede deducirse como una disciplina que a través de procedimientos metodológicos propios busca un conocimiento integral del ser humano y su problemática social, con el propósito de desarrollar acciones que contribuyan a su bienestar social.

Al considerar al Hombre y su problemática social el centro de las acciones de Trabajo Social, es necesario entonces ver a esta profesión como una disciplina integral y un enfoque sistémico.

Una vez señalados algunos de las definiciones, se puede concluir con lo siguiente: El Trabajo Social es la profesión que intervine directamente en las necesidades y problemas sociales de una sociedad, mediante una intervención intencionada y científica que busca dar alternativas de solución y lograr el bienestar social, de un individuo, grupo y comunidad.

5.2.- ANTECEDENTES DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

Es importante mencionar los orígenes del Trabajo Social en las empresas, ya que solo así se puede visualizar la importancia de la trayectoria que se ha venido dando a través de los años, retomando principalmente en nuestro país.

De acuerdo a lo mencionado por Guadalupe Neri (2001) se dice, que en nuestro país existen empresas pioneras en el bienestar social del sector obrero y pese a la idea de creer que esto haya sido resultado de logros sindicales, justo es reconocer que las principales acciones ha sido generadas por hombres empresarios con una amplia visión de negocios, que creyeron que el éxito de sus empresas radican en la calidad de sus recursos humanos.

Un ejemplo clásico de esto es la empresa regiomontana de Cervecería Cuauhtémoc y Famosa que guiada por su máximo líder Don Eugenio Garza Sada a principios del siglo XXI, se adelantó al futuro y en materia de prestaciones sociales brindó a sus obreros programas de vivienda, salud y educación a través de la creación de complejos habitacionales, clínicas de atención médica y hospitalaria, así como escuelas.

La anterior mención se considera necesaria para abordar la historia de Trabajo Social en nuestro país, debido a que estos pioneros del bienestar laboral han marcado la pauta para que el sector empresarial mexicano se atreva a reconocer que el factor humano es elemento determinante en la competitividad y han permitido la

incursión de profesionistas de las ciencias humanas para contribuir a dichos objetivos.

También es importante señalar que parte de estas raíces en la etapa de la Revolución Industrial que vivió nuestro país y sus ciudades empezaron a poblarse de las nacientes empresas, enfrentándose a la realidad de que su fuerza de trabajo en muchos de los casos eran emigrantes de regiones rurales que carecían de un nivel educativo y social que fuera propicio para los objetivos de productividad de esa época, ante ésta situación surgen los primeros programas de apoyo social que influyeron en elevar el nivel de vida de los trabajadores .

La participación de Trabajo Social en las empresas mexicanas, ha presentado diferentes enfoques de acuerdo a las necesidades de las empresas y al desarrollo de la misma profesión.

De acuerdo al enfoque denominado **Asistencia Social**, en esta etapa a la intervención formal de los Trabajadores Sociales en las empresas, nace con el surgimiento mismo de los programas de Asistencia social.

Es esta etapa las empresas desarrollaron programas en ocasiones con un alto grado de carácter religioso y fueron guiados por damas voluntarias esposas de los dueños o líderes naturales que preocupaban por el bienestar de los trabajadores.

Ejemplo de programas fueron:

- Alfabetización
- Construcción de vivienda
- Salud social
- Pláticas de valores humanos, Grupos religiosos.

Con estos programas se logró crear un ambiente de armonía e integración a las empresas.

Servicio social

A principios de los años 60 nacen formalmente los primeros departamentos de Trabajo Social en empresas como: Cydsa (Celulosa y Derivados S.A. de C.V) y vidriera Monterrey los cuales fueron coordinados por profesionistas en Trabajo social a nivel técnico.

Estos departamentos surgen con el objeto de ser el vínculo de la empresa con las familias y las comunidades de los trabajadores.

Los programas que se desarrollan en esta etapa tienen ya un enfoque de formación de valores y de desarrollo humano, destacan en estos programas:

- Clases de alfabetización, primaria.
- Atención de casos: Trabajo Social de casos
- Programas de salud: Medicina preventiva, alimentación y nutrición
- Trabajo con familias: Integración de grupos para desarrollar programas de comunicación, educación de los hijos.
- Fomento de valores humanos y organizacionales.
- Planes de prestaciones sociales: como el IMSS, Becas, etc.

El servicio social en esta época pese a que conoce el medio en que se desarrollan los trabajadores se mantienen prácticamente independientes de los factores de producción y forman parte de una estructura organizacional que le da servicio al área operativa. Su especialidad en el Servicio Social es la familia y la comunidad.

En esta etapa Trabajo Social participa en un equipo interdisciplinario dirigido a conocer y atacar los problemas humanos del trabajador y que esto influye en forma positiva pero indirecta en la productividad, el principal propósito era que los trabajadores logran una calidad de vida y que se elevara su sentido de pertenencia a la empresa.

Trabajo Social Profesional

Para 1972 los primeros egresados de la Licenciatura en Trabajo Social se integran a las empresas con departamentos de Trabajo Social, estos profesionistas fundamentados por lo que la organización pedía en materia de desarrollo del personal fueron diseñando y ejecutando programas con un enfoque más profesional que influían directamente en la permanencia del personal y en su sentido de pertenencia a la empresa.

Paulatinamente se fue generando la intervención de esta profesión en empresa reconocidas como: Cervecería Cuauhtémoc y Famosa, Vitro, Hilsa, IMSA, Gamesa, Coca Cola etc.

La modernización de estas empresas implicó también una modernización en las técnicas de intervención de los Trabajadores Sociales empresariales, ya que de las aulas provisionales creadas en las zonas habitacionales de los trabajadores y en donde se desarrollan desde clases de primaria, hasta manualidades o cursos para adolescentes se pasó a los espacios de los centros de Desarrollo Familiar o Clubs Recreativos en donde se integraron a un equipo de profesionistas de comunicación, deportes etc.

En esta nueva etapa el Trabajador Social participa en equipos interdisciplinarios integrados por:

- Trabajo social
- Relacionistas
- Seguridad
- Psicólogos
- Medico

En esta etapa Trabajo Social se integra cada vez más en las solución de problemas generados en el medio directo de los factores de la producción los cuales que afectan a los trabajadores (condiciones de trabajo, satisfacción laboral, liderazgo etc.) y busca evitar problemas de ausentismo, rotación, entre otros.

En cualquiera de las etapas anteriormente mencionadas se presentan diferencias específicas de la intervención de esta profesión, éstas diferencias se puede considerar como fortalezas que en su momento ayudaron al desarrollo de la profesión y con la evolución de las empresas se pudieron convertir en áreas de oportunidad que influyeron también a cuestionar si la profesión estaba suficientemente preparada para enfrentar los nuevos retos de las empresas.

Hoy el Trabajo Social Empresarial enfrenta un nuevo reto ante los cambios internacionales que están viviendo con la globalización, las automatizaciones y las exigencias de calidad y productividad necesaria para ser competitivos.

Las empresas requieren de un Trabajador Social que tenga un profundo conocimiento del factor humano en los procesos productivos y que contribuyen con procesos de educación a generar un cambio en el ámbito de conductas que permitan involucrar a los trabajadores con los objetivos del negocio.

Como se puede identificar que el Trabajador Social ha tenido reconocimiento poco a poco a través de los años, esta profesión se ha ido relacionando e involucrando con el medio laboral y social que conforma una empresa.

Partiendo de lo anterior es necesario definir el Trabajo Social en el área empresarial, para de esta manera tener un conocimiento más amplio en relación a su intervención dentro de esta área.

“El Trabajo Social en empresas identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización, de empleados y trabajadores desde una perspectiva integral que engloba los siguientes aspectos económicos, psicológicos, sociales, relaciones productivas, relaciones humanas. Tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable”. (Herrera, s/f: 1)

De lo cual se deduce que el Trabajador Social en empresas tiene como objetivos los siguientes:

- Busca el desarrollo de la integridad del trabajador como ser humano y de la empresa como comunidad, donde se mezclan intereses e interrelacionan individuos que esperan satisfacer las necesidades.
- Transcender a la organización para conocer los factores sociales del grupo del trabajador que están condicionando la producción.
- Impulsar el desarrollo integral del personal y su familia hacia un mejoramiento permanente de la calidad de vida de personal y laboral.

De acuerdo a lo anterior se puede decir que el Trabajador Social en el área empresarial está encaminado a conocer y enfrentar la problemática social que afecta al factor humano en la organización y lograr así un buen funcionamiento sobre la misma.

5.3.- TRABAJO SOCIAL EN LA ACTUALIDAD

Según Nery Gamboa cabe mencionar que hoy en día la presencia de Trabajo Social en las organizaciones empresariales depende de gran medida de que esta profesión comprenda en forma muy práctica los procesos que se están viviendo y sobre todo de que traduzcan en forma cuantitativa la forma en que la intervención a niveles de factores humanos puedan contribuir a los objetivos de las empresas.

El profesionalista del área social que participa en los sectores productivos debe comprender y analizar los constantes cambios que se viven ante de la globalización como el fenómeno económico social que ha aumentado la interacción internacional y entre sí de ideas, información, capital, bienes y servicios y de personas.

Con el rompimiento de las fronteras comerciales, cada vez es más frecuente encontrar en un mismo país empresas de diversas nacionales, ello implica para las empresas del país de origen el enfrentar y superar la competencia que las mismas traen.

Los factores claves para enfrentare esta competencia nacional e internacional radican en puntos tan importantes como los siguientes.

- Cambio hacia la excelencia, la calidad y la productividad.
- Mejorar el servicio al cliente, en calidad, costo, continuidad y conservación.
- Cambio en la cultura organizacional hacia la mejora continua.
- Equipo directivo con las reglas de las Organizaciones Internacionales de Normalización (ISO) que es un conjunto de lineamientos o normas internacionales establecidas para controlar y evaluar de las organizaciones.

Las empresas que viven la globalización requieren cada vez más de personal capacitado y motivado para enfrentar los retos de la competencia y para integrarse a culturas con enfoque internacional.

Bajo este contexto el Trabajo Social Empresarial debe transformarse y adaptarse a los nuevos requerimientos, tomar una nueva perspectiva de intervención, dejando de lado el perfil tradicional pero equilibrando su esencia de bienestar social con calidad de vida laboral y la productividad.

Cada día es mayor la competencia entre las empresas así como también cada vez los clientes son más exigentes con los productos que reciben, esto ha generado nuevos y más grandes requerimientos en los procesos productivos.

Las exigencias de calidad mueven en las empresas a cambiar, dicho cambio se traduce en la mejora continua de la tecnología, de los sistemas de trabajo y de los

Recursos Humanos. Es entonces la calidad la que contribuye a lograr que los objetivos de obtener valor de forma sostenida se den en una empresa.

De esta forma también la calidad es una tarea de todos los elementos de la organización de manera interrelacionada.

Las acciones de Trabajo social que brinda a la empresa para el logro de los objetivos organizacionales para ello son las siguientes:

- Conocer las reacciones humanas ante los procesos de cambio y aplicar estrategias que influyen en la integración armónica de los trabajadores a los nuevos procesos.
- Desarrollar programas de calidad de vida que hagan que al tener personas de calidad sean trabajadores de calidad (Educación, Salud, Prestaciones sociales).
- Participar en el fomento de la nueva cultura de calidad: Difusión de los valores humanos y de la organización.
- Desarrollar programas de motivación y reconocimiento que estimulen conductas que permitan llevar a los trabajadores a lograr las certificaciones que se exigen para la competitividad.
- Planes para evitar problemas sociales que afecten los objetivos de las empresas.

Todas estas acciones han formado parte de la intervención del Trabajador social en los diferentes ámbitos y cubren las necesidades individuales, familiares y sociales.

A continuación se mencionaran algunos ejemplos de los programas de intervención. Según Guadalupe Neri (2001)

- Programa de formación y desarrollo de personal: que van desde la formación de valores, la capacitación técnica y desarrollo de planes de crecimiento para el personal dentro de la organización a todo el nivel.

Con ellos se logra que el personal desee permanecer en la organización por toda su vida laboral.

- Planes de desarrollo social: creación de comunidades habitacionales, escuelas, grupos religiosos, clínicas de salud privada, con todos sus ramas de especialidad.
- Centros de culturales y recreativas: fomento de la cultura, el deporte, el esparcimiento y la convivencia, así como el desarrollo de habilidades artísticas, manuales.
- Integración de grupos: por sectores como Adolescencia, prejubilados y jubilados.

Con los anteriores ejemplos se puede clarificar la participación del Trabajador Social en esta rama destacando que su objetivo podrá estar enmarcado en determinar y encauzar el potencial humano de la organización, desarrollando sus conocimientos, habilidades y actitudes en congruencia con su trayectoria vital, con sus motivaciones personales y con los objetivos y cultura de la organización.

Por lo tanto el Trabajador Social debe existir en nuestra sociedad, ya que en la realidad social dentro de esta área, se necesita de su intervención para atender las necesidades y problemas sociales que se presentan en las organizaciones, con el objeto de lograr un buen funcionamiento sobre la misma.

5.4.- PERFIL DEL PROFESIONISTA DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

Se señalará el perfil requerido para el profesionista que se desempeña en el área de empresa y para ello se presentará el perfil ideal dentro del campo de intervención que tiene el Trabajador Social.

De acuerdo al autor Margarita Terán Trillo (1990), el perfil de T.S.E lo establece de la siguiente manera.

5.4.1.- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL PERFIL IDEAL

1.- Investigación:

Investigación; identifica los factores y variables socioculturales y económicas que afectan la productividad de un individuo dentro de la empresa y los recursos existentes para la implementación y para las soluciones. La investigación se llevará a cabo mediante el trabajo de campo, observación, aplicaciones de cuestionarios, entrevistas dirigidas, diario de campo o estudios sociales de caso.

Actividades son:

- Elaborar estudios sobre factores y problemas sociales que incluye en los procesos productivos.
- Diseña perfiles sociales sobre los diversos grupos que conforman la empresa
- Diseña, estructura y realiza investigaciones relacionadas con problemas existentes en el sector y que les permita conocer la realidad social y empresarial.
- Formula estudios situacionales y evaluaciones diagnósticas sobre el ambiente laboral y de seguridad social.
- Detección de demandas y requerimientos del personal y de los trabajadores.
- Estudios sobre estructura organizacional que permita la potencialización de recursos humanos.
- Realizar el seguimiento de la superación laboral de los distintos grupos de trabajadores.

2.- Administración

Administración; se relaciona con las personas que actúan juntos, de manera organizada, planificada, coordinada, para alcanzar determinados fines y objetivos.

Actividades son:

- Participa en el presupuestario y administración de los recursos humanos y materiales del departamento o servicio de trabajo social.
- Diseña manuales de normas y procedimientos del servicio de trabajo social
- Mantener coordinación con los demás departamentos o secciones del área de recursos humanos.

3.- Reclutamiento y selección

Reclutamiento y selección; se utiliza con la finalidad de buscar los candidatos, potenciales, con el fin de cubrir una oferta de trabajo.

Actividades son:

- Orientación sobre políticas y normas de la empresa a personal de nuevo ingreso.
- Participación en la selección del personal a través de estudios sociales.
- Organización y coordinación de acción de inducción e introducción al puesto.

4.- Relaciones públicas

Relaciones publicas; se relaciona con las actividades que realiza la industria o empresa con asociación, corporación o cualquier tipo de organización, para comunicar información sobre sus actividades a fin de promover y establecer relaciones productivas con otras personas u organizaciones.

Actividades son:

- Promover todas las actividades entre los jefes y subalternos.

- Dirige acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo de sus empleados para obtener mejores servicios y prestaciones.
- Sensibiliza y motiva a los trabajadores acerca de los proyectos de estrategias de cambio a implementar para mejoramiento y desarrollo.

5.- Capacitación y adiestramiento

Capacitación y adiestramiento; Se desarrolla programas encaminados a la capacitación, entrenamiento, y desarrollo personal para los trabajadores.

Actividades:

- Desarrollar procesos de capacitación en torno a medidas de seguridad e higiene.
- Participación y gestión de recursos de adiestramiento y capacitación para la actualización y superación del trabajador.
- Capacitación continúa sobre sus derechos y obligaciones.
- Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación y adiestramiento.
- 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.
- Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos.

7.- Educación

Esto para acerca de sus potencialidades, de sus recursos, de sus derechos, así como de sus obligaciones en la convivencia social.

Actividades son:

- Organizar, desarrollar y evaluar cursos de alfabetización, educación primaria y secundaria para adultos.
- Orientar sobre el uso adecuado del tiempo libre.
- Promover el desarrollo integral de los trabajadores.
- Planear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia.
- Promover actitudes de respecto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo.
- Promover y organizar actividades deportivas, culturales y recreativas para mejorar los niveles de vida que los trabajadores y sus relaciones con sus compañeros.
- Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.
- Estimular en los trabajadores la seguridad en sí mismo, aumentando la participación activa dentro de la empresa.
- Realizar grupos dentro de la empresa, para el logro de un mejor ambiente laboral, así como las relaciones de obrero – patronales y sindicales, redituando en el beneficio colectivo.
- Fomentar en el trabajador en aumentar su cultura por medio de la orientación y estímulo, haciendo uso adecuado de sus propios recursos y los brindados por la empresa.
- Realizar pláticas de planificación familiar para el trabajador y su esposa.
- Promover la educación de preescolar, primaria, secundaria y superior para los hijos de los trabajadores.
- Impartir pláticas a las esposas de los trabajadores sobre la conservación de alimentos, soya, germinados y huertos familiares.
- Crear grupos de señoras y jóvenes para dar los cursos sobre corte y confección, cocina, planificación, mecanografía, etc.
- Crear talleres para los hijos de los trabajadores sobre carpintería, electricidad, mecánica, música, autoconstrucción etc.

- Coordinará actividades y proyectos especiales con instituciones educativas de Trabajo Social.
- Formular reglamentos para prácticas escolares coordinadas con instituciones educativas en el Trabajo Social.
- Establecer un programa de introducción y participación indirecta de estudiantes de T.S
- Difundir las funciones y programas de los servicios de Trabajo Social ante nuevos miembros del equipo o grupo de estudiantes.
- Realizar sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización en el área.
- Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes.

8.- Prestaciones diversas

Prestaciones diversas; Estímulos económicos o en especie, vales, canasta básica, uniformes.

Actividades son:

- Mediar entre autoridades empresariales y el personal, así como a sindicatos en el otorgamiento de prestaciones y servicios.
- Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para los trabajadores.
- Emplear todos los recursos y medios existentes en el ámbito industrial y en la colectividad, para responder a las necesidades humanas de todos los individuos que integran la empresa.
- Controlar los programas de ayuda, materiales y en especie, para los trabajadores.
- Promover y coordinar programas de incapacidad por maternidad, ayuda para lactancia y derechos a guarderías para las madres trabajadoras.
- Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.
- Realizar averiguaciones para el otorgamiento de diferentes tipos de crédito para los trabajadores.

- Vigilar que el servicio del comedor se les otorgue a los trabajadores.
- Vigilar que se le proporcione ayuda al trabajador o a su familia, en caso de defunciones, emergencias o damnificación.
- Elaborar programas de becas para los hijos de los trabajadores.
- Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de los trabajadores, asimismo de pensiones a jubilados
- Estimular la participación activa de los trabajadores y sus familias a fin de que adquieran una actitud responsable ante el otorgamiento de las prestaciones.
- Establecer programas para la creación de bibliotecas y apoyos didácticos para el trabajador y su familia.
- Generar proyectos de apoyo social y emocional para el trabajador en proceso de jubilación.

9.- Coordinación

Coordinación; la acción para disponer de cualquier orden.

Actividades son:

- Coordinará con eventos vacacionales en que el trabajador tenga descuentos y le permita divertirse y descansar con su familia.
- 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.
- Participar multidisciplinariamente en programas de bienestar social con las instituciones de seguridad social.
- Canalizar las ayudas en beca para los hijos de los trabajadores.

- Mantener relaciones con grupos de Alcoholismo Anónimos próximos a la empresa, para canalizar a trabajadores con esta enfermedad social.

10.- Asesoría

Asesoría; orientar al individuo en actividades o en situaciones que lo requieran para su atención.

Actividades son:

- 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 al trabajador sobre los trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas, incapacidad, despido y jubilación.
- Orientar legalmente en aspecto de derecho civil y familiar, en caso de divorcios, problemas sobre vivienda y/o patria potestad de los hijos etc.
- Orientar a madres trabajadoras en el cumplimiento de su trabajo y atención familiar.

11.- Divulgación

Divulgación; promover toda información para el conocimiento ante el personal que conforma la organización.

Actividades son:

- 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 por medio de volantes, personalmente y por medio del sindicato.

- Participar en la difusión de cursos de capacitación y adiestramiento.
- Promover en toda la empresa los sistemas de seguridad e higiene industrial.
- Organizar eventos o actos sociales de reconocimiento a los trabajadores más destacados en su función.

12.- Sistematización

Sistematización; recopilar y ordenar la información obtenida de los diversos, estudios o investigaciones de cualquier índole realizados.

Actividades son:

- Analizar el conjunto de los casos socioeconómicos para conformar indicadores del perfil de los distintos grupos de trabajadores.
- Teorizar sobre los procesos desarrollados en los grupos de capacitación y adiestramiento, educación, etc.
- Teorizar sobre los logros de acciones de extensión comunitaria.
- Integrar maracos de referencia de las características sociales en que se desarrolla la organización industrial y la vida familiar del trabajador
- Generar modelos integrantes de acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención específicas del Trabajador Social.
- Diseñará 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.

13.- Seguridad e higiene

Seguridad e higiene; Filiación al IMSS, condiciones y aspectos del servicio médico, equipo de seguridad, medidas de seguridad.

Actividades son:

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

5.4.2.- CONOCIMIENTOS, CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES

Conocimientos que requiere de Trabajo Social para:

- Conceptualizar al Trabajo Social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como los de las diferentes áreas del campo profesional.
- Analizar la filosofía del Trabajo Social sobre la construcción histórico- social de la especificidad del Trabajo Social.
- Aplicar las estrategias teórico – metodológico del Trabajo Social y los modelos de intervención social

Conocimientos que requiere de política social para:

- 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.

Conocimientos que requiere de economía para:

- Analizar las relaciones sociales de producción
- Estudiar la estructura social económica del país y sus particularidades regionales.
- Analizar el desarrollo del capitalismo en México.
- Analizar las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales vigentes.
- Conceptualizar las necesidades y carencias, y los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.

Conocimientos que requiere se sociología para:

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

Conocimientos que requiere de Psicología para:

- Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuestas como individuo, como grupo y como comunidad.
- Comprender las situaciones problemas en el individuo, en el contexto familiar, grupal y laboral.
- Aplicar técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: Dinámicas de Grupo Operativo, Entrevistas, Terapia Familiar.

- Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas.

Conocimientos de Antropología para:

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

Conocimientos de administración para:

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

Conocimientos de matemáticas y estadísticas para:

- Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemática y estadísticas en la cuantificación de resultados de investigaciones”.

Capacidades y Habilidades

“A nivel Directivo (en la toma de decisiones) para:

- Ejercer la autoridad
- Establecer políticas que normen el trabajo
- Diseñar planes y programas
- Delegar funciones
- Controlar los procesos de trabajo
- Evaluar procesos.

A nivel intermedio (en la planeación, administración y supervisión de los procesos) para:

- Identificar situaciones y problemáticas sociales.
- Analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social.

- Diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social.
- Establecer diagnósticos sociales.
- Seleccionar procesos que incidan en la solución de la problemática social.
- Identificar los Recursos Humanos, 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 recursos.
- Participar multi e interdisciplinariamente.
- Establecer comunicación oral y escrita.
- Relacionar la teoría con la práctica.
- Detectar y capacitar líderes.
- Formar grupos.
- Participación en procesos educativos.
- Atender problemáticas individuales.

Capacidades y habilidad para teorizar a través de:

- Sistematizar los procesos sociales
- Generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.
- Desarrollar la especificidad de Trabajo Social.
- Retroalimentar la teoría con la práctica.
- Desarrollar las teorías del Trabajo Social

A nivel operativos (en la aplicación de procesos técnicos) para;

- Observar
- Entrevistar

- Aplicar cuestionarios
- Conducir casos
- Aplicar dinámicas de grupo
- Aplicar técnicas de educación y de promoción social.
- Aplicar técnicas de educación social y la utilización de apoyo didáctico.
- Organizar cooperativas de diferente tipo.
- Participar en campañas.
- Orientar a la población sobre los recursos existentes
- Aplicar técnicas de registro de información
- Elaborar informes.
- Elaborar programas.
- Elaborar presupuestos.
- Aplicar técnicas de información”.

Actitudes para:

- Mantener el apego a las políticas empresariales.
- Ser responsable de la información de la empresa
- No sobrepasar el dominio de las atribuciones.
- Ser solidario con los colegas de la profesión y con el equipo de trabajo.
- Respetar la delimitación de los campos profesionales.
- Compartir su experiencia y conocimiento con otros profesionales.
- Mantener el secreto profesional.
- Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- Tener sentido de responsabilidad.
- Ser veráz y discreto
- Tener conocimiento y control de si mismo.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Mantener interés en la superación personal y profesional.
- Ser crítico, objetivo y justo.

- Respetar la dignidad humana.
- Tener compromiso con la población.
- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
- Adecuar su comunicación al nivel de las personal.
- Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.

Las gran parte de actividades que realiza el Trabajador Social dependen de la empresa en la se encuentra laborando el Trabajador Social y así como también las funciones que se le asigne. Esto depende de la iniciativa, responsabilidad que tenga el Trabajador Social en la intervención que demuestre en su labor y destacando todo lo que puede realizar sobre el campo de acción.

El Trabajador Social en esta área como podemos apreciar que desempeña diversas funciones especificas a la humanidad de la relaciones laborales y así como a la solución de problemas de carácter social, contribuyendo a los procesos de la productividad de la empresa.

En su función el T.S.E se integra al equipo de relaciones de la empresa y de Recursos Humanos, tratando de atender de manera más amplia las necesidades básicas de los trabajadores.

5.5.- NIVELES DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

El Trabajador Social Empresarial constituye un área de intervención profesional que coadyuva a fortalecer la relación existente entre las organizaciones productivas, el hombre, el núcleo familiar y el entorno social en que se desarrollan estas organizaciones.

Con acciones de carácter profesional, se busca generar una revitalización de factores humanos y evitar que la presencia de problemas socio familiar y laboral afecte al proceso productivo y a la calidad de las empresas.

De acuerdo al autor Manuel Sánchez Rosado (2005)

El Trabajador Social tiene tres niveles específicamente para la intervención los cuales son:

Trabajo Social de caso

Se caracteriza como el nivel de intervención en el cual los recursos que el profesional pone en juego en el proceso de ayuda a los usuarios se concretan, casi exclusivamente en la capacidad del sistema social para utilizar la herramienta de la relación y la comunicación.

En este nivel de intervención del Trabajador Social, busca mejorar las tensiones materiales y emocionales, así como ayudar al usuario a lograr el ajuste práctico de acuerdo a su medio social, así como una satisfacción mutua en sus relaciones personales.

Trabajo Social de grupo

Es un proceso educativo en el que el Trabajador Social conduce a los individuos a establecer relaciones de grupos satisfactorias, que les permita crecer emocionalmente y los capacita para actuar de acuerdo a las circunstancias de su medio social, familiar, con el objeto de lograr ciertas metas comunes, en donde todos los integrantes se reconoce como miembros pertenecientes al grupo y rigen su conducta con base de una serie de norma y valores que todos han modificado o creado.

Este nivel lo que busca hacer conciencia al miembro del grupo de la realidad social en la que se desenvuelve y el papel que le corresponde, capacitar a los miembros del grupo para una participación afectiva y consciente en los problemas sociales,

obtener la socialización de los integrantes del grupo para un intercambio de valores espirituales, morales, culturales y sociales para que los proyecte.

Trabajo Social comunitario

El trabajo en este nivel va en función de la promoción del hombre y de la movilización de recursos humanos e institucionales mediante la participación activa y democrática de la población en el estudio, planeamiento y ejecución de programas a nivel de comunidades destinados a mejorar su nivel de vida cambiando las situaciones que son próximas a las comunidades locales.

Este nivel busca la integridad, la participación activa que sea tendiente para mejorar su nivel de vida.

De lo anterior son los niveles cuales interviene el Trabajador Social con la población de manera general, pero de acuerdo al autor Guadalupe Neri (2001) los niveles de intervención de un Trabajador Social enfocados en el área empresarial son los siguientes:

1.- Clientes

En esta área de intervención, Trabajo Social brinda sus servicios a cuatro grandes grupos, que en su momento pueden tener necesidades contradictorias. Los clientes de Trabajo social en la empresa son:

- Los administradores del negocio (Dueños / comité Directivo)
- Los colaboradores (obreros, empleados, ejecutivos)
- La familia de (obreros, empleados, ejecutivos)
- La comunidad (micro y macro nivel)

2.- Atención individualizada de casos

En esta área de intervención tiene como objetivo de establecer procesos de ayuda profesional a fin de que al trabajador enfrente la solución de sus problemas personales, familiares y laborales de carácter emocional, humano y con ello conlleve a su desempeño laboral y calidad de vida.

El alcance de esta área de intervención va desde el trabajador hasta los miembros de la familia directa. Esta atención se da en muy diversas ramas:

- Individual; Problemas de actitud, autoestima, relaciones interpersonales, plan de vida, salud emocional y física.
- Familiar; Comunicación de pareja, educación de los hijos, relaciones interpersonales de los miembros, definición de roles, actitud ante problemas de salud de los integrantes de la familia.
- Laborales; Relación interpersonal, jefe colaborador, relaciones interpersonales entre compañeros, integración a la empresa, motivación laboral.

La atención de casos como parte de los programas de Bienestar Social está enfocada en el manejo de los problemas humanos y de carácter afectivos que influyen en la calidad de vida del trabajador.

El proceso de ayuda necesariamente inicia con la voluntad del trabajador de recibir el apoyo profesional y por la solución directa de los servicios de Trabajo Social.

Existen otros medios para iniciar la atención individualizada de casos como:

- Al conocer Trabajo Social el perfil de los trabajadores y sus familia y al mantener constatare comunicaciones con ellos, detecta cambios de actitud y cuestiona al trabajador lo que le sucede, ofreciendo su apoyo.
- Los supervisores y/ o jefes inmediatos reportan posibles casos problema y Trabajo Social evalúa la mejor forma de establecer contacto con el trabajador.

El proceso de atención individualizada de casos de lleva acabo a través de sesiones de trabajo directo con el trabajador y/ o familia y se apoya en las técnicas de entrevistas dirigidas o informales.

Las etapas básicas de este proceso son:

- Conocer las expectativas del trabajador
- Conocer el problemas y sus interrelaciones
- Valorar el problema
- Se define plan de acción
- Evaluación

Durante todas estas etapas del proceso se buscan los recursos internos como externos del trabajador para apoyarse en la solución del problema (Internos: potencialidades; Externos Instituciones).

3.- Relación con la comunidad

En esta área de tiene el propósito de integrar programas de desarrollo comunitario en las regiones entorno de la empresa y de las comunidades donde viven los trabajadores, mejorando con ello su medio ambiente y el impacto social de la empresa.

En esta parte en Trabajador Social contribuye a que la empresa cumpla su misión social y su responsabilidad ante la comunidad y sus habitantes a través de acciones de vinculación para el desarrollo comunitario, protección de la ecología, y desarrollo familia entre otras.

Por todo lo anterior en este capítulo, se puede mencionar que el Trabajador Social en el área empresarial es un factor importante que ayuda a brindar aportaciones para el campo laboral de dicha área. Esto con la finalidad de que se ha reconocido en las empresas y en la misma sociedad.

La intervención que tiene el Trabajador Social en dicha área está más enfocada en atender el factor humano, tomando en cuenta las necesidades y problemas de los trabajadores y familia de los mismos para sí lograr una mejor integración y dar solución a ellos. Ya que en las empresa el factor humano necesita humanizar las relaciones de trabajo que son indispensables para cumplir los objetivos de la empresa, los cuales van encaminados hacia el aumento de la productividad y que mejor que el Trabajador Social es intermedio que enlaza entre obrero- patronal para atender y dar alternativas de solución a los problemas y necesidades de los mismos y de la propia empresa, esto con la finalidad de logra la mayor integración y creando un ambiente favorable de trabajo con todos lo que integran la empresa.

El Trabajador Social también participa en los diferentes procesos productivos, humanizando las interrelaciones, y promoviendo el incremento en la productividad a través de impulsar diferentes sistemas o acciones para los trabajadores, así como la elevación de los niveles de vida de este sector.

Como vemos que el Trabajador Social ha constituido el lado humano de las empresas, tomando en cuenta sus necesidades y problemas. Esto tiene también como finalidad para contribuir a la calidad y productividad de la empresa.

Por ello es importante un Trabajador Social dentro de una empresa porque permite atender y dar solución a las problemáticas y necesidades del trabajador desde una perspectiva integral trabajando conjuntamente con un equipo interdisciplinario.

Además el Trabajador Social tiene una funciona social, donde se conjugan tres elementos (factor humana, el espacio, maquinaria – herramientas), permite visualizar como todo en su conjunto para la productividad.

La intervención de un Trabajador Social en la empresa considera el perfil sociocultural del trabajador, se preocupa por la capacitación técnica, y sobre todo por el crecimiento y desarrollo del factor humano que lleve a tener una filosofía y una

relación de trabajo agradable, propiciando así la potencialidad de sus capacidades personales y laborales.

Cabe mencionar que la participación de este profesionista permite dirigir la empresa al buen funcionamiento, además detecta necesidades de capacitación con la finalidad de establecer un diagnóstico de la situación de la empresa e ir mejorando en la calidad, realiza programas tendientes para la satisfacción de necesidades del factor humano etc.

El Trabajador Social se preocupa por el desarrollo, autorrealización del factor humano en la atención de sus necesidades personales y laborales con el fin de que se sienta motivado, tomado en cuenta, se sienta a gusto, se tenga un buen clima laboral, el buen funcionamiento de la empresa, etc., que conlleve al logro de los objetivos y metas de la empresa.

Cabe mencionar que en la empresa Janesville no cuenta con un Trabajador Social y por tal motivo es importante la intervención de este profesionista en dicha organización con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la misma.

Las ventajas que puede ofrecer el Trabajador social en ésta empresa, llaga a motivar al trabajador en sus labores, establecer buenas relaciones interpersonales, atención de sus necesidades, sensibilizar y organizar a los trabajadores a fin de generar procesos educativos que promuevan el cambio social, obtención de conocimientos y habilidades para la comunicación e integración, fomentar la participación del trabajador, etc.

Como se puede apreciar que el Trabajador Social se preocupa por atender el aspecto social del trabajador, así como también contribuye en aspecto laboral de la empresa, conjuntamente se trabajan de manera integral para lograr el buen funcionamiento y alcance de objetivos de la empresa.

CAPITULO VI

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El presente capítulo constituye la parte de la investigación, en el cual se menciona, el universo de la población con la que se trabajó, la elaboración del instrumento, las técnicas empleadas, la recopilación de la información, así como los resultados obtenidos y sus análisis.

6.1 DEFINICIÓN DEL UNIVERSO

La empresa Janesville cuenta con una población de 140 empleados; de los cuales, 35 se desempeñan dentro del área administrativa y 105 en el área de producción; para efectos de la investigación, se consideraron ambas áreas, sin embargo se obtuvo una muestra a través de un procedimiento estadístico, obteniendo un total de 65 empleados, a quienes se les solicitó que respondieran el instrumento para la recopilación de información (cuestionario).

Cabe mencionar que los integrantes de la dirección de recursos humanos no se consideraron dentro de la muestra, ya que por un lado, son quienes desempeñan las actividades (objeto de estudio), y para dicho personal se diseñó otro instrumento (Cédula de entrevista), que permitiera identificar las funciones y actividades que desempeñan, los cuales se presentan de manera descriptiva.

6.2.- ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO

En cuanto a la elaboración del instrumento, se diseñaron dos cuestionarios los cuales surgieron de la operacionalización de la hipótesis, (ver anexo1) mediante el cual se retomaron los indicadores identificados en la misma, los cuales son la Dirección de Recursos Humanos, política de personal, capacitación y adiestramiento y para el personal operativo-administrativo los indicadores son atención personal, atención laboral y satisfacción en el trabajo.

El instrumento utilizado fue el cuestionario y cédula de entrevista que permite rescatar la información.

La Cédula de entrevista, dirigida a la Dirección de Recursos Humanos tiene como objetivo el conocer las funciones y actividades que realiza dicha Dirección encaminadas a la atención de las necesidades laborales y personales de los trabajadores, el cual consta de 44 preguntas, 32 de ellas son de opinión y 12 son dicotómicas es decir de señalar si o no, y algunas contemplan un ¿Por qué?, ¿cuál?, ¿de qué manera?, ¿en qué momento?, este instrumento fue aplicado por el encuestador.

Las preguntas que integran la cédula de entrevista, van relacionadas con las actividades, funciones, programas, reglamento, satisfacción de necesidades laborales y personales encaminadas para conocer la atención que se le brinda al trabajador. (Ver anexo 2)

El segundo instrumento fue un cuestionario, dirigido al personal operativo y administrativo que colabora en la empresa, teniendo como objetivo el conocer la atención que brinda la Dirección de Recursos Humanos ante las necesidades laborales y personales de los trabajadores que colaboran dentro de la empresa Janesville, señalando los indicadores en donde se pide leer cuidadosamente las preguntas y elegir la respuesta según a su criterio, contemplando en total 29 preguntas, 7 de ellas son dicotómicas es decir elegir si o no, 21 de opción y 1 abierta de opinión de la cuales algunas de ellas cuentan con un ¿Por qué?, ¿cómo? esto para profundizar más acerca de la pregunta en donde les permite a los encuestados expresar verbalmente lo que piensa al respecto, con la finalidad de obtener información precisa y completa.

Las preguntas que integran el cuestionario van relacionadas con la atención que le brinda la Dirección de Recursos Humanos ante las necesidades laborales y personales. (Ver anexo 3)

6.3.-RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante la investigación de campo se implementaron técnicas tales como la encuesta y la entrevista.

La encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas de la población.

La entrevista permitió conocer más detalladamente la información para la investigación y así elaborar el análisis de los resultados obtenidos dentro de la misma.

De acuerdo a la recolección de datos se aplicó la cédula de entrevista tomando en cuenta únicamente a los representantes que conforman la Dirección de Recursos Humanos, durante la semana del 10 al 12 de noviembre de 2009, dando un espacio y tiempo para poder realizar la entrevista con el personal a fin de recabar la información de la investigación.

El segundo instrumento donde se aplicaron 65 cuestionarios a los empleados retomando al personal operativo y administrativo, el cual se llevó a cabo durante el transcurso de la semana del 17 al 19 de noviembre de 2009, para ello se les entregó el instrumento al trabajador para que lo contestara en su domicilio, esto fue porque no contaban con el tiempo y espacio para concentrarse en ese momento dando las respuestas al cuestionario y se tuvo que pedir que se lo llevaran y al transcurso de la semana lo entregaran

El instrumento fue factible, sencillo, claro y preciso, se respondieron todas las preguntas, no se tuvo complicación al contestarlo y en aplicarlo, se logró rescatar la información requerida de la investigación.

6.4.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En un primer momento se darán a conocer de manera descriptiva, los resultados obtenidos en la investigación dirigida a las diferentes áreas que conforman la Dirección de Recursos Humanos y posteriormente se presentarán los resultados obtenidos en la investigación dirigida al personal operativo y administrativo, bajo el siguiente orden: pregunta, cuadro que contiene opciones, y las frecuencias absoluta y relativa, enseguida aparece la gráfica y por último la interpretación de los resultados.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en función de las actividades que realiza la Dirección de Recursos Humanos ante la atención de necesidades laborales y personales del trabajador que labora dentro de la empresa.

1.- ¿Cuales son las áreas que integra la Dirección de Recursos Humanos y que funciones realizan?

La Dirección de Recursos Humanos está integrada por diversas áreas las cuales son: Director de Recursos Humanos, Gerente de capacitación, Jefe de selección, Asistente de Recursos Humanos, Intendencia y Vigilancia.

2.- ¿Que funciones y actividades desempeña la Dirección de Recursos Humanos?

Las funciones y actividades que realiza la Dirección de Recursos Humanos tiene como fin Instaurar un sistema de gestión del desempeño adecuado, Coordinar las relaciones laborales, Supervisar la administración de personal, Elaborar y dirigir los planes formativos, Cumplir con los objetivos del departamento de Recursos Humanos, Dar seguimiento a la previsión social fija (vacaciones, aguinaldo, etc.), Coordinar actividades de vigilancia y mantenimiento de los jardines, Entrenar su personal en actividades de desarrollo, Determinar una política de retribuciones que sea coherente, equiparativa, competitiva y que motive el personal, Coordinar el proceso de comunicación interna, Supervisar los planes formativos y de desarrollo del personal para garantizar la capacitación del mismo ante las necesidades del negocio, Dar seguimiento a la previsión social variable (dotación de uniformes, fondo de ahorro, incentivos, etc.), Control equitativo de los vales de gasolina, automóviles utilitarios, teléfonos, seguro del edificio y embarques, etc.), Asegurar que el personal trabaje conforme a los documentos aplicables, Asegurarse que no existan actos y condiciones inseguras y en caso de que existan dar a viso a la comisión de seguridad e higiene, Reportar cualquier condición que pueda generar un impacto al ambiente, Cumplir con los controles operativos en materia ambiental, establecidos por la empresa.

En cuanto a las funciones que realiza el área de capacitación son: capacitación, inducción, evaluación de los resultados, coordinación y divulgación

Área de selección: es el reclutamiento, coordinación, investigación, contratación, selección, organización y previsión social.

Asistente de la Dirección de Recursos Humanos es de: Revisar los vehículos de la empresa en cuanto a su estado mecánico, Control del acceso principal de la empresa, Entrega de contrarecibos a proveedores y reportarlos, Realizar viajes en la república de acuerdo a las necesidades de la empresa., Apoyar en recursos humanos en eventos especiales, Realizar pagos de bancos, Realizar trámites legales en Hacienda, Rentas y Apoyar en las actividades de la caseta.

Área de intendencia: se relacionan con las actividades de limpieza y apoyar en actividades que solicite la Dirección de Recursos Humanos.

Área de Vigilancia las actividades son: Realizar recorrido en la planta checando las estaciones correspondientes, Control de entrada y salida de vehículos y personal interno y externo, Barrer la calle y estacionamiento de la planta, Limpiar la caseta, Llevar estricto control del personal ajeno que ingresa a oficinas, Transmitir mensajes al supervisor cuando sean recibidos en la caseta, Elaborar vales de equipo y herramientas de contratistas , Solicitar credenciales al personal interno para su ingreso, Revisión de mochilas al personal cuando se retire de la planta., Regar plantas y jardines , Atender comedor turno 3, Apoyar al personal de intendencia , Apoyar en Recursos Humanos en eventos especiales.

3.- Qué programas están dirigidos hacia el trabajador y en qué consisten?

Comentan que los programas que se implementan para el trabajador son los siguientes.

Los programas dirigidos hacia el trabajador y familia son:

1; Taller básico de arreglos florales para trabajadores y esposas; Con la finalidad de crear un espacio de recreación para ellos y así puedan aprovechar su tiempo libre.

2.-*Festejo del día del niño*; Se aplica para todos los trabajadores, festejando a sus hijos donde se les proporciona un cine club, comida y obsequios, con la finalidad de dar un espacio para ellos de diversión.

3.-*Reconocimiento a las madres*, Se realiza en el mes de mayo festejando a las mamás, esto con la finalidad de contribuir al reconocimiento por ser el día de las mamás.

4.-*Reconocimiento a los padres*; Se realiza con la finalidad de contribuir para su reconocimiento de ellos.

5.- *Rally*, se lleva a cabo entre los meses de octubre y noviembre, este evento promueve la sana competencia entre los integrantes del equipo Janesville y refuerza los conocimientos relacionados con la calidad del producto y el compromiso. Esto nace debido a reforzar las habilidades y los conocimientos del personal para incrementar la calidad del producto.

6.- *Taller de reciclaje para hijos y hermanos de trabajadores*, Se realiza entre marzo y abril, con el objeto de contribuir al desarrollo y al cuidado del medio ambiente, para que estos puedan fomentar y saber lo que se puede hacer utilizando el reciclaje.

7.-*Evento de desarrollo para familias de trabajadores*; Este nace bajo la necesidad de tomar en cuenta a las familias y trabajar con ellas para que ayuden a la motivación de la misma y de los trabajadores.

8; *Concurso de calaveras*; Con la finalidad de premiar y así contribuir en la economía del trabajador, que puede ser por despensa o dinero.

9; *Posada de fin de año*; este se lleva a cabo a mediados de diciembre, se aplica para todos los trabajadores, se celebra una función de cine se invita a la familia, se entrega una despensa navideña y se realiza un pastorela.

En cuanto a los programas que contribuye el trabajador para realizar un apoyo social son:

10.- *El jugueteón*, se realiza en el mes de abril, esto con la finalidad de ayudar a que los niños reciban un juguete, el personal apoya donando, los cuales son repartidos a escuelas de asistencia social.

11.- *Entrega de despensa Asilo de ancianos*, el personal apoya con ropa y alimentos, esto con la finalidad de contribuir para el desarrollo alimenticio de estas personas, se entrega durante el mes de marzo.

4.- ¿Se le brinda el tiempo y espacio al trabajador para sus necesidades e inquietudes?

a) Si ¿de qué manera? b) no ¿Por qué?

El personal de la Dirección de Recursos Humanos comenta que al trabajador si se le brinda el tiempo y espacio para que ellos puedan plantear sus necesidades e inquietudes, se escucha, se le motiva y se le orienta.

5.-Se le brinda la confianza al trabajador para manifestar su necesidad?

a) Si ¿de qué manera? b) No ¿Por qué?

Si le brinda la confianza para que se desenvuelva y no tenga miedo de expresar su situación y la necesidades que atiende dicha Dirección son de salud; proporcionando seguro de vida que la empresa ofrece a todo el personal desde el primer día de labores, permisos cuando la esposa del empleado de a luz.

6.- Qué tipo de necesidades expuestas por el trabajador atiende la Dirección de Recursos Humano

Para la atención de necesidades educativas, proporciona una ayuda escolar, el cual se otorga durante el mes de agosto y solamente a aquellos trabajadores y empleados con hijos en edad escolar con constancia de estudios acta de nacimiento y máximo 3 hijos.

En cuanto a la atención de necesidades de asistencia realizan un evento del día del niño, este incentivo se aplica a todos los trabajadores, festejando a sus hijos, entregan una Canasta Navideña, es una despensa que se da antes del 24 de diciembre.

Para la atención de necesidades laborales, proporcionan capacitación al personal, vacaciones, descansos en días festivos, entrega de uniformes y equipo al personal de acuerdo al área de trabajo.

7.- ¿Se le da seguimiento a la necesidad o problema manifestado por el trabajador?

a) Si ¿de qué manera? b) no ¿Por qué?

Cabe mencionar que las necesidades expuestas por el trabajador, la Dirección de Recursos Humanos mencionan que se les da seguimiento al trabajador de tal manera para ellos se sientan motivados en su trabajo y en su proceso de desarrollo.

8.- ¿El trabajador puede solicitar cambio de horario?

a) Si En qué momento b) no ¿Por qué?

Además también la Dirección de Recursos Humanos comenta que el trabajador si puede solicitar cambio de horario siempre y cuando se tenga la disponibilidad de otra persona para cambiar el turno en sus actividades laborales, y para solicitar solo en situaciones graves tales como; problemas de salud, personales, familiares o citas a médicos.

9- ¿Las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta y como son atendidas?

Así como también comenta que las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta, para ello se tiene un buzón de quejas y se revisa cada mes, para ello se establecen ideas de mejora para dar solución a lo manifestado y también se dialoga con la persona quien tiene el problema y le da la solución.

10.- ¿Que características toman en cuenta para la contratación al personal?

Con respecto a la contratación del trabajador las características que se toman en cuenta son las habilidades de la persona, destrezas, capacidades, actitudes y aptitudes, seleccionando el perfil adecuado de la persona de acuerdo al área de trabajo.

Las características físicas es de que no tenga tatuajes y alguna perforación.

Las características de salud; son de que no tengan problemas de alcoholismo, drogadicción o alguna enfermedad crónica degenerativa.

11.- ¿Cuales son las reglas de la empresa?

En cuanto al reglamento que implementa la empresa es el siguiente:

Los Reglamentos generales

- No fumar, por la seguridad, comodidad y salud de todos los miembros del equipo, se permite fumar solo fuera de la planta.
- No alcohol, para mantener un ambiente seguro y productivo, se prohíbe trabajar bajo la influencia de alcohol.
- Inasistencias, para lograr las metas y objetivos establecidos por la planta, todos necesitan contribuir, cuando algún miembro del equipo sufre porque la carga extra de trabajo es colocada en ellos.
- Cuando el trabajador va a estar ausente debe de hablar con su jefe tan pronto como sea posible antes de inicio de su turno para que algunos arreglos puedan ser hechos para cubrir su ausencia.

Para los Reglamentos específicos son:

- *Arreglo personal*

La pulcritud en la presencia y el buen arreglo personal contribuye a mostrar la imagen que tiene la empresa Janesville.

- *Higiene y limpieza*

Una imagen agradable y productiva en la compañía, es el resultado de la limpieza y el orden permanente que guarde en el lugar de trabajo.

- *Datos personales*
Con el objeto de mantener al día la información de cada uno de los empleados de la empresa, se solicita que en caso de cambiar cualquiera de los datos personales, lo notifiquen a la brevedad al departamento de Recursos humanos.
- *Horario de trabajo*
Se han establecido de acuerdo con las necesidades de cada una de las áreas de la empresa.
- *Puntualidad*
Se procura atender la responsabilidad y horarios de trabajo en la empresa.
- *Uso de teléfono*
Procure ser breve en caso de hacer llamadas personales.

Reglamento para bajar al área de planta

- Usar los lentes para la protección
- Usar los tapones en los oídos para evitar la sordera y problemas auditivos
- Usar el tapabocas
- Usar zapato de planta y cerrado
- Caminar por los pasillos que se indican dentro de la planta

Reglamento de comedor

El Comedor es para uso de TODO EL PERSONAL de Janesville de México, por lo que te invitamos a mantenerlo limpio y en orden.

Queda prohibido:

- a) Dejar restos de comida, galletas, tortillas, salsas o cualquier alimento sobre la barra o sobre las mesas.
- b) Dejar tupperes, loncheras o bolsas.
- c) Revolver los desperdicios.

Para calentar los alimentos en los hornos de microondas es necesario utilizar las tapas protectoras.

En caso de utilizar la loza, es necesario que cuando termines tus alimentos la laves y dejes sobre el escurridor.

Separar los restos de comida de acuerdo a la clasificación de los desperdicios en los botes de basura designados para cada uso.

Al terminar tus alimentos, deberás dejar limpio y libre de restos de comida el área que utilizaste; recuerda que hay personas que la utilizarán después de ti.

12.- ¿Quién establece el reglamento?

Dicho reglamento lo fundamenta la misma dirección basándose con el plan de la ley federal del trabajo.

13.- ¿Qué tipo de sanciones se aplica al trabajador en caso de infringir el reglamento?

Las sanciones que se aplican al trabajador en caso de infringir el reglamento son de llamadas de atención, reportes, actas administrativas o despidos.

14.- ¿Que sanciones se le otorga al trabajador en caso de faltar?

En caso de faltar el trabajador se le sanciona con llamadas de atención, actas administrativas, reportes administrativos, sin goce de salario, se despide y no se deja entrar al trabajo.

15.- ¿Con que prestaciones sociales cuenta el trabajador?

En cuanto a las prestaciones que recibe el trabajador son: las que otorgan la ley Federal del trabajo; vacaciones, prima vacacional mínima del 25%, un día de descanso por cada 6 días laborales, aguinaldo de 15 días de salario por 365 días laborados, a los que laboran menos de un año se entrega parte proporcional, descansos en días festivos, se otorga un periodo vacacional que se fija de acuerdo con el tiempo de servicios del empleado.

16.- ¿De qué manera se incentiva la labor del trabajador?

Así como también al trabajador se le incentiva a través de bonos, vales de despensas, entrega de un premio por puntualidad y asistencia, que no acumulen

ninguna falta durante la semana y no más de 15 minutos acumulados de retardos a la hora entrada, fondo de ahorro a corto plazo, este incentivo es opcional y aplica para el personal que tiene mínimo 3 meses trabajando y se anota el que le interese participar y se premia al personal que cumple 5 años de labor, se da una ayuda escolar, celebración día del padre y celebración día de la madre.

17.- ¿Se cuenta con una comisión de Seguridad e higiene?

Dentro de la empresa si se cuenta con una comisión de seguridad e higiene.

18.- ¿Como está conformada la comisión de seguridad e higiene?

Está conformada por el coordinador, secretario y vocales de cualquiera de las áreas y niveles operativos y administrativos, el total que la conforma es 20 integrantes.

19.- ¿Quien elige la comisión de Seguridad e higiene?

Dicha comisión es elegida por un representante legal y la responsable es la Directora de Recursos Humanos.

20.- ¿Se realiza la difusión entre los trabajadores para invitarlos dentro de la comisión de Seguridad e higiene?

Para participar en la comisión se realiza una convocatoria a todo el personal que labora en la empresa, invitándolos a formar parte de ella.

21.- ¿Los trabajadores conocen a los integrantes de la comisión de seguridad e higiene?

Si porque se da a conocer el personal que la conforma a través del periódico informativo y pizarrones en cada área.

22.- ¿Qué tipo de necesidades atiende la comisión de seguridad e higiene.

En cuanto a la Protección del personal; se proporciona el equipo necesario, se cuenta con letreros de apoyo que indiquen medidas de prevención.

Para el Orden y limpieza; se limpian los equipos y se actualiza el pizarrón de las medidas y riesgos.

En aspectos electrónicos; se aplican instrucciones de los riesgos, puntos de bloque de la maquinaria, instalaciones eléctricas aisladas.

En Seguridad de proceso y equipo Identificación de partes que puedan lesionar al operador, guardas de protección, el equipo cuenta con paro de emergencia, funcionamiento de las cortinas de seguridad del equipo, programas para la revisión de fugas de gas, identificación de fugas de aceite, agua, anticongelante en el equipo.

Para el sistema contra emergencias e incendios; se cuenta con extinguidores, hidratantes, visibles, alarma de emergencia, la identificación de la ruta de evacuación, el establecimiento del punto de reunión en buen estado, establecimiento de medidas preventivas en caso de sismos, incendios etc.

Para el Manejo, transporte y almacenamiento de materiales: se enseña las sustancias químicas en recipientes seguros, como protegerse en caso de derrame en sustancias químicas, el establecimiento del límite de velocidad de lo montacargista, buen estado la máquina del montacarguista.

En cuanto al ambiente laboral; contar con la ventilación adecuada, la iluminación sea apropiada para la actividad, alejar al trabajador de sustancias químicas, contar con escalares tengan protección y anti derrapante y de que también dirijan a otros niveles.

Cabe mencionar que la comisión de seguridad e higiene tiene como fin detectar condiciones inseguras que afecten al trabajador, brindando seguridad, salud, equipo, herramientas al trabajador.

23.- ¿Qué tipo de capacitación se le brinda al trabajador?

Comentan que la capacitación que se le brinda al trabajador es en relación al funcionamiento e intervención en el área laboral.

24.- ¿.- Quien imparte la capacitación?

Es impartida por el gerente de capacitación, instructores externos tratando temas que ayuden a mejorar la calidad de trabajo, clima laboral, relaciones laborales y funcionamiento en su área trabajo.

25.- ¿Con qué frecuencia se capacita al trabajador?

El período en que se imparte la capacitación varía, esto es de acuerdo a la necesidad laboral, algunos son cada semana, quincenal o cada mes.

26.- ¿A qué área se proporciona mayor capacitación?

El área a la que destina más la capacitación es al nivel operativo es decir los de producción.

27.- ¿De qué manera se evalúa la capacitación?

- a) Verbal b) escrito

La capacitación se evalúa por escrito

28.- ¿Qué aspectos evalúan para identificar los resultados de la capacitación?

Los aspectos que se toman en cuenta son; claridad del tema, características del lugar, el instructor tomando en cuenta el dominio del tema, capacidad para resolver preguntas, integración al grupo y utilidad del tema enfocado al área de trabajo.

29.- ¿Quien realiza la evaluación de los resultados de la capacitación?

Por la gerencia de capacitación a cargo de una Lic. en contaduría.

30.- ¿Se realiza la inducción al puesto?

- a) Si b) No ¿Por qué?

Si se realiza la inducción al puesto a toda persona que ingrese a la empresa a colaborar.

31.- Quien realiza la inducción?

En cuanto a la inducción al puesto, lo realiza la gerencia de capacitación en coordinación con el Director de Recursos Humanos y jefe de línea del área correspondiente.

32.- ¿Cual es procedimiento que se sigue para la inducción al puesto?

El procedimiento que se utiliza es el siguiente:

En su primer momento se le proporcionan al empleado de nuevo ingreso el conocimiento de las características generales de la empresa brindándole información sobre el plan de beneficios, presentación de la estructura organizativa, reglamento interno del trabajo, firma de contrato de confidencialidad, introducción a los objetivos de la empresa y la explicación de los indicadores de desempeño.

Después se le explica la inducción al sistema se da a conocer como está integrado el sistema de la empresa, los documentos que lo conforman y su interacción, explicar la política, misión, visión así como también los conceptos básicos de aspectos e impactos ambientales y el plan de manejos de residuos.

Posteriormente la inducción al proceso se da un recorrido por la planta dando una breve explicación de los procesos, informar los lineamientos de seguridad de la empresa.

Y por último la inducción al puesto se da a conocer las actividades de las que es responsable, así como sus canales de comunicación e integrar al nuevo personal a su equipo de trabajo.

33.- ¿Se capacita y adiestra al personal de nuevo ingreso en su área de trabajo?

Si ¿quién? No ¿Por qué?

Si se capacita y adiestra al personal de nuevo ingreso en su área de trabajo por la gerente de capacitación y jefe de línea del área de trabajo correspondiente.

34.- ¿Se brinda capacitación y adiestramiento al trabajador con respecto a las diferentes áreas de la empresa?

Si ¿Cuáles? No ¿Porque

No se le brinda capacitación y adiestramiento al trabajador ya que mencionan de que no cuentan con el sistema y programa, quien pueda dirigir el procedimiento de todas las áreas y además también porque los jefes de área no tiene el tiempo para estar capacitando y adiestrando al trabajador en otras áreas.

35.- ¿De qué manera se le da seguimiento al personal de nuevo ingreso en su área laboral?

En cuanto al seguimiento que se da al nuevo personal en su área laboral es a través de la aplicación de encuestas de detección de necesidades, entrenamiento por el jefe de línea y capacitación en su área laboral.

36.- ¿Se evalúa el desempeño laboral?

a) Si ¿de qué manera? b) no ¿Por qué?

Para ello si se evalúa el desempeño laboral del trabajador por escrito.

37.- ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la evaluación del desempeño laboral?

Los aspectos que se toman en consideración son la productividad, capacitación, actitud, responsabilidad y seguridad.

38.- ¿Periodo que se aplican las evaluaciones del desempeño?

Estas evaluaciones se aplican cada dos meses.

39.- ¿Quien realiza las evaluaciones del desempeño?

Quien se encarga de evaluar son los jefes y supervisores de cada área de trabajo y evalúan a su equipo de trabajo correspondiente y para el personal administrativo se aplica cada año con el responsable del área.

40.- ¿Se toman en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño?

Si ¿Para qué? No ¿Porque?

Dichos resultados son analizados por el responsable de la capacitación, Director de Recursos Humanos, jefe inmediato y en coordinación con el responsable del área, conjuntamente revisan los resultados obtenidos de las evaluaciones para determinar las acciones a implementar, estos son tomados en cuenta con la finalidad de fijar nuevos objetivos para el desarrollo y mejorar el desempeño de cada trabajador.

41.- Que medidas se implementan para mejorar los resultados?

Las medidas que se toman para mejorar los resultados obtenidos, se realiza la revisión del contrato, se aplican entrevistas con el trabajador y se le capacita.

42.- ¿Que seguimiento se da al trabajador con bajo desempeño laboral?

Y para las personas con bajo desempeño laboral, se capacita, lo cambian de área, se le motiva y el jefe del área lo orienta y asesora en su desempeño.

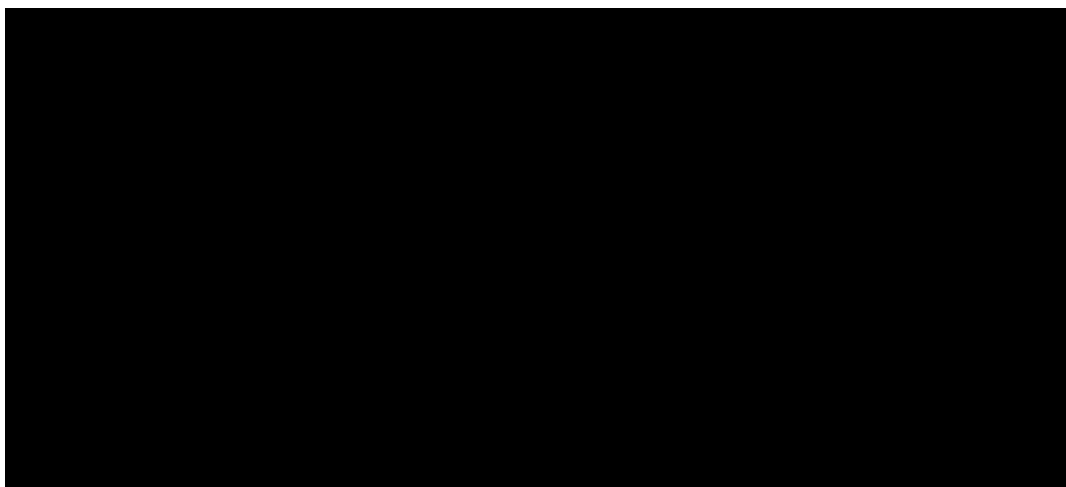
Como se puede apreciar que la Dirección de Recursos Humanos refleja una gran variedad de actividades para atender las necesidades laborales y personales del trabajador y de la empresa, tomando en cuenta la capacitación, inducción, programas donde participan los trabajadores, proporcionar el equipo, evaluar el desempeño, motivar, realizar eventos, proporcionar incentivos, entre otras las cuales son en beneficio para el empleado y la dinámica de la empresa.

En su segundo momento a continuación se presenta de manera gráfica los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal operativo y administrativo de la empresa Janesville, bajo el siguiente esquema, pregunta, cuadro, grafica e interpretación.

1.- ¿Como considera usted la atención que recibe por parte del personal de la Dirección de Recursos Humanos?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Excelente	7	10.77%
B) Buena	43	66.16%
C) Regular	15	23.07%
D) Mal	0	0.0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 1



Fuente: Encuesta directa 2009

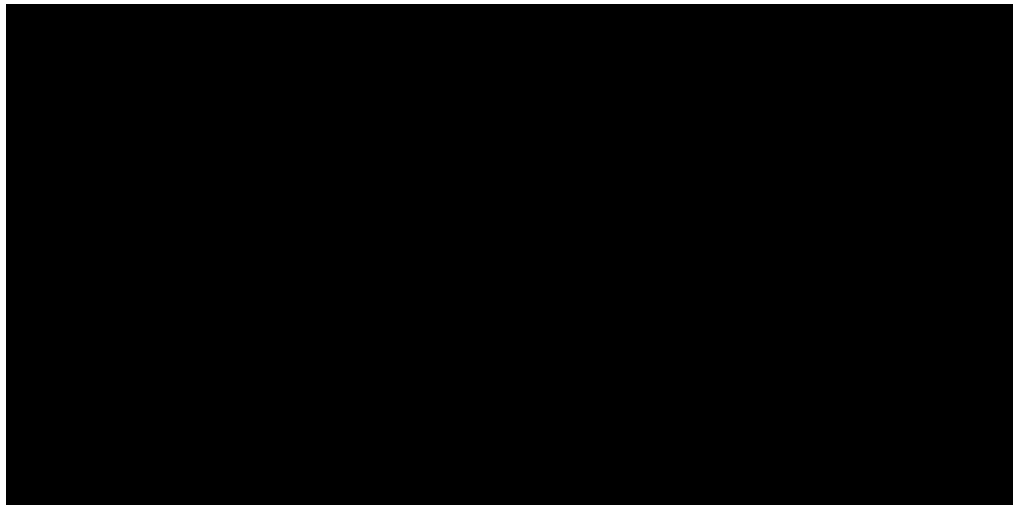
Interpretación

En la presente gráfica se muestra que la mayoría, considera que la Dirección de Recursos Humanos brinda una buena atención al personal, lo cual quiere decir que reflejan una buena imagen, sin embargo la minoría considera que no proporcionan una atención adecuada al trabajador.

1. A ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	22	34.00%
B) Tienen disponibilidad de ayudar al personal	7	12.00%
C) Se les tiene que estar recordando para que se atienda	8	25.65%
D) Por el trabajo que tiene no atienden bien	16	28.55%
TOTAL	65	100%

Gráfica 1.1



Fuente: Encuesta directa 2009

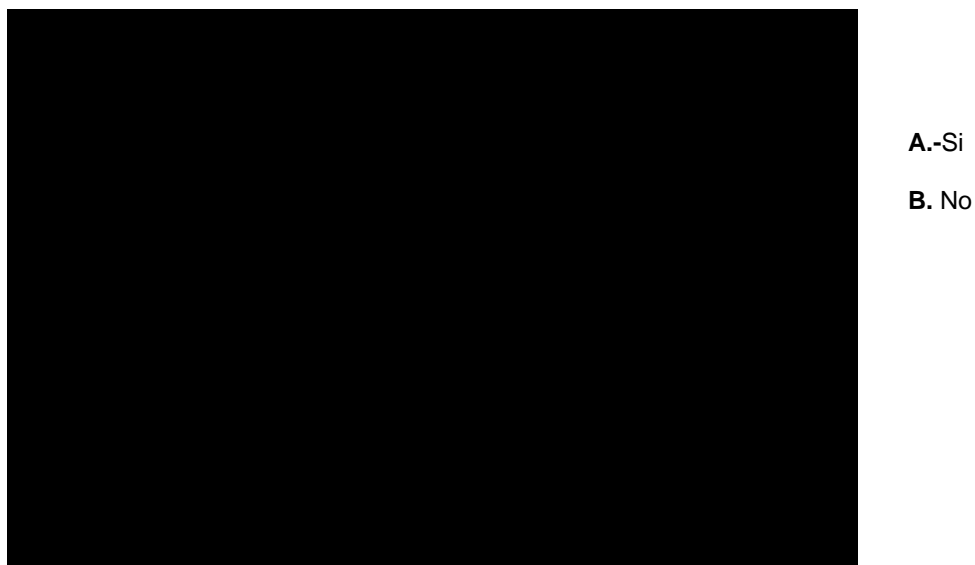
Interpretación

Se muestra que la mayor parte no contestó y de los que si dieron sus puntos de vista consideran que en ocasiones, se les tiene que estar recordando al persona de la Dirección de Recursos Humanos para que tomen en cuenta su problema, ya que mencionan que debido al trabajo que tiene la misma dirección no cuenta con el espacio suficiente para dar seguimiento al problema, lo cual quiere decir que la Dirección de Recursos Humanos con respecto a sus comentarios manifiestan que no existe el interés de crear un espacio para atender las necesidades del trabajador, relacionándolo con la investigación documental se manifiesta que el factor humano es uno de los elementos importantes que debe atender primordialmente la Dirección de Recursos Humanos para el logro de los objetivos personales y laborales.

2.- ¿Considera usted que el trato de la Dirección de Recursos Humanos hacia los trabajadores es igual para todos?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Si	25	38.46%
B) No	40	61.54%
TOTAL	65	100%

Gráfica 2



Fuente: Encuesta directa 2009

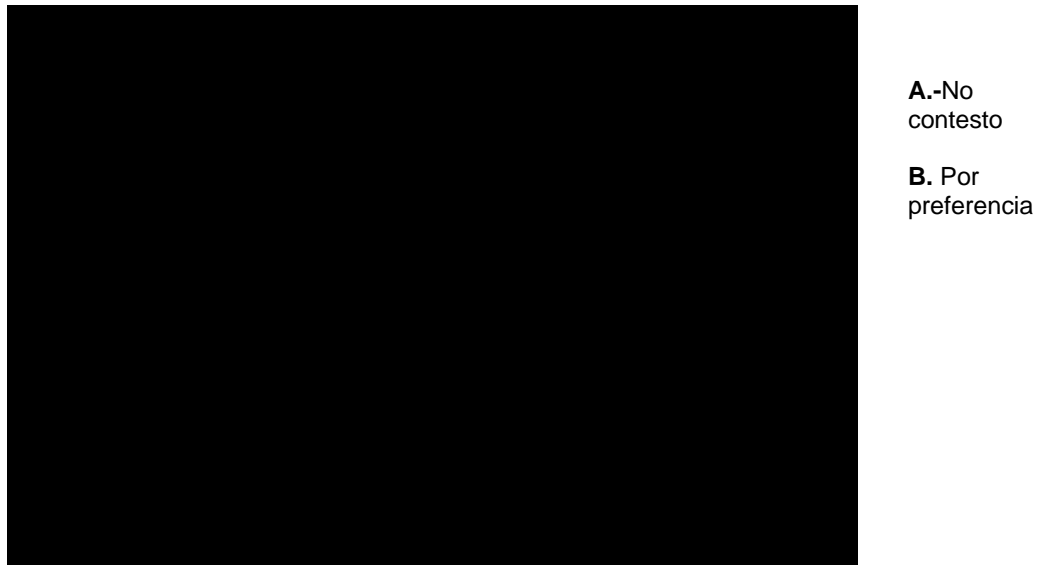
Interpretación

En la gráfica se muestra que la mayor parte considera que la Dirección de Recursos Humanos no brinda el trato por igual a todo el trabajador, lo cual proyecta que no es equitativo y se atienden de manera diferente al personal.

2.1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contesto	7	17.5%
B) Por preferencia	33	82.5%
TOTAL	40	100%

Gráfica 2.1



Fuente: Encuesta directa 2009

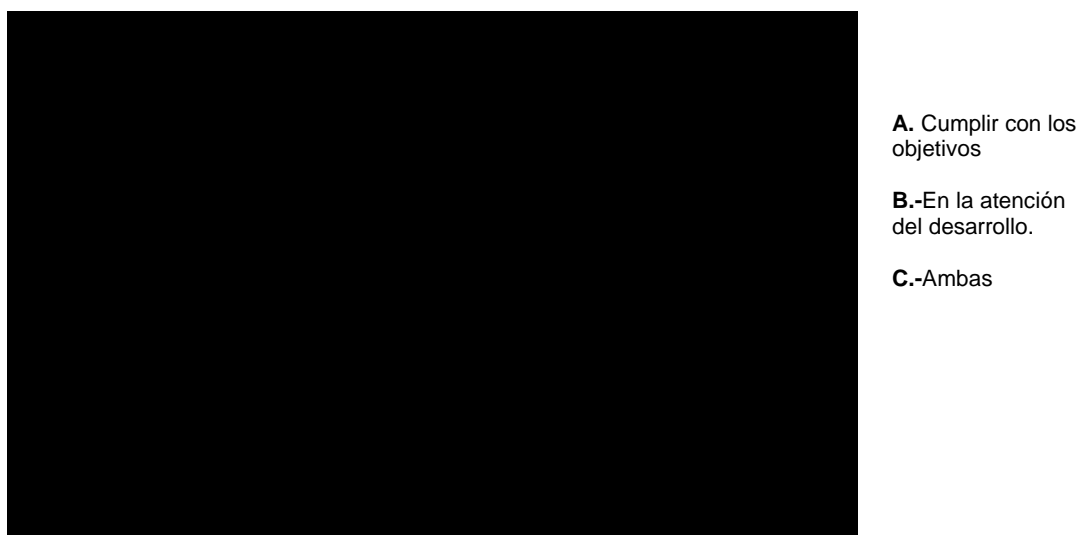
Interpretación

En la presente gráfica se muestra que la mayoría manifestó que la Dirección de Recursos Humanos tiene preferencia por personal que labora en la empresa, percibiendo que no brinda la atención equitativa para el personal tratándolos en diferente forma.

3.- Usted cree que la Dirección de Recursos Humanos se enfoca más a:

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Cumplir con los objetivos y políticas de la empresa	42	64.61%
B) En la atención del desarrollo y crecimiento del factor humano	7	10.77%
C) Ambas	16	24.62%
TOTAL	65	100%

Gráfica 3



Fuente: Encuesta directa 2009

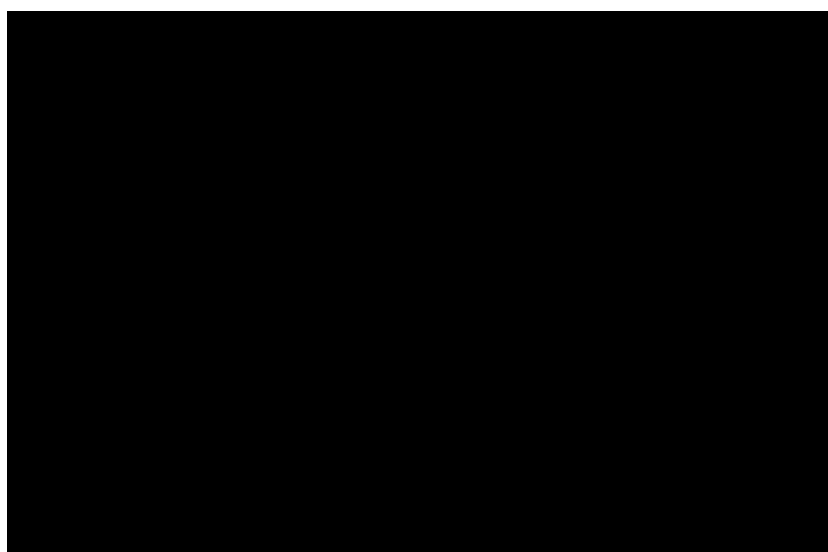
Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica que el mayor porcentaje atribuyen que la Dirección de Recursos Humanos está enfocado mas en cumplir con los objetivos y políticas de la empresa dejando de lado la atención del factor humano , de acuerdo a la investigación documental se refleja que debe de haber un equilibrio de tomar en cuenta los objetivos tanto organizacionales como personales y así contribuir para un buen funcionamiento de la empresa ya que el trabajador es el factor humano que hace crecer la productividad de la empresa.

4.- El personal de la Dirección de Recursos Humanos se preocupa por su desempeño laboral

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Siempre	9	13.84%
B) A veces	53	81.55%
C) Nunca	3	4.61%
TOTAL	65	100%

Gráfica 4



- A. Siempre
- B.-A veces
- C.- Nunca

Fuente: Encuesta directa 2009

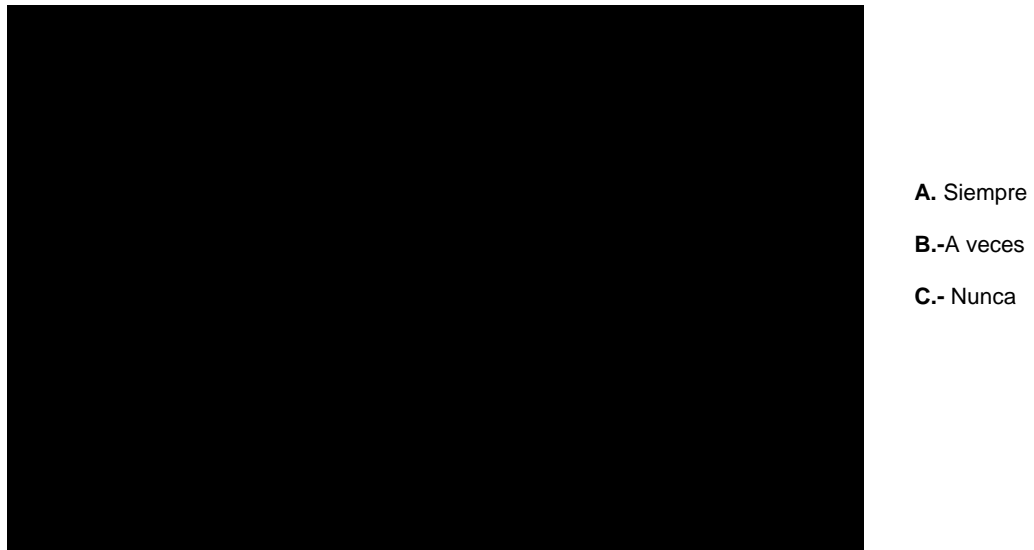
Interpretación

En la presente gráfica se muestra que la mayoría mencionan que la Dirección de Recursos Humanos solo a veces se preocupa por el trabajador en su desempeño laboral, ya que manifiestan que no le dan seguimiento continuo al rendimiento de cada individuo para conocer su crecimiento, relacionando este resultado con la gráfica 3 se puede identificar que la Dirección de Recursos Humanos se enfoca más en las políticas de la empresa y no le dan importancia al seguimiento laboral de cada individuo ya que su máximo punto se centra por el producto y no de quien hace el producto.

5.- ¿Se le brinda el espacio, confianza y tiempo para dar a conocer sus necesidades y/o inquietudes ante la Dirección de Recursos Humanos?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A. Siempre	12	18.46%
B. A veces	51	78.47%
C .Nunca	2	3.07%
TOTAL	65	100%

Gráfica 5



Fuente: Encuesta directa 2009

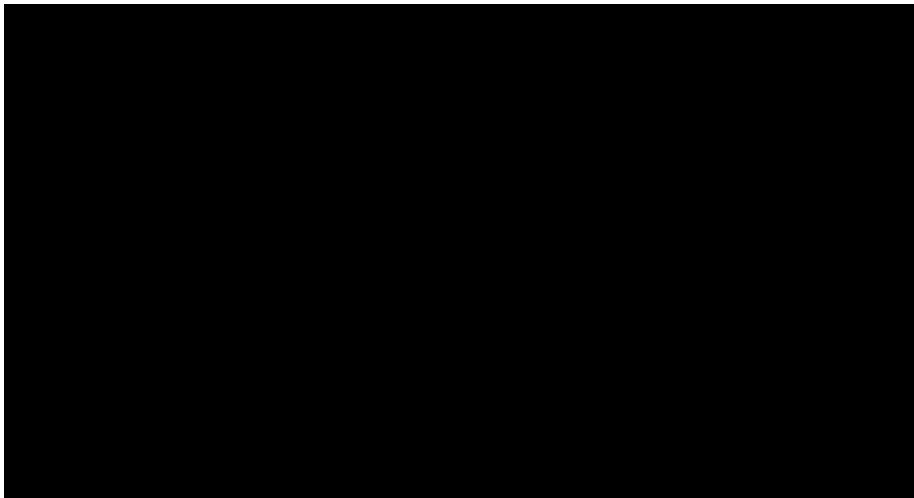
Interpretación

En la gráfica se muestra que la mayor parte manifestó que dicha Dirección brinda poco espacio, confianza y tiempo al trabajador para dar a conocer sus necesidades o inquietudes, quienes perciben de que no dan el espacio suficiente y adecuado al individuo para manifestar su situación, siguieren que la Dirección tiene la obligación de atender en toda situación del trabajador para dar respuesta, solución y mejorar la dinámica de la empresa.

6.- La Dirección de Recursos Humanos le invita a participar en la programación de las actividades laborales y recreativas.

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Siempre	19	29.23%
B) A veces	42	64.62%
C) Nunca	4	6.15%
TOTAL	65	100%

Gráfica 6



- A. Siempre
- B.-A veces
- C.- Nunca

Fuente: Encuesta directa 2009

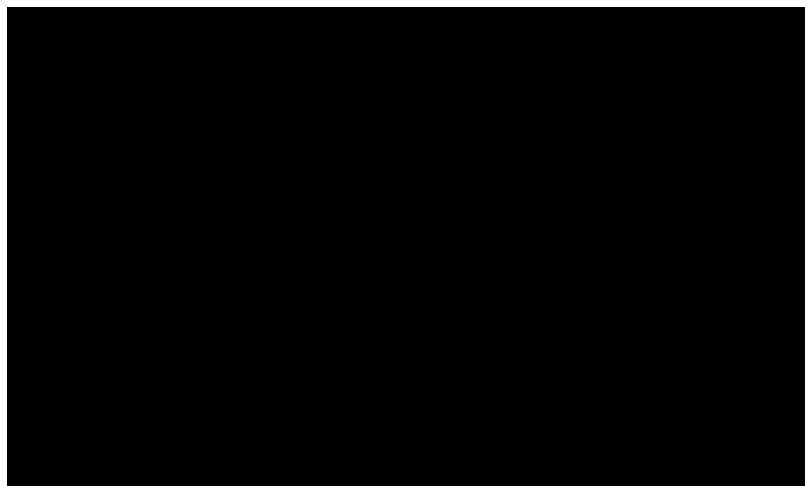
Interpretación

Como se puede apreciar en gráfica muestra que la mayoría manifiesta que son pocas las ocasiones que se le invita a participar en la programación de las actividades, quienes perciben de que no se le toma en cuenta de involucrarse en ello dejándolos de lado ya que son parte que integran la empresa.

6.1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	20	30.77%
B) Se le invita de manera personal	8	12.31%
C) Existe poca difusión en las actividades	12	18.46%
D) No me avisan	25	38.46%
TOTAL	65	100%

Gráfica 6.1



- A. No contesto
- B.-Se le invita de manera personal
- C.-Poca difusión
- D.- No avisan

Fuente: Encuesta directa 2009

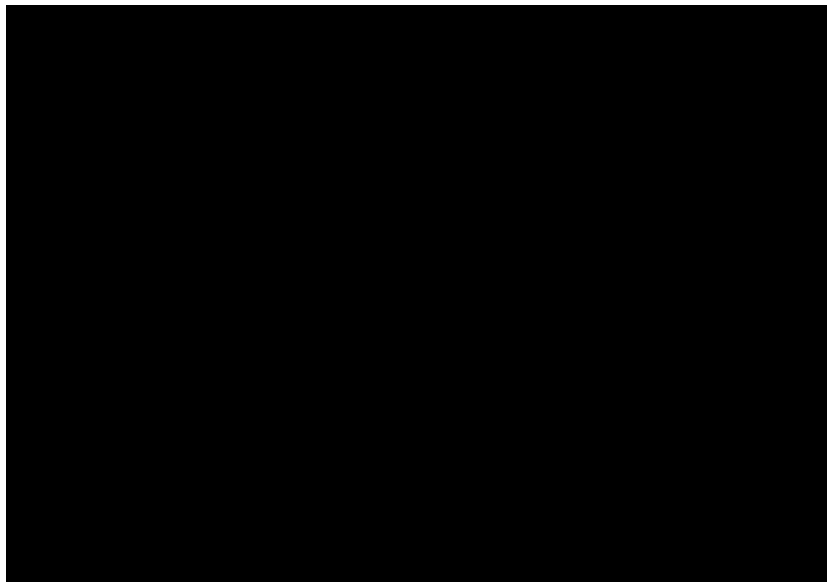
Interpretación

Entre las personas que contestaron podemos denotar que los trabajadores en su mayoría manifiesta de que no se les avisa a participar en la programación de las actividades manifestando de que existe poca difusión, no les llega la invitación y son pocos a quienes se le dice de manera personal, es decir no se abarca o toma en cuenta a todo individuo dejando de lado la mayor parte las opiniones de los demás trabajadores.

7.- Las opiniones de usted son tomadas en cuenta.

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Siempre	4	6.15%
B) A veces	50	76.93%
C) Nunca	11	16.92%
TOTAL	65	100%

Gráfica 7



- A. Siempre
- B.-A veces
- C.- Nunca

Encuesta directa 2009

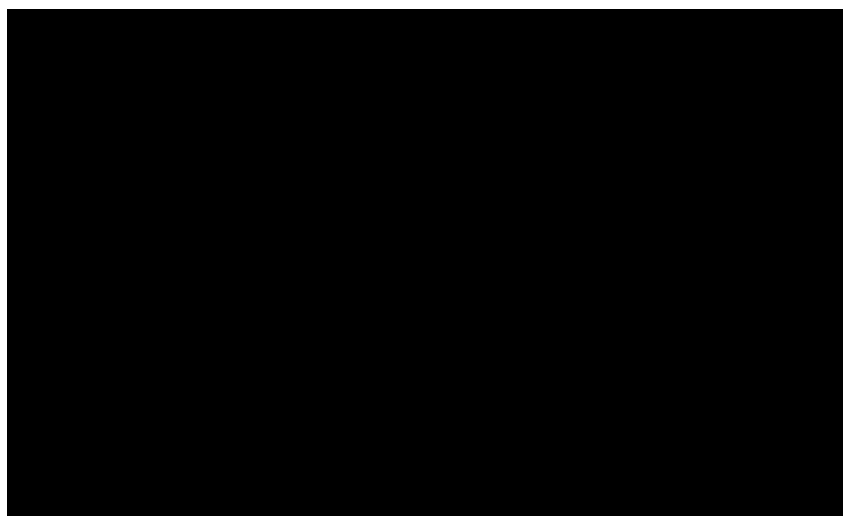
Interpretación

En la presente gráfica podemos denotar que los trabajadores en su mayoría mencionan que son pocas las veces que se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores, quienes perciben que la Dirección de Recursos Humanos tiene poco interés para considerar las opiniones y dar alguna solución, ya que a muy pocos les resuelven los problemas pero dejan de lado la mayor parte sin tomar en consideración la de los demás.

7. A ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	26	40.00%
B) No dan solución	9	13.84%
C) Las ignoran	25	38.46%
D) Si las solucionan	5	7.70%
TOTAL	65	100%

Gráfica 7 .A



Fuente: Encuesta directa 2009

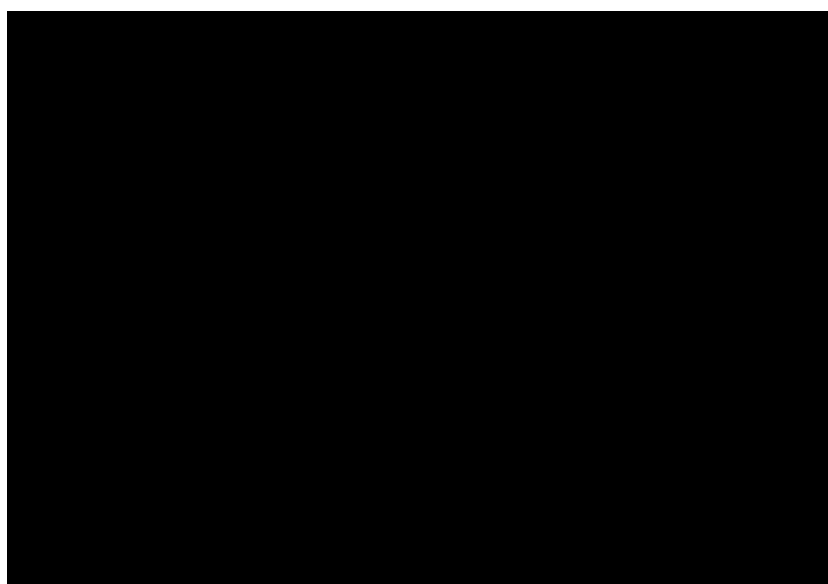
Interpretación

En la presente gráfica se muestra la parte que contestó considera que las opiniones son pocas las veces de que son tomadas en cuenta porque generalmente las ignoran, es decir se las comentan pero sin darle alguna solución, dejando para después sin preocuparles o interesarles su manifestación de tal manera los trabajadores manifiestan de que ya no quieren expresar sus opiniones ante la Dirección de Recursos Humanos porque no dan solución.

8.- La Dirección de Recursos Humanos le invita a participar en las actividades laborales y recreativas

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Siempre	25	38.46%
B) A veces	37	56.93%
C) Nunca	3	4.61%
TOTAL	65	100%

Gráfica 8



- A. Siempre
- B.-A veces
- C.- Nunca

Fuente: Encuesta directa 2009

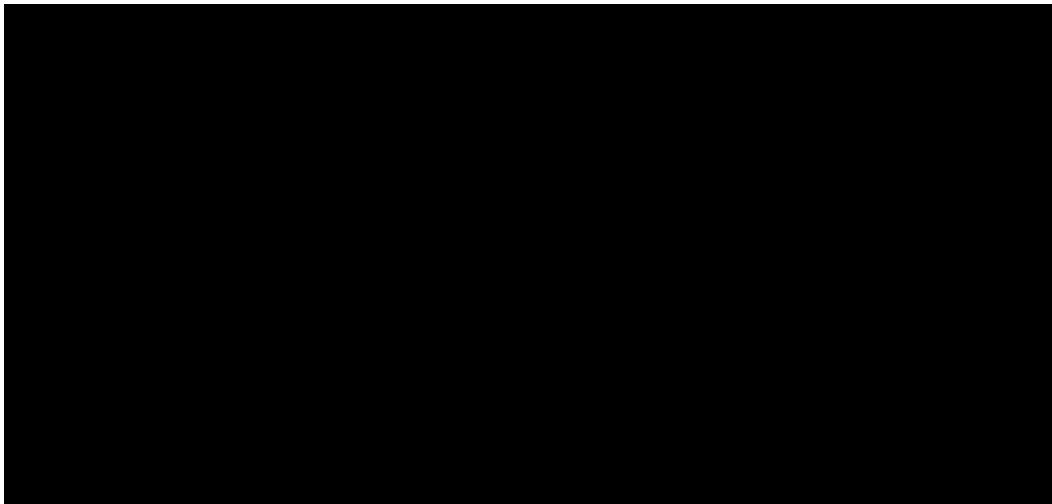
Interpretación

Para efectos de la presente gráfica se presenta que la mayoría considera que son pocas las veces que se le invita a participar en actividades, relacionándolo con la gráfica 6.1 se manifiesta de que no hay difusión de las actividades, no se les avisa, no se les invita a todo el personal y son pocos los que se enteran, manifiestan que la Dirección de Recursos Humanos no toma en cuenta a todo el personal que integra la empresa para participar en las actividades no se les toma en cuenta a una parte de los trabajadores para que formen parte de la actividad sin saber de cómo está la dinámica y función de tal actividad.

9.- ¿En qué actividades participa usted?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Recreativas	7	10.77%
B) Laborales	45	69.23%
C) Integración	2	3.07
D) Las anteriores	11	16.93
E) Ninguna	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 9



Fuente: Encuesta directa 2009

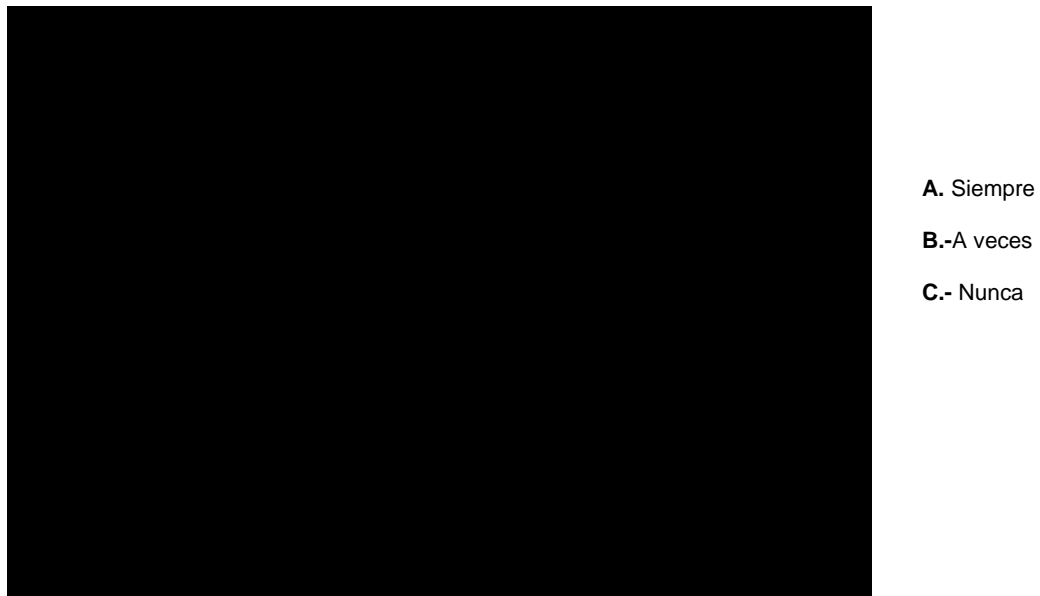
Interpretación

En la presente gráfica se muestra que la mayoría de los trabajadores participan en actividades laborales, es decir que la Dirección de Recursos Humanos la mayoría de las actividades que realizan son encaminadas hacia lo laboral que en lo personal como recreativas, de integración, convivencia etc., los trabajadores perciben que dicha dirección se preocupan más por la producción y no tanto por el que éste bien el factor humano, ya que una de las partes fundamentales de acuerdo a la investigación documental se manifestó que el factor humano debe ser motivado en todos los aspectos tanto laborales, personales, sociales , emprender actividades que ayuden para su desarrollo personal.

10.- ¿Cuando existen cambios o nuevas disposiciones en la empresa se le da a conocer de manera oportuna y verídica la información?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Siempre	18	27.69%
B) A veces	47	72.31%
C. Nunca	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 10



Fuente: Encuesta directa 2009

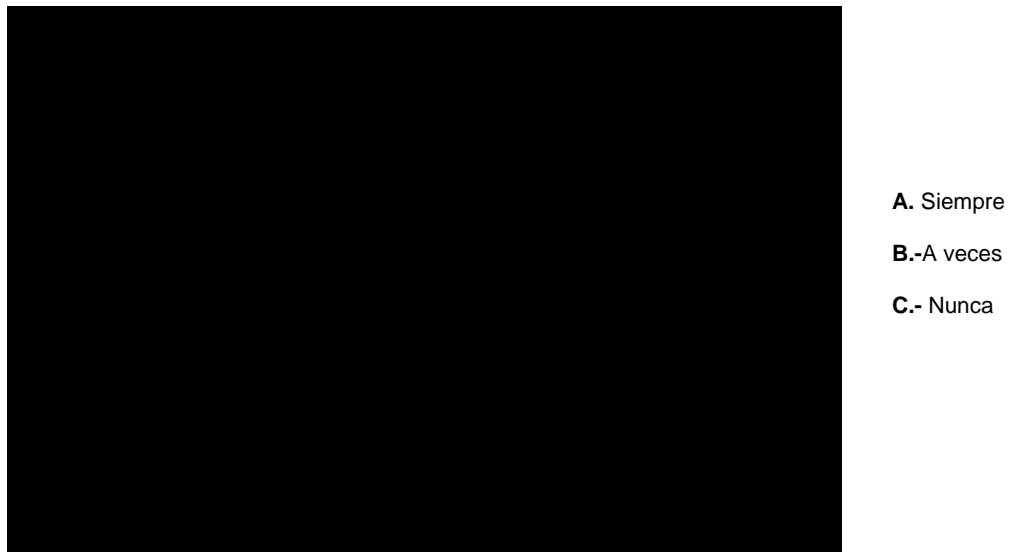
Interpretación

Como se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores manifestó que son pocas las veces que les dan a conocer la información real en su momento, lo cual quiere decir de que no existe una buena comunicación entre el personal, de acuerdo a la investigación documental uno de los elementos importantes que debe tener toda empresa es la buena comunicación para que se tengan un buen funcionamiento entre sus integrantes y evitar alguna distorsión que afecte al funcionamiento de la empresa, lo cual quiere decir que la Dirección de Recursos Humanos debe considerar programas o estrategias para mejorar la comunicación con el personal y se pueda brindar de manera adecuada la información correspondiente al trabajador.

11.- ¿Se le da a conocer de manera oportuna las indicaciones necesarias para su desempeño laboral?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Siempre	17	26.15%
B) A veces	46	70.78%
C) Nunca	2	3.07%
TOTAL	65	100%

Gráfica 11



Fuente: Encuesta directa 2009

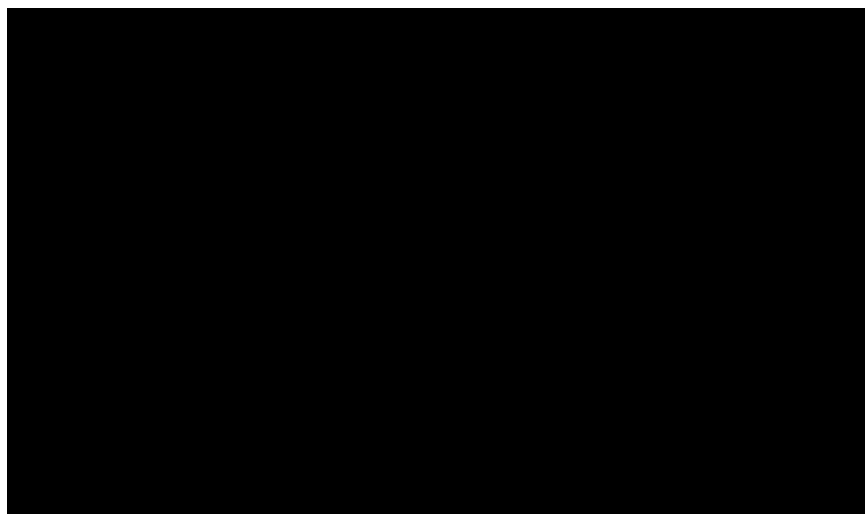
Interpretación

En la presente gráfica se muestra que la mayoría considera que son pocas las veces que se les dan a conocer las indicaciones que tiene que realizar en su área laboral, lo cual puede provocar accidentes, baja productividad o que el resultado obtenido sea menor al que se establece. Como parte fundamental la Dirección de Recursos Humanos debe tomar en cuenta ésta situación ya que es un problema que afecta a los integrantes que conforma la empresa y distorsiona los mecanismos de trabajo provocando un mal funcionamiento.

12.- ¿Conoce usted con que prestaciones cuenta?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Si	63	96.93%
B) No	2	3.07%
TOTAL	65	100%

Gráfica 12



A. Si
B. No

Fuente: Encuesta directa 2009

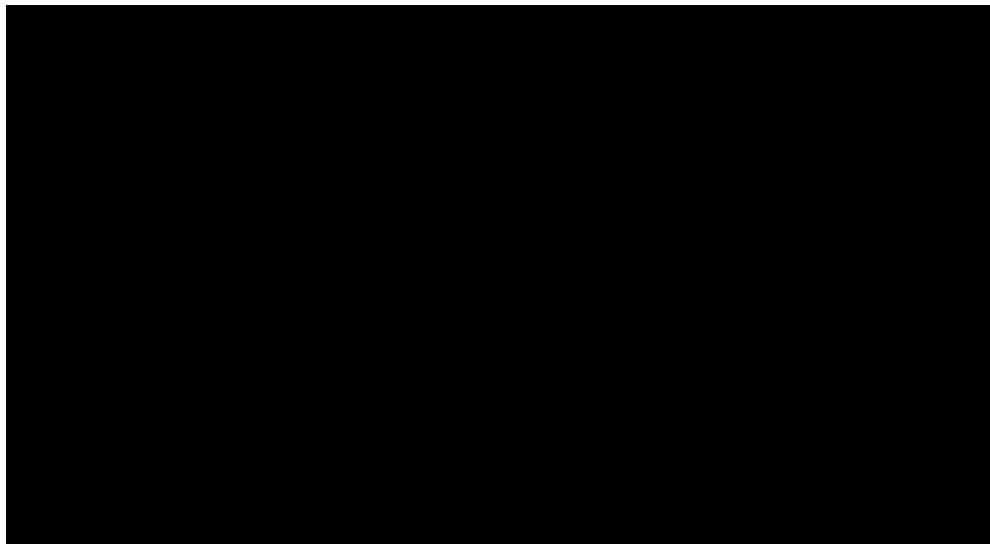
Interpretación

Se muestra que la mayoría de los trabajadores cuenta con prestaciones, lo cual quiere decir que la Dirección de Recursos Humanos si atiende las necesidades laborales en este sentido otorgándole al trabajador lo que le corresponden por estar laborando en la empresa.

12 .1 ¿Cuáles?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contesto	11	16.92%
B) Bonos	6	9.23%
C) Premios y bonos	6	9.23%
D.-Fondo de ahorro, Aguinaldo, póliza de seguro, plan de beneficios, de ley etc.	42	64.60%
TOTAL	65	100%

Gráfica 12.- 1



Fuente: Encuesta directa 2009

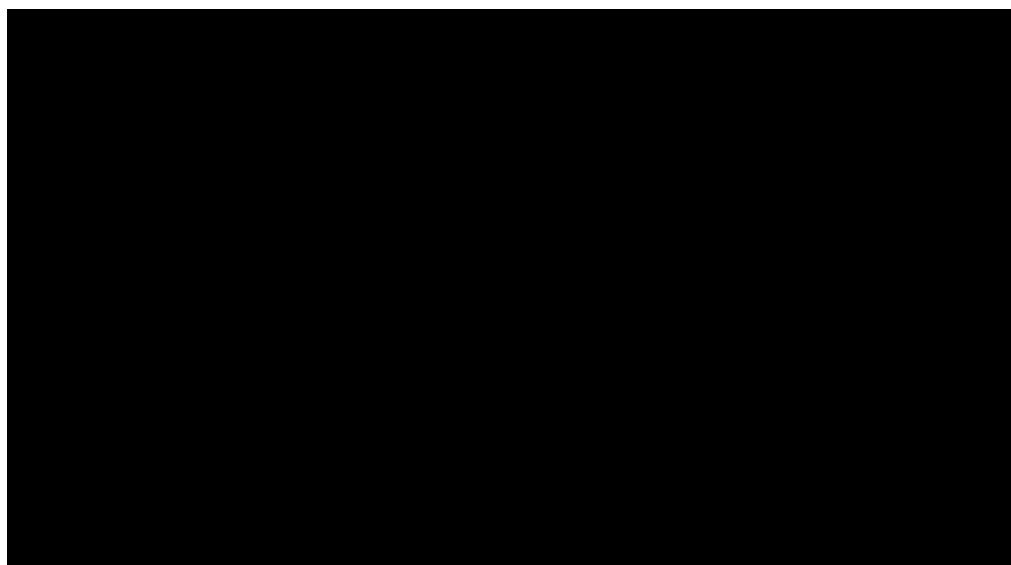
Interpretación

En la gráfica se muestra que la mayoría de las prestaciones que tiene los trabajadores son fondo de ahorro, aguinaldo, de ley etc., lo cual quiere decir que si toman en cuenta las prestaciones que otorga la ley del trabajo para ofrecer al trabajador sin dejar de lado alguna y también se ajustan a las políticas que marca las empresa en beneficio de este aspecto para el trabajador.

13.- ¿Se le brinda la capacitación y adiestramiento para su desempeño laboral?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Frecuentemente	10	15.38%
B) Ocasionalmente	29	44.62%
C) A veces	26	40.00%
D) Nunca.	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 13



Fuente: Encuesta directa 2009

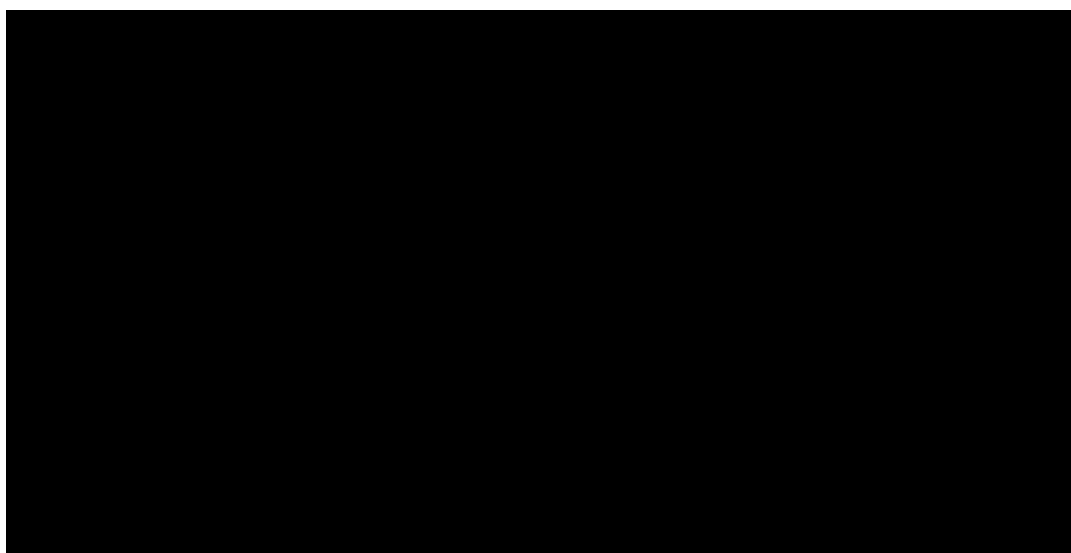
Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, la mayoría de los trabajadores manifestaron que la capacitación y adiestramiento que se les proporciona no es continua se imparte en ocasiones y a veces, lo cual perciben que la Dirección de Recursos Humanos no está brindando una capacitación adecuada para el trabajador donde le permita prepararse más en su desempeño laboral, dejando de lado un aspecto de gran importancia para el individuo ya que la capacitación es fundamental para prepararse día con día de ser más mejor y eficiente en su trabajo generando un crecimiento, desarrollo personal y el cual se refleja en su desempeño laboral.

14.- ¿Como considera usted la capacitación que se le proporciona?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Excelente	4	6.1%
B) Buena	32	49.28
C) Regular	29	44.62%
D) Mala	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 14



Fuente: Encuesta directa 2009

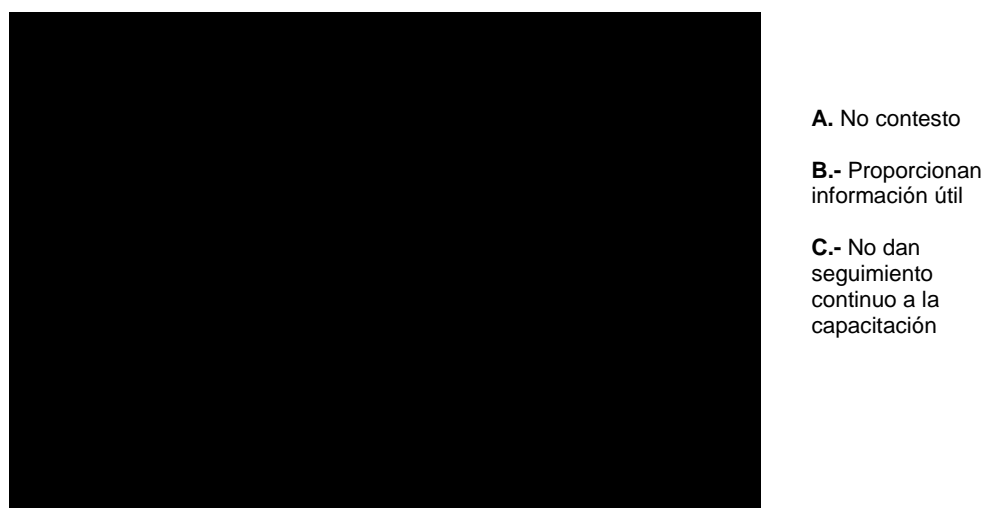
Interpretación

En la presente gráfica se muestra que la mayoría considera buena la capacitación que se les proporciona pero sugieren que se les imparta con mayor frecuencia para tener más conocimiento del área de trabajo y con respecto al trabajo en general de la empresa. En cuanto a la menor parte considera de manera regular la capacitación que se le brinda, esto ya que algunos trabajadores manifiestan que la capacitación que se les proporcionan no dan el conocimiento de todas las áreas y solamente en la que están laborando, ya que a veces los cambian de área y no tiene el suficiente conocimiento para intervenir de manera adecuada para tal área de trabajo.

14. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	25	38.47%
B) Proporcionan información útil	11	16.91%
C) No dan seguimiento continuo a la capacitación en el área y en otras.	29	44.62
TOTAL	65	100%

Gráfica 14.1



Fuente: Encuesta directa 2009

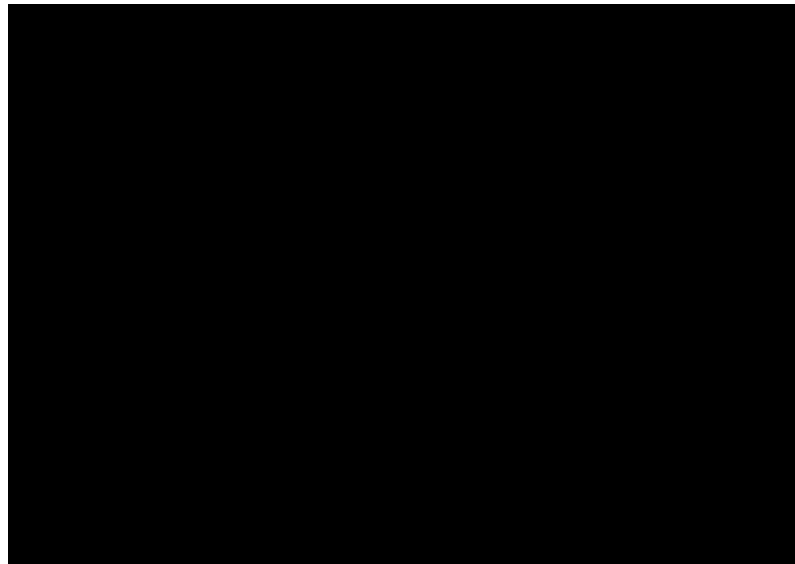
Interpretación

Como se puede observar en la presente gráfica se muestra que la mayoría manifestó que la capacitación que se brinda es buena pero que no le dan seguimiento continuo para adiestrarlo en su área y con respecto a otras áreas, en ocasiones al trabajador lo cambian de área de producción y no cuentan con el conocimiento suficiente para intervenir de manera adecuada al área correspondiente y sugieren que la capacitación sea continua sin dejar de lado esta parte tan útil para el trabajador ya que es en beneficio para la producción y crecimiento personal.

15.- ¿Cuenta con el equipo necesario para su desempeño laboral?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Siempre	20	30.76%
B) A veces	43	66.16%
C) Nunca	2	3.085
TOTAL	65	100%

Gráfica 15



- A. Siempre
- B.-A veces
- C.- Nunca

Fuente: Encuesta directa 2009

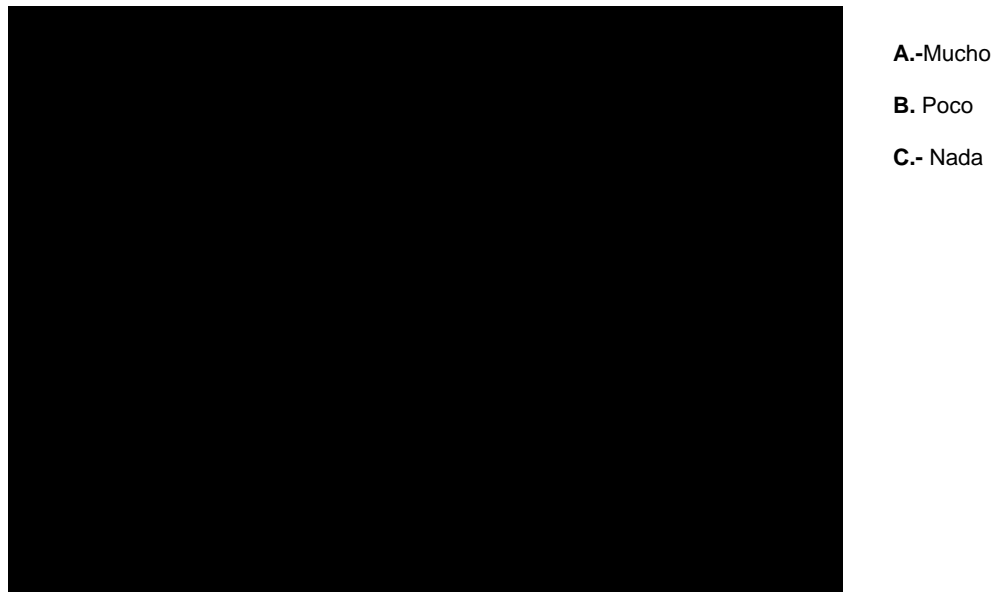
Interpretación

Se muestra que la mayoría manifestó que son pocas las veces de que se le otorga el equipo necesario y adecuado para su desempeño laboral, quienes mencionan que la Dirección de Recursos Humanos no se preocupa por satisfacer o atender plenamente esta necesidad manifestada por el trabajador, ya que uno de los objetivos es proporcionarle a todo trabajador las herramientas necesarias para lograr un buen desempeño.

16.- ¿Se le motiva en sus labores?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Mucho	7	10.77%
B) Poco	53	81.55%
C) Nada	5	7.68%
TOTAL	65	100%

Gráfica 16



Fuente: Encuesta directa 2009

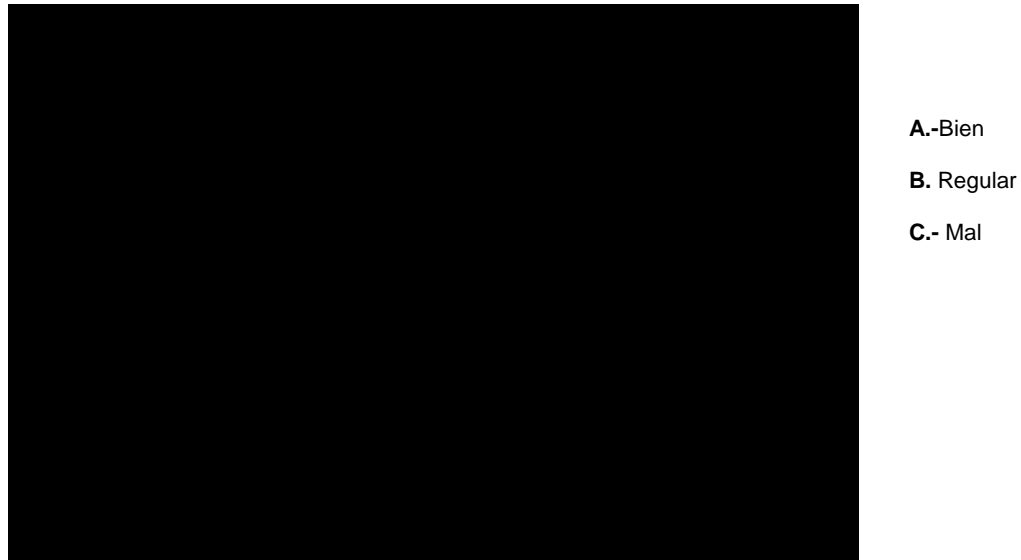
Interpretación

Como se puede observar en la presente gráfica se muestra que la mayoría considera que es muy poco lo que se les motiva en sus labores, lo cual perciben que la Dirección de Recursos Humanos le hace falta establecer estrategias o programas encaminados para motivar al trabajador. Con respecto a la investigación documental se menciona que el factor humano deben ser motivados en el trabajo para que proporcionen un mejor rendimiento y se sientan a gusto en su labor pero como se puede apreciar que dicha Dirección no esta contemplado mucho este aspecto.

17- ¿Cómo se siente usted laborando en la empresa?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Bien	29	44.61%
B) Regular	36	53.39%
C) Mal	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 17



Fuente: Encuesta directa 2009

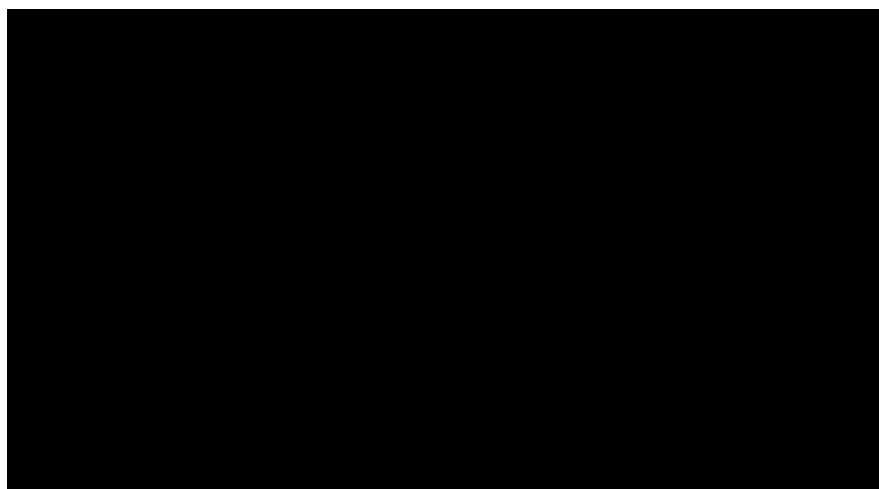
Interpretación

En la gráfica se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores consideran que no se sienten bien laborando en la empresa, quienes perciben de que no hay un buen ambiente laboral. De acuerdo a la investigación documental se menciona que la Dirección de Recursos Humanos debe fomentar y crear un ambiente de trabajo para que los trabajadores se sientan en armonía realizando sus labores.

17.- 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	23	32.35%
B) No hay buen ambiente de trabajo	35	51.65%
C) Se tiene buen ambiente de trabajo	7	9.05%
D) No hay integridad	5	6.50%
TOTAL	65	100%

Gráfica 17. 1



Fuente: Encuesta directa 2009

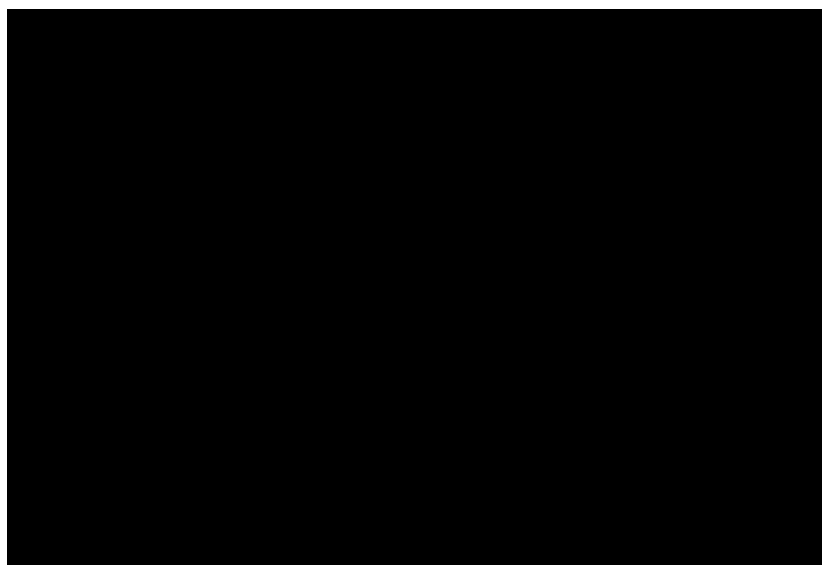
Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores considera que dentro de la empresa no hay un buen ambiente laboral de tal manera comentan de que no se sienten a gusto laborando dentro de ella debido a que hace falta la integridad con todo el personal de todas las áreas de trabajo.

18.- ¿Como se siente en su área de trabajo?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Bien	24	38.00%
B) Regular	41	62.00%
C) Mal	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 18



A.-Bien
B. Regular
C.- Mal

Fuente: Encuesta directa 2009

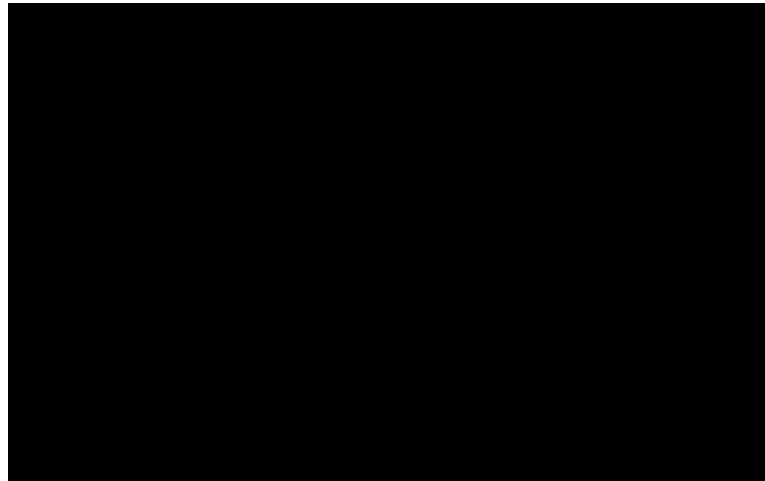
Interpretación

Como se puede apreciar que la mayoría manifiesta de que no se siente tan a gusto en su área de trabajo, con respecto a la gráfica anterior los trabajadores dicen que no se sienten bien en la empresa, lo cual quiere decir de que tampoco en su área de trabajo, al no tener un buen ambiente laboral en la empresa repercute en su área de trabajo, para lo cual los empleados sugieren que la Dirección de Recursos Humanos solucione esta situación presentada en la empresa.

18. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	20	30.76%
B) Mucho desgaste físico	10	15.38%
C) No hay motivación	6	9.25%
D) Es cómodo	9	13.84%
E) No buen ambiente laboral	11	16.93%
F) No se recibe la suficiente capacitación	9	13.84%
TOTAL	65	100%

Gráfica 18.



Fuente: Encuesta directa 2009

Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que los trabajadores consideran que en su área de trabajo no se siente tan a gusto por que no hay un buen ambiente laboral y además por que sus actividades las consideran muy pasadas con mucho desgaste físico, no se reciben la suficiente capacitación para poder desempeñar de manera adecuada y preparada para sus labores.

19.- ¿Le agrada el horario de su trabajo?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Si	40	61.54%
B) No	25	38.46%
TOTAL	65	100%

Gráfica 19



A.-Si

B. No

Fuente: Encuesta directa 2009

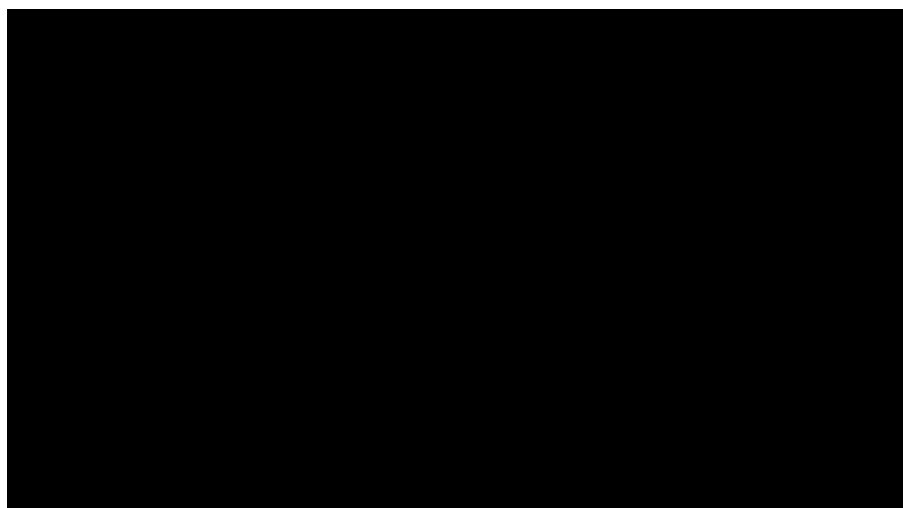
Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores mencionan de que si les agrada el horario de su trabajo y lo consideran viable porque se ajusta a sus necesidades personales.

19. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contesto	4	16.00%
B) Se rolan los turnos.	3	12.00%
C) No se tiene un horario amplio para salir a comer	8	32.00%
D) El horario se acopla a sus necesidades personales	6	24.00%
E) No se respeta el horario al trabajador	4	16.00%
TOTAL	25	100%

Gráfica 19 .1



Fuente: Encuesta directa 2009

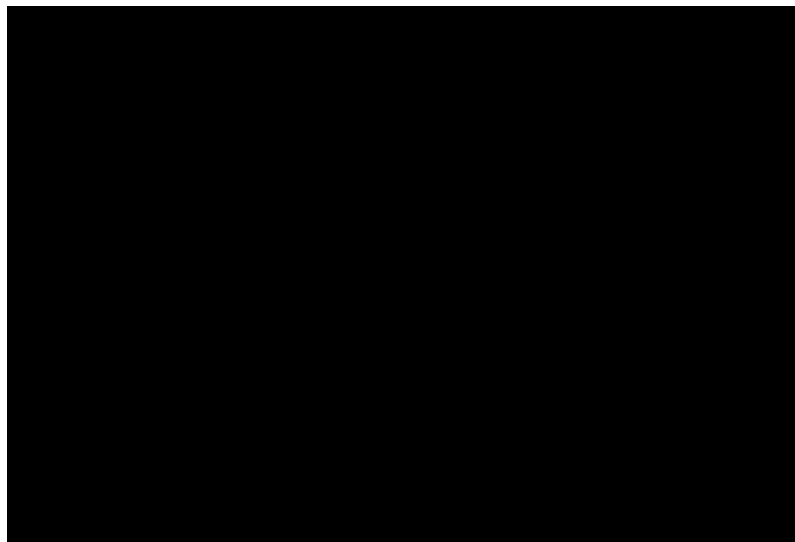
Interpretación

Como se puede apreciar que los trabajadores que no le gusta el horario de trabajo porque no se tiene un horario amplio para salir a comer, no les da tiempo para satisfacer algunas de sus necesidades personales, y a demás porque no se respeta el horario de trabajo, lo cual quiere decir que parte del personal no está conforme de con su horario.

20.- ¿Su trabajo le gusta?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Mucho	25	38.46%
B) Poco	40	61.54%
C) Nada	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 20



A.-Mucho
B. Poco
C.- Nada

Fuente: Encuesta directa 2009

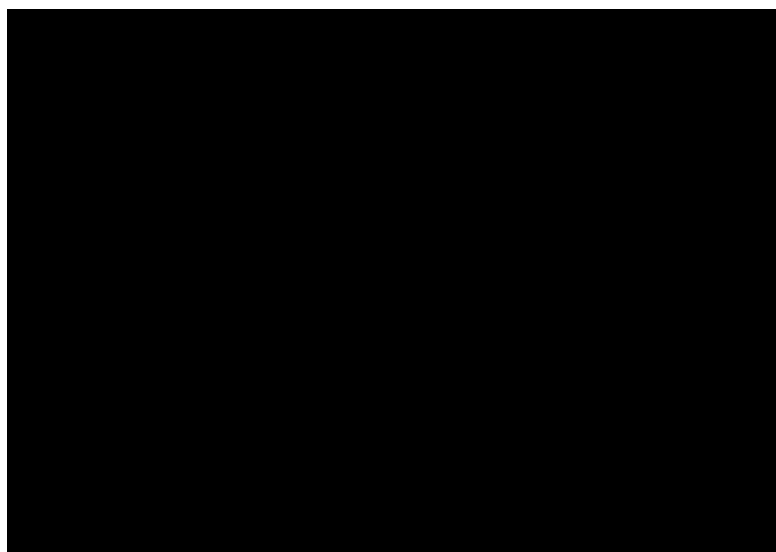
Interpretación

Se muestra que la mayoría considera que es poco lo que le gusta el trabajo que desempeñan, con respecto a lo anterior esto repercute debido a que no se tiene un buen ambiente laboral, la falta de motivación, es pesado el trabajo que realiza, todo ello implica que la Dirección de Recursos Humanos debe atender al trabajador en todo aspecto para que sienta a gusto en la empresa y motivado en sus labores.

20. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	20	31.76%
B) No se hace actividades de acuerdo al área.	5	7.69%
C) Necesitan que den a conocer el seguimiento del desempeño personal	9	12.84%
D) Es dinámico	17	26.18%
E) El trabajo es pesado	14	21.53%
TOTAL	65	100%

Gráfica 20.1



Fuente: Encuesta directa 2009

Interpretación

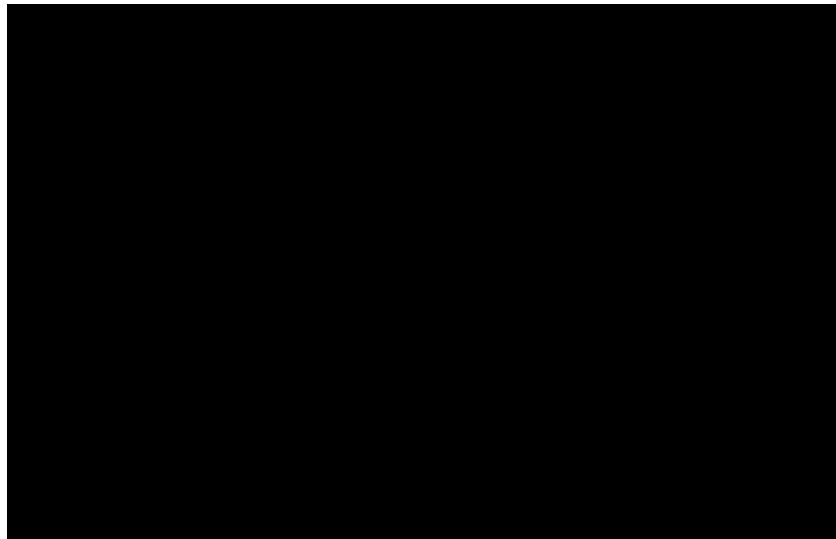
En la presente gráfica se muestra que la mayoría de las tareas de su trabajo algunos no realizan actividades de acuerdo a su área laboral, para algunos lo sienten pesado con desgaste físico y sugieren que les den a conocer su desempeño personal que han tenido, como se puede apreciar que una parte no está conforme con su trabajo, ya que el resto lo considera dinámico por que si les gusta lo que realiza en su área.

La Dirección de Recursos Humanos debe motivar al trabajador de que sienta a gusto en su área, que desempeñe labores de acuerdo a su área y darles a conocer su desempeño.

21.- ¿Considera que su trabajo le ayuda a cubrir sus necesidades de superación?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Si	26	40%
B) No	39	60%
TOTAL	65	100%

Gráfica 21



A.-Si
B. No

Fuente: Encuesta directa 2009

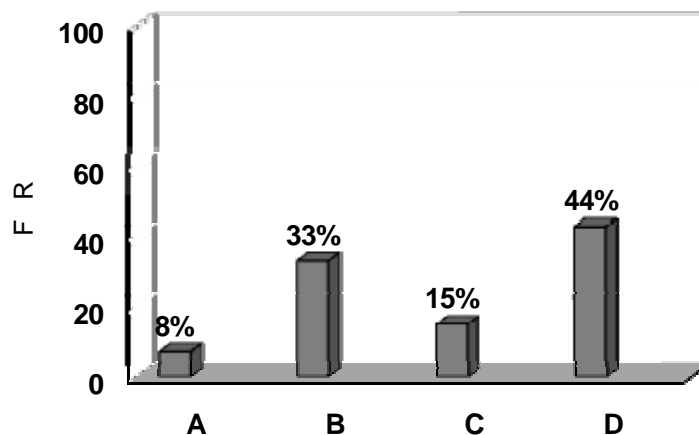
Interpretación

Se puede observar que la mayoría considera que en su área de trabajo no les ayuda a cubrir sus necesidades de superación personal, manifestando que hace falta de que el trabajador le proporcionen actividades que ayuden para su desarrollo y crecimiento personal que contribuyan día con día para la preparación personal.

21. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	3	7.69%
B) Falta más capacitación	13	33.33%
C) No le permite tener el conocimiento de nuevas cosas	6	15.38%
D) No es trascendente	17	43.50%
TOTAL	39	100%

Gráfica 21.1



Fuente: Encuesta directa 2009

Interpretación

Se aprecia que la mayoría considera de que su área de trabajo no le permite la superación personal porque necesitan mas capacitación para que ayude a su crecimiento, estar mejor preparados y conocer nuevas cosas que permitan brindar un mejor rendimiento. Como se puede observar que la Dirección de Recursos Humanos hace falta que le brinde mas capacitación al trabajador, motivarlo que le permita enriquecer en su área laboral y así pueda repercutir en su desarrollo y preparación personal.

22-¿Como considera el ambiente dentro de su área trabajo?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Excelente	6	9.24%
B) Bueno	23	35.38%
C) Regular	36	55.38%
D) Malo	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 22



Fuente: Encuesta directa 2009

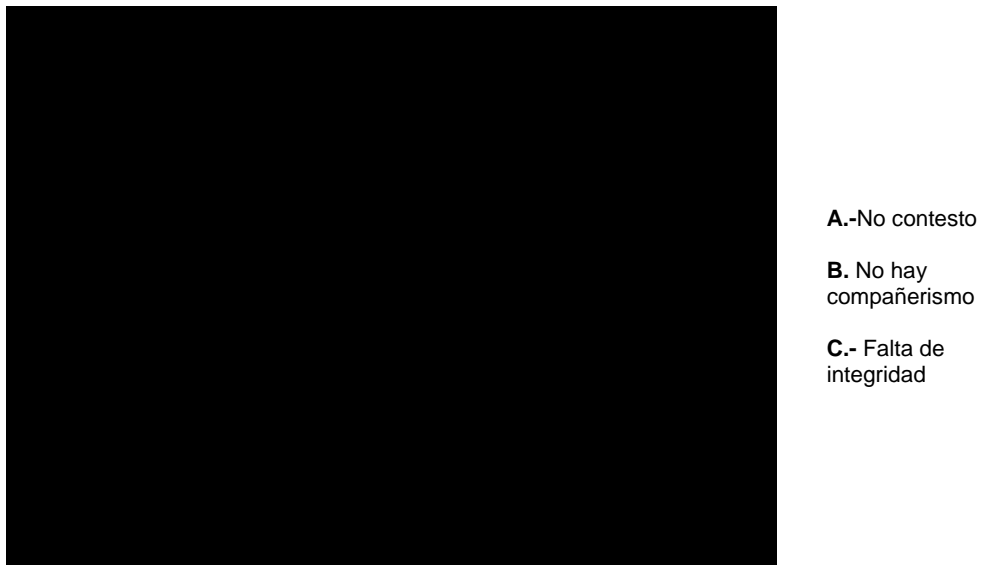
Interpretación

En la presente gráfica se muestra que la mayoría considera que el ambiente de trabajo en su área, lo perciben de manera regular porque no se tiene un buen ambiente laboral, hace falta socialización, convivencia comunicación, motivación, atención al personal, compañerismo con todo el personal de la empresa, ya que esto puede repercutir mucho en el trabajador para seguir o no laborando en la empresa esto depende también del ambiente de trabajo que se establezca en la organización.

22. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contesto	24	36.92%
B) No hay compañerismo	19	29.23%
C) Falta de integración	22	33.85%
TOTAL	65	100%

Gráfica 22.1



Fuente: Encuesta directa 2009

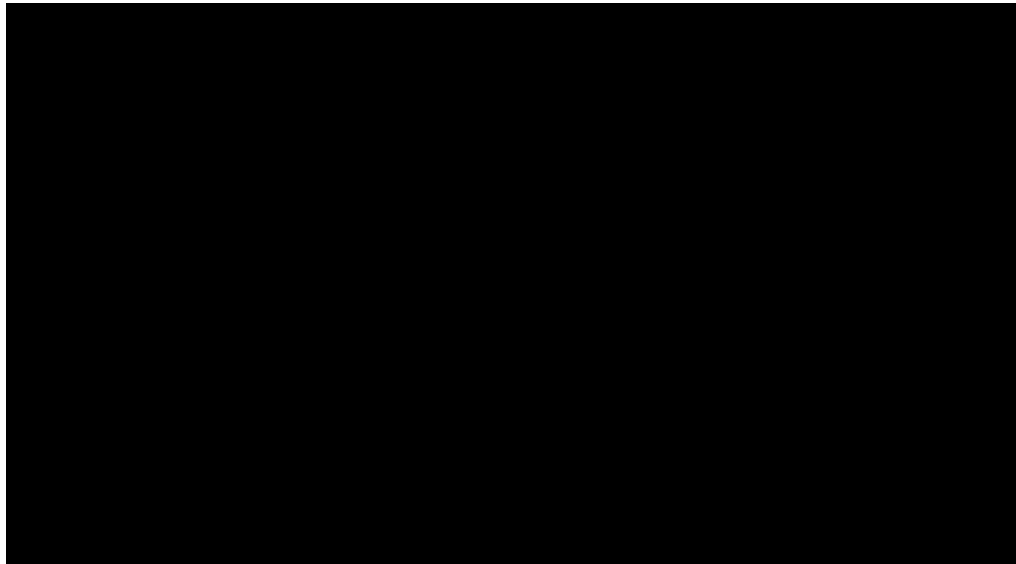
Interpretación

Se puede observar que los trabajadores consideran que no hay buen ambiente laboral porque no hay compañerismo e integración con el personal que labora en la empresa y manifiestan que hace falta trabajar más en estos aspectos y la Dirección de Recursos Humanos debe atender estas situaciones para que ayuden a crear un mejor ambiente agradable, armónico entre el personal, ya que dicha dirección su principal objetivo está encaminado en atender al factor humano en cada aspecto. Como se puede observar que los trabajadores dicen que la Dirección de Recursos Humanos no está realizando actividades encaminadas a mejorar el ambiente laboral.

23.- ¿Como considera usted su relación con los demás compañeros de trabajo?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Excelente	4	6.15%
B) Buena	25	38.46%
C) Regular	36	55.39%
D) Malo	0	0%
TOTAL	65	100%

Gráfica 23



Fuente: Encuesta directa 2009

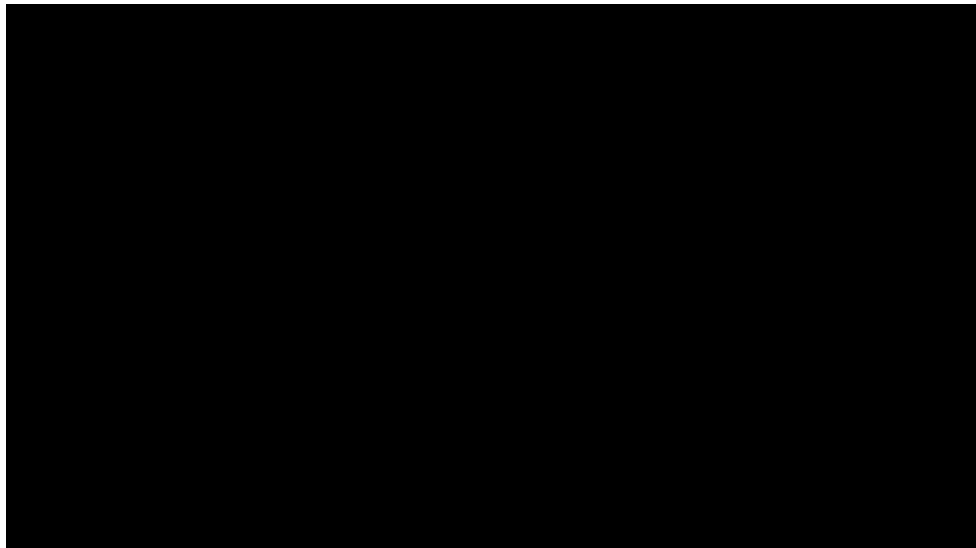
Interpretación

La mayoría de los trabajadores considera que no se tiene una buena relación con los compañeros de trabajo, relacionando esto con la gráfica anterior se puede observar que es por la falta de integración con el personal que forma la empresa, ya que mencionan que hace falta fomentar actividades encaminadas al trabajo en equipo o compañerismo

23. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	23	35.39%
B) Se lleva bien	13	20.00%
C) Existe individualismo	14	21.54%
D) Falta de comunicación	15	23.07%
TOTAL	65	100%

Gráfica 23.1



Fuente: Encuesta directa 2009

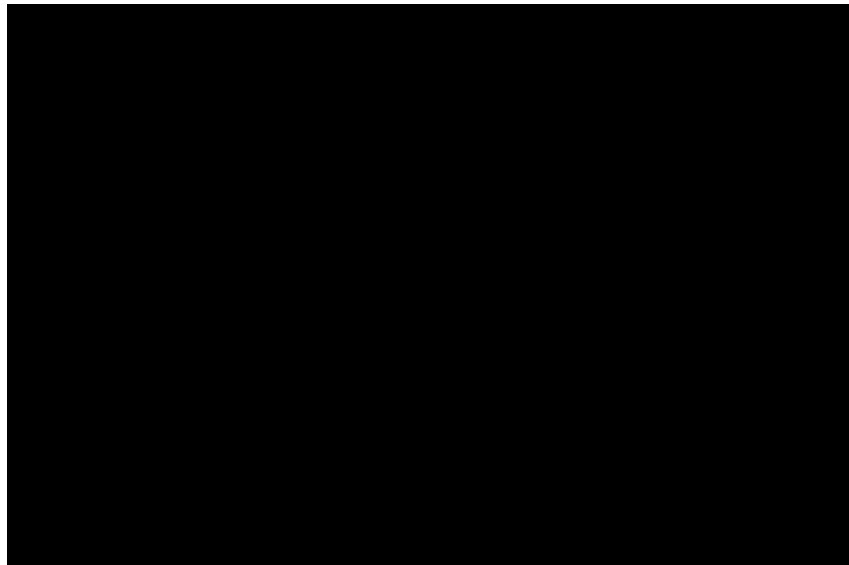
Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que hace falta la comunicación con todo el personal para tener una mejor integración, convivencia, ya que además se manifiesta porque existe un individualismo del personal sin tener el contacto con los demás, esto porque no se brindan actividades que contribuyan para fortalecer y unir mas el personal de que todo es un equipo que hace la empresa, de que se sienta el apoyo mutuo, ser igual ante todo sin importar en nivel o profesión.

24.- ¿Considera que existe compañerismo y un ambiente de respeto en su área laboral?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Si	21	32.30%
B) No	44	67.70%
TOTAL	65	100%

Gráfica 24



A.-Si
B. No

Fuente: Encuesta directa 2009

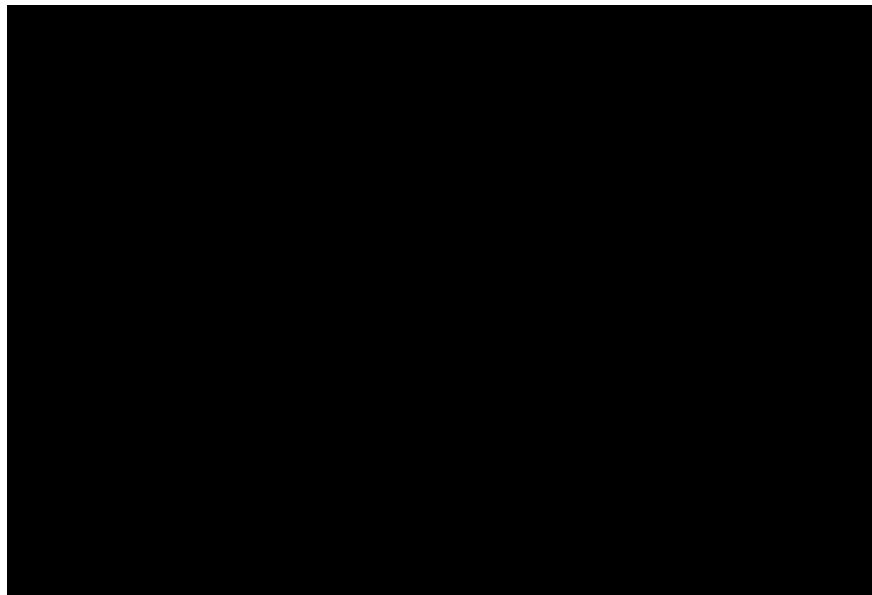
Interpretación

Se muestra que la mayoría considera que no hay compañerismo y ambiente de respeto, esto debido a que no se cuenta con la suficiente integración, comunicación, convivencia entre los trabajadores y la Dirección de Recursos Humanos está descuidando mucho esta parte ya que es fundamental para la empresa contar para un mejor funcionamiento sobre la misma, las cuales están dejando de lado estas necesidades manifestadas por el trabajador que son partes útiles para el desarrollo de la persona.

24. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	3	6.81%
B) Existen pleitos y llevaderas	27	61.38%
C) Existe apoyo mutuo	5	11.36
D) Existe poca socialización	9	20.45
TOTAL	44	100%

Gráfica 24. 1



Fuente: Encuesta directa 2009

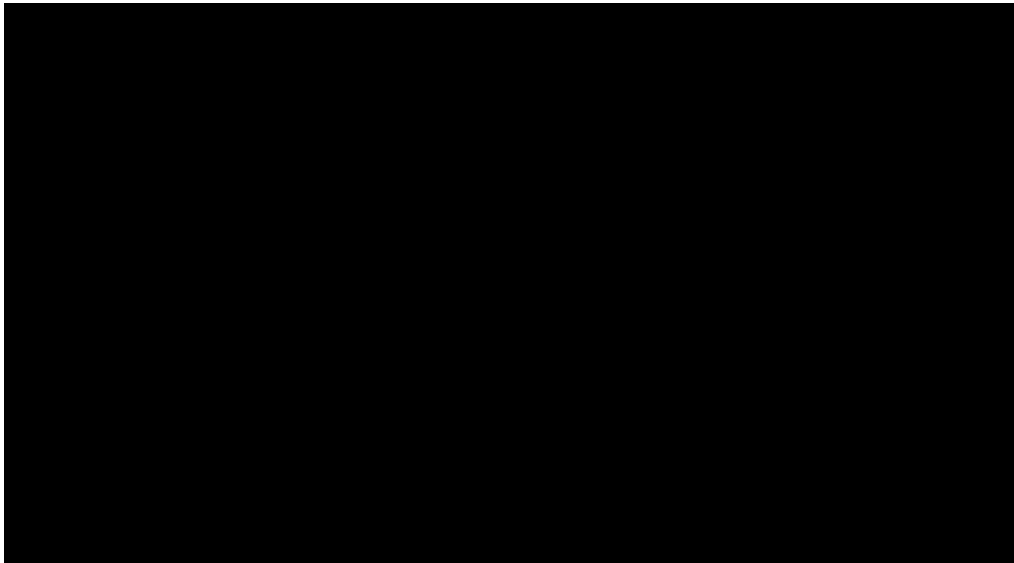
Interpretación

Se puede apreciar en su mayoría, el trabajador considera de que no hay compañerismo porque existen pleitos, llevaderas no hay una socialización con el trabajador, es decir que dentro de la empresa existe problemas de comunicación, no se cuenta con la máxima integración con el personal, ya que para ello la Dirección de Recursos Humanos no está cumpliendo con algunas de sus actividades de brindar herramientas para que contribuyan a tener un ambiente laboral agradable, armónico, se sienta la integridad, cooperativismo con todo el personal que conforma la organización.

25.- ¿Cómo considera la supervisión en su área de trabajo?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Excelente	7	10.77%
B) Buena	25	38.47%
C) Regular	30	46.15%
D) Mala	3	4.61%
TOTAL	65	100%

Gráfica 25



Fuente: Encuesta directa 2009

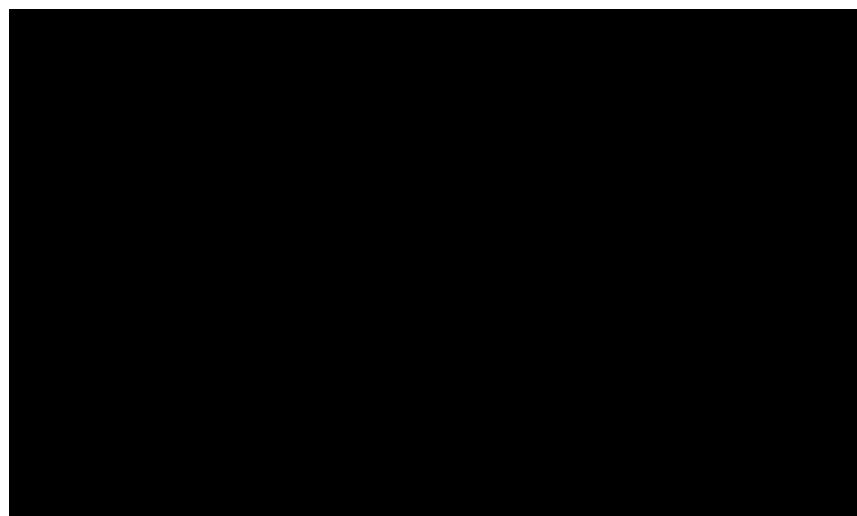
Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores consideran la supervisión regular, lo cual quiere decir que el seguimiento que se le da al trabajador en su desempeño no es continuo, ya que esto puede afectar en sus actividades de trabajo y así como también en su desempeño personal.

25. A ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	23	35.38%
B)Para verificar y dar seguimiento en las actividades del trabajador	8	12.30%
C)El seguimiento no es continuo	25	38.47%
D)No se me toma mucho en cuenta	9	13.85%
TOTAL	65	100%

Gráfica 25 .A



Fuente: Encuesta directa 2009

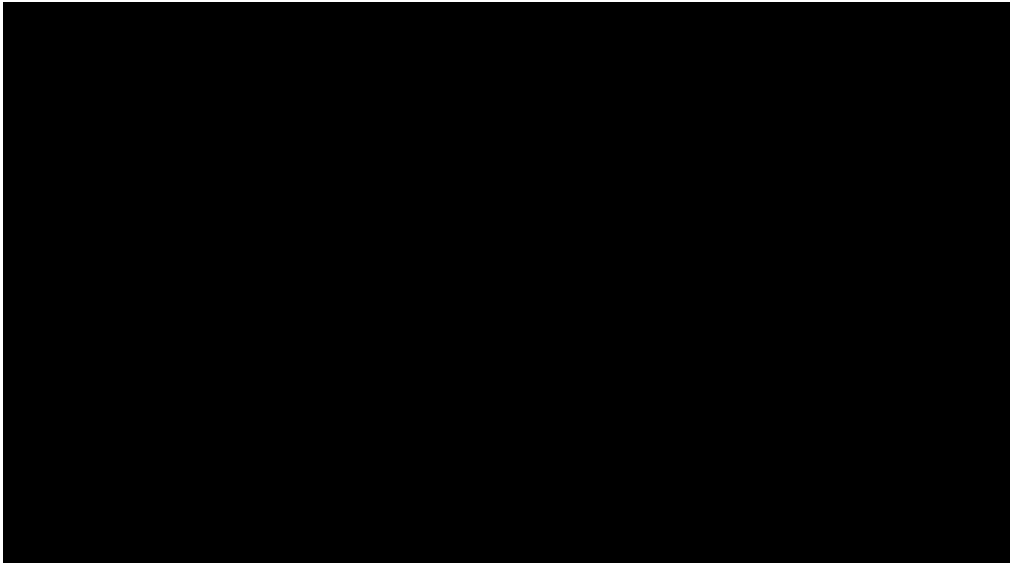
Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que la mayoría considera que la supervisión no es tan buena porque el seguimiento no es continuo y en algunos no se les toma en cuenta, cuando se realiza ésta actividad, cabe mencionar que los trabajadores perciben que dicha situación no se está atendiendo de manera adecuada una lo cual permita mejorar el desempeño laboral y personal de cada trabajador.

26.- ¿Como es el trato de los jefes hacia usted?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Muy bueno	7	10.77%
B) Bueno	28	43.56%
C) Regular	29	44.22%
D) Malo	1	1.45%
TOTAL	65	100%

Gráfica 26



Fuente: Encuesta directa 2009

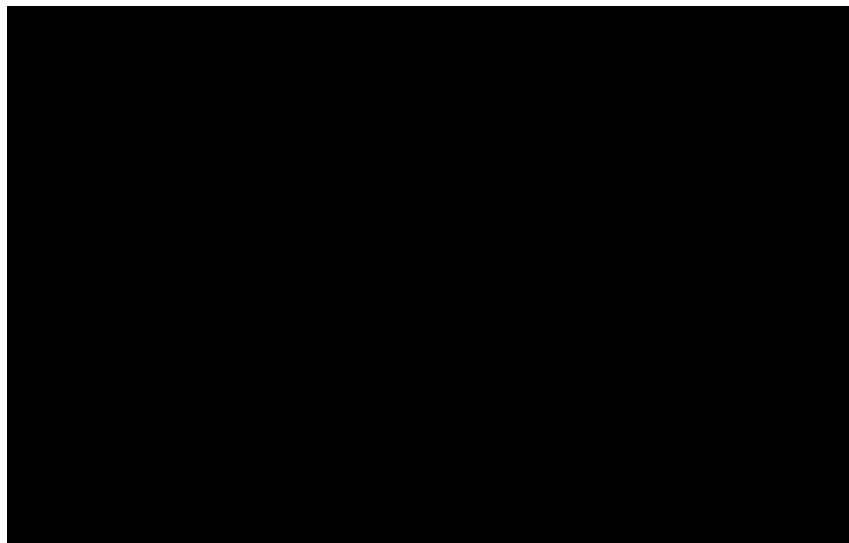
Interpretación

Se muestra que la mayoría de los trabajadores considera que el trato que se les brinda por su jefe es de manera regular, lo cual quiere decir que esto puede depender de la comunicación, convivencia e integración que se tengan así mismo y así se tendrá una perspectiva diferente del trato que reciben, como se puede apreciar que en la empresa hay un problema de mala relación con el personal que labora en la empresa y se necesita trabajar mas estos aspectos ya que repercuten en el funcionamiento de la misma.

26. 1 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	23	35.38%
B) Se tiene respeto	8	12.30%
C) Es indiferente	18	27.70%
D) Falta comunicación	16	24.62%
TOTAL	65	100%

Gráfica 26.1



Fuente: Encuesta directa 2009

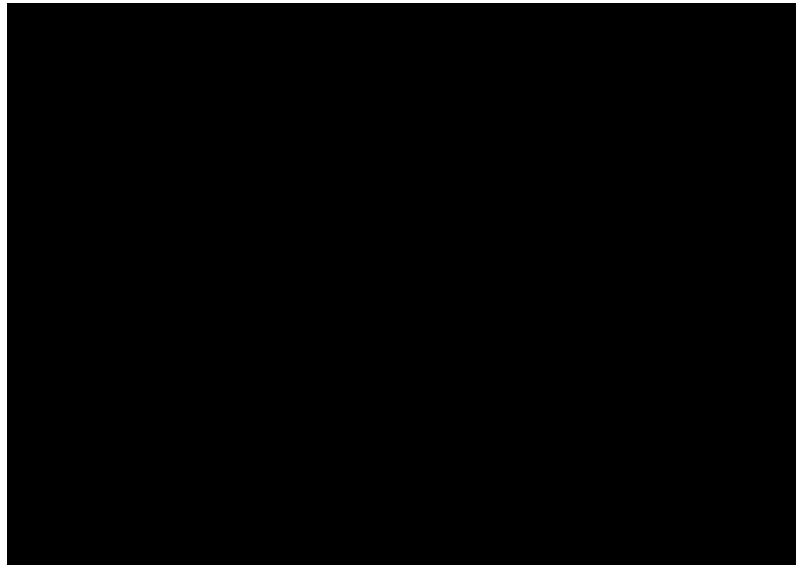
Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que los trabajadores consideran que el trato que recibe no es tan bueno porque no se tiene una buena comunicación y además porque hay indiferencia con cada uno de los trabajadores, como parte fundamental ellos dicen que dicha Dirección debe atender esta problemática ya que su intervención es importante en la empresa y deben de ver por el bienestar del trabajador y den solución a la situaciones presentas en la organización.

27.- Sabe usted que existe una comisión de Seguridad e higiene.

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Si	63	96.93%
B) No	2	3.07%
TOTAL	65	100%

Gráfica 27



A. Si
B. No

Fuente: Encuesta directa 2009

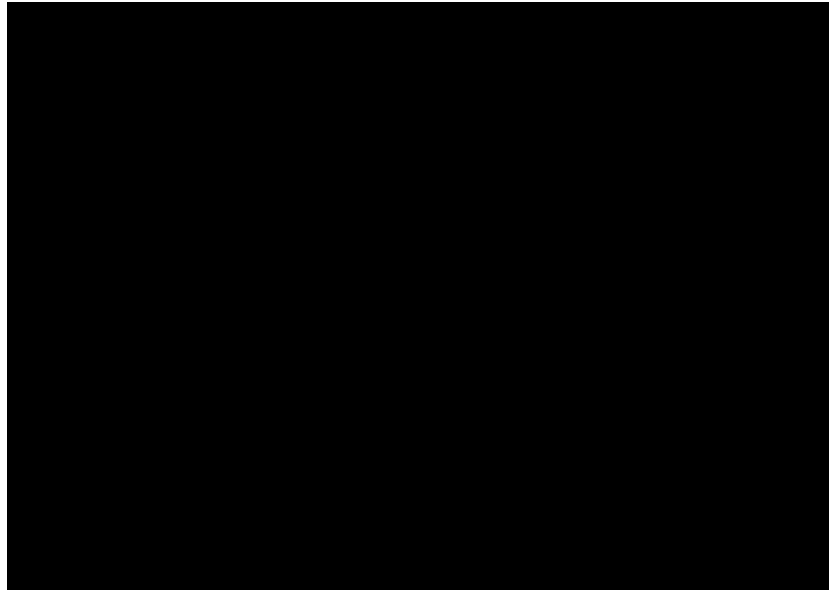
Interpretación

En la presente grafica se puede observar que la mayoría si tiene el conocimiento de que existe una comisión de seguridad e higiene en la empresa, debido a que cuando se ingresa por primera vez a la empresa se le da a conocer la dinámica laboral de cómo está integrada y en ello se le comenta de dicha comisión de manera general.

28.- Sabe usted como se integra la comisión de seguridad e higiene.

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Si	45	69.24%
B) No	20	30.76%
TOTAL	65	100%

Gráfica 28



A.-Si

B. No

Fuente: Encuesta directa 2009

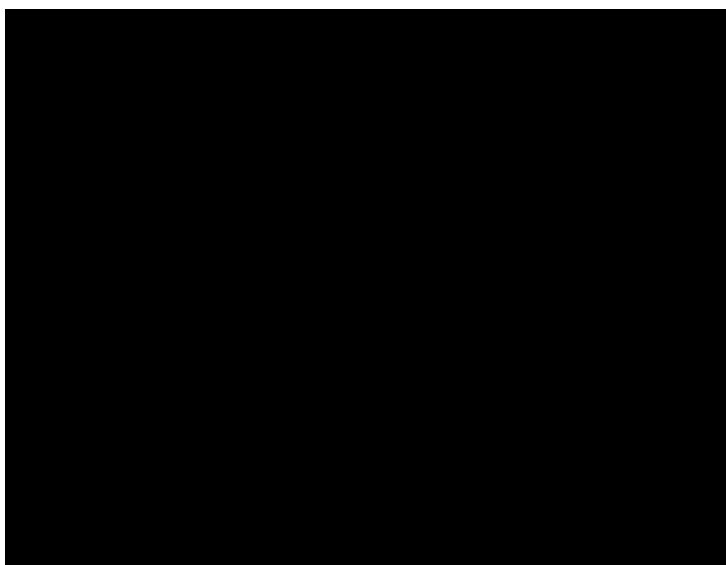
Interpretación

Se puede apreciar que la mayoría si conoce de cómo se integra dicha comisión, esto porque cuando se publica la invitación a participar dentro de ella, mencionan el personal que debe integrar la comisión. La menor parte de los trabajadores desconoce de cómo está integrada, ya que manifiestan que no a todo el personal se le invita o toma en cuenta para ello.

28.-1 ¿Cómo?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	8	17.78
B) Por integrante de cada área	35	77.78
C) Por brigadas	2	4.44%
TOTAL	45	100%

Gráfica 28.- 1



- A.- No contesto
- B. Por integrante de cada área
- C.- Por brigadas

Fuente: Encuesta directa 2009

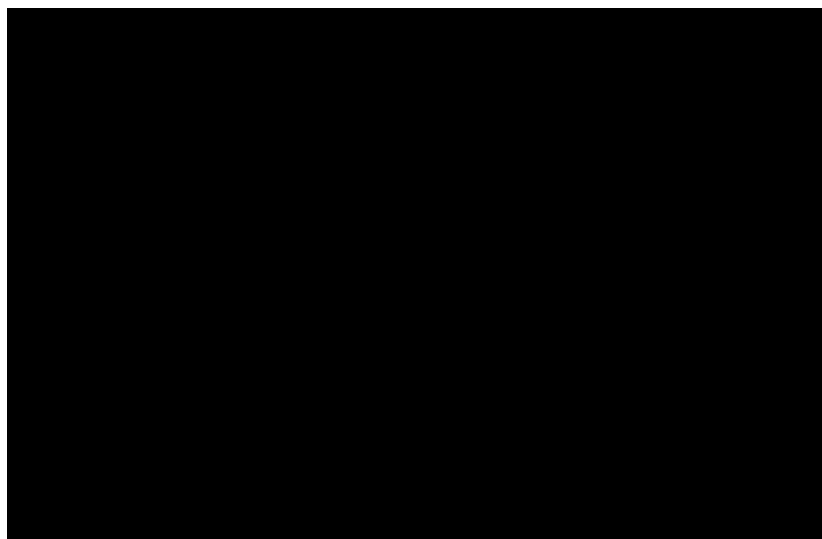
Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que si saben los trabajadores de como se integra la comisión, mencionando que es por integrante de cada área laboral que las denominan brigadas, esto porque es parte fundamental para la empresa contar con la comisión ya que ayuda para la prevención de accidentes y para que el trabajador tenga el conocimiento de ella, pueda pertenecer y participar en dicha comisión.

28.-2 ¿Por qué?

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) No contestó	7	35.00%
B) No sabe	8	40.00%
C) No hay difusión	5	25.00%
TOTAL	20	100%

Gráfica 28.- 2



- A.- No contesto
- B. No sabe
- C.- No hay difusión

Fuente: Encuesta directa 2009

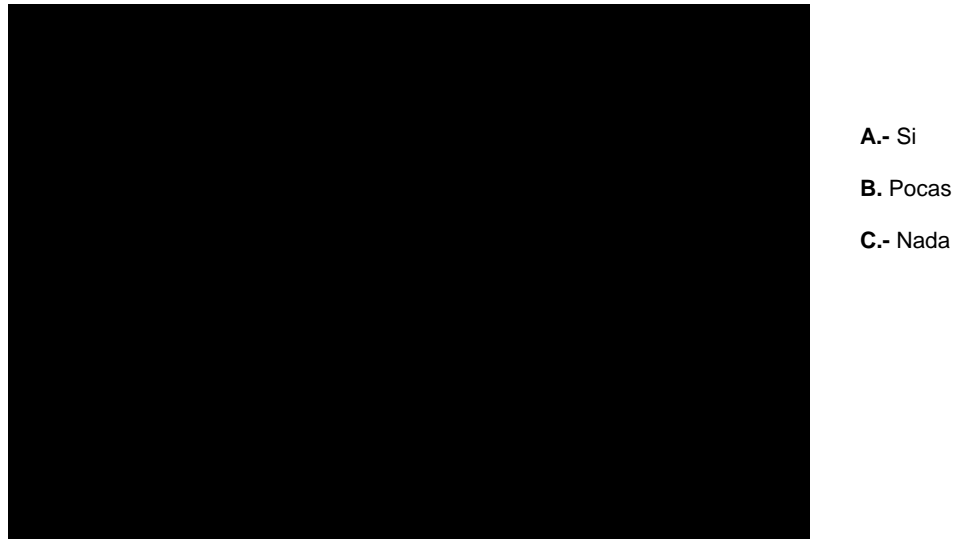
Interpretación

Se muestra de aquellos trabajadores que no conocen la comisión, mencionando de que no lo saben y otros porque existe poca difusión, con ello se percibe que hace falta promover y difundir mas la comisión en todo lugar de la empresa sin dejar de lado a nadie, de que se tome en cuenta en su totalidad y comprobar de que el trabajador que colabora en la empresa tenga el conocimiento de saber que existe una comisión y su funcionamiento.

29.- Usted conoce las actividades que realiza la comisión.

Concepto	Frecc. Absoluta	Frecc. Relativa
A) Si	13	20.00%
B) Pocas	42	64.62%
C) Nada	10	15.38%
TOTAL	65	100%

Gráfica 29



Fuente: Encuesta directa 2009

Interpretación

En la presente gráfica se puede apreciar que son pocas las actividades que conocen los trabajadores acerca de lo que realiza la comisión de seguridad e higiene, lo cual se percibe por la falta de difusión de las actividades que realiza, solamente se da a conocer la invitación a participar dentro de dicha comisión pero no se da conocer de todo lo que implica estar dentro de la comisión. Esto es fundamental para el trabajador conocer de cómo se integra, que es lo que realiza ya que esto le permite al trabajador tener un panorama más amplio sobre la intervención de esta y de que es útil para su propia seguridad.

6.5.-ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A continuación se presenta un análisis de los datos que arrojó el estudio, en donde se conocieron las funciones y actividades que realiza la Dirección de Recursos Humanos encaminadas a la atención de las necesidades laborales y personales de los trabajadores, así como también la atención que brinda ante las necesidades laborales y personales de los trabajadores que colaboran dentro de la empresa Janesville.

En cuanto a la atención que se le brinda al trabajador por parte de la dirección de Recursos Humanos de manera general, en su mayoría la consideran buena, sin embargo, con respecto al trato que se le brinda al trabajador, la mayoría del personal considera que no es igual para todos, ya que la Dirección de Recursos Humanos menciona que si se trata por igual al trabajador sin dar alguna preferencia, pero los trabajadores no lo perciben de esta manera y argumentan que no es así.

Por su parte, de los jefes de área lo consideran regular esto porque comentan que existen preferencias y además porque no hay la suficiente comunicación y relación con el personal.

Aún cuando se describen las funciones que debe realizar la Dirección de Recursos Humanos, en atención del trabajador, no logra llevarlas a cabo en su totalidad, situación que percibe y manifiesta el personal, pues menciona que la Dirección de Recursos Humanos se enfoca más a cumplir con los objetivos de la empresa y las políticas dejando de lado la atención adecuada al factor humano, porque no está contribuyendo en lo suficiente para satisfacer y atender las necesidades laborales y personales del trabajador.

Así como también manifestaron que la Dirección de Recursos Humanos son pocas las veces que atiende y se preocupa por el desempeño del trabajador y no le dan seguimiento continuo en su proceso.

La Dirección de Recursos Humanos considera que si se le brinda al trabajador espacio, tiempo y confianza para atender sus necesidades e inquietudes, pero la mayoría del personal, considera que no es así pues argumentan que son pocas las ocasiones que les brindan el espacio y además no tiene la suficiente confianza para dar a conocer cierta problemática porque no la toman en cuenta, las escuchan pero no le dan solución por ello, prefieren no expresarlas.

En cuanto a la participación del trabajador se identificó que a la mayoría de los trabajadores no se le invita a participar frecuentemente en la programación de las actividades y además cuando participan en algunas de ellas, son de tipo laborales, el personal considera que no se realiza la suficiente difusión o promoción de las actividades, pues en algunas ocasiones no se enteran oportunamente de las actividades.

Con respecto a las prestaciones que se le brinda al trabajador La mayoría del personal si identifica las prestaciones sociales con las que cuenta como aguinaldo, fondo de ahorro, seguro social etc.

En cuanto a la capacitación y adiestramiento, la Dirección menciona que si se le brinda este tipo de atención al trabajador proporcionándole lo necesario y adecuado en su área de trabajo para que puedan ofrecer un mejor rendimiento laboral y conozcan de la dinámica de la empresa.

Sin embargo, el personal considera que no cuentan con la capacitación y adiestramiento necesario y adecuado para su desempeño laboral, hacen mención que en ocasiones se les cambia de área de producción sin tener el conocimiento previo del área ni el adiestramiento necesario, por ello, sugieren que la capacitación se mayor y mas continua, pues aunado a esto, en ocasiones ni siquiera cuentan con las herramientas o recursos necesarios para desarrollar en condiciones óptimas sus actividades de trabajo.

Con respecto a la motivación, la Dirección de Recursos Humanos menciona que se le brinda motivación al trabajador en sus aspectos laborales y personales proporcionándoles herramientas y tengan un mejor rendimiento en su área de trabajo sin embargo la falta de seguimiento, que manifiesta el personal pudiera ser la causa de la falta de detección oportuna de necesidades y por ello no lo perciban.

El personal considera que les falta motivación en su trabajo tanto en lo laboral como en lo personal, son pocas las veces que se brinda este tipo de atención y les gustaría que se tuviera porque es un elemento que les ayuda mucho para poder realizar con ganas y entusiasmo su trabajo y poder desarrollar con más eficiencia las actividades con el fin de contribuir al logro de los objetivos personales como los de la empresa.

Con respecto al clima laboral, la mayoría de los trabajadores lo consideró regular esto porque no existe una socialización, interacción ni compañerismo con todo el personal que conforma la empresa, además no se sienten tan a gusto laborando en su área de trabajo debido a ello porque además no se cuenta con un ambiente de respeto entre sus compañeros ya que existen llevaderas, falta de comunicación e integridad y existe el individualismo.

En su mayoría los trabajadores consideran que las actividades que realizan dentro de su trabajo, les gusta poco esto porque en ocasiones algunos no realizan actividades de acuerdo a su área de trabajo, otros porque lo consideran muy pesado con desgaste físico y mental, por lo tanto en algunos de su trabajo consideran de que no les ayuda a cubrir sus necesidades personales y no les permite tener trascendencia para el conocimiento de nuevas cosas.

Así como también la supervisión que se le brinda la consideran regular debido a que el seguimiento no es continuo y algunos trabajadores no son tomados en cuenta. Los trabajadores perciben la necesidad de que la supervisión sea con mayor frecuencia para valorar más al trabajador, den a conocer su desempeño y se vaya fortaleciendo día con día su desarrollo personal y laboral, así como también la misma capacitación y motivación.

Con ello se puede observar que todos estos factores influyen mucho para que el trabajador pueda permanecer o no dentro de la empresa así como también aumentar o disminuir la productividad para el logro o no de los objetivos, además la dirección de Recursos Humanos tiene como principal objetivo brindarle al factor humano lo necesario para que se sienta motivado y cumpla con sus objetivos laborales y personales contribuyendo así para el buen funcionamiento de la empresa.

Con respecto a la parte teórica de la investigación documental se pudo apreciar que el trabajador es un factor importante para el funcionamiento de la empresa, ya que el personal hace la empresa y no la empresa a él, para ello al trabajador se le debe de atender en cada una de sus necesidades de carácter personal y laboral para que se sienta bien, cuente con todo lo necesario para el desarrollo de cada una de sus actividades y les ayuda a tener un crecimiento de superación personal.

Para ello es importante motivar al trabajador ya que de esto depende la satisfacción de las necesidades, sin embargo otro factor que influye mucho es el ambiente de trabajo, salario, beneficios recibidos, supervisión, compañeros y contexto general que involucra al trabajador así mismo repercute para el buen o mal funcionamiento de una organización y para el mismo colaborador de la empresa.

El factor humano siempre se debe tomar en cuenta dentro de una empresa, ya que es quien produce el servicio y la calidad del mismo. Y con el alto desempeño del factor humano dentro de una organización tiene mayores probabilidades de repercutir favorablemente en el cumplimiento de los objetivos y metas de una empresa. Una vez que la organización ha concebido el alcance de estos, está lista para formular los planes de las diversas áreas funcionales para el cumplimiento de sus metas, y de esta manera, la estructura de la empresa emana dichos planes y el desarrollo de tal estructura la cual exige que la estrategia fundamental para ello es la intervención del factor humano para realizar el plan del desempeño laboral para el alcance de sus objetivos organizacionales.

Con ello el Departamento de Recursos Humanos, debe procurar brindar un trato a las personas como tales y no solo como recursos organizacionales y cada persona debe estar consciente de realizar sus tareas, y dicha Dirección debe ser un elemento de diagnóstico y solución de problemas, para que su trabajo en la organización mejore de manera continua y los trabajadores se sientan comprometidos y atendidos, útiles e importantes de su presencian en la empresa día con día.

Con respecto a lo anterior y comparando los resultados obtenidos, entre la Dirección de Recursos Humanos y los que proporciona el personal operativo y administrativo se identifica, que la Dirección de Recursos Humanos a nivel de planeación si considera el cubrir la necesidades tanto personales como laborales del personal, sin embargo en cuestión práctica, muchas de ellas no se realizan, situación que identifica el personal y que repercute de manera directa en su desempeño laboral; por tal motivo, consideran que la Dirección de Recursos Humanos debe considerar en mayor medida al factor humano y lo atiendan de manera adecuada proporcionándoles, herramientas, tiempo, espacio, confianza, dedicación, interés, atención y satisfacción de sus necesidades manifestadas y den alguna solución y otorgándoles todo lo necesario para su desempeño laboral y personal y además se tengan un equilibrio organizacional preocupándose por la producción y por el rendimiento del trabajador.

CONCLUSIONES

Uno de los aspectos más trascendentes de un trabajo de investigación es lo que se obtiene después de todo un proceso; es decir a la conclusión ya que de esta experiencia de conocimientos adquiridos se puede partir para proponer alternativas de solución al problema o situación estudiada. Para ello importante identificar el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de la investigación; respecto al objetivo general:

- Describir la función de la Dirección de Recursos Humanos en la empresa Janesville México Acoustics de Uruapan Michoacán, a fin de identificar las acciones enfocadas a la atención de necesidades personales y laborales del factor humano.

Mediante este objetivo se logro en su totalidad, ya que se describió la función que realiza la Dirección de Recursos Humanos en la empresa de todas aquellas acciones que realiza para la atención de las necesidades personales y laborales del factor humano.

Para los objetivos específicos

- **Identificar las acciones que realizan la dirección de Recursos Humanos para atender el factor humano.**

En este objetivo se logró en su totalidad de identificar las acciones, programas y actividades que realiza la Dirección de Recursos Humanos para atender el factor humano y satisfacer las necesidades del trabajador; sin embargo en su mayoría, las acciones se enfocan hacia la productividad laboral.

- **Señalar las áreas de oportunidad de la Dirección de Recursos Humanos en cuanto a la atención del personal.**

El cual se logró señalar los aspectos de las diferentes áreas de la Dirección de Recursos Humanos debe considerar para mejorar la atención que brinda al factor humano, ya que a pesar de que cada área tiene un procedimiento específico, las

actividades cotidianas y de oficina impiden brindar el tiempo y espacio suficiente para que el trabajador, pueda expresar sus inquietudes, por ello es importante mejorar los mecanismos de comunicación así como los procedimientos para la detección de necesidades.

- **Conocer las necesidades que atiende la Dirección de Recursos Humanos al personal.**

Este objetivo se logró ya que se conoció las necesidades que atiende la Dirección de Recursos Humanos al personal, las cuales son salud, educativas, laborales o capacitación y de asistencia esto según su plan de trabajo, sin embargo en la realidad, son pocas las que atiende y es poco o nulo el seguimiento que se da a las necesidades planteadas por el personal, manifestando el trabajador que regularmente no se les atiende plenamente y se da prioridad a los asuntos de carácter laboral o productivo.

- **Mencionar las acciones que realizan para atender las situaciones laborales.**

Este objetivo se logró el cual se pudo identificar las acciones para atender las situaciones laborales del trabajador en la empresa, del cual se brinda la capacitación, adiestramiento, participación en las utilidades de la empresa siempre y cuando la empresa las genere, orientación al personal (Evaluación del desempeño) entrega de uniformes y equipo al personal de acuerdo al área de trabajo.

Se puede identificar que tanto el objetivo general como los específicos se cumplieron en su totalidad, ya que se conocieron las funciones y actividades que realiza la Dirección de Recursos Humanos en atención de las necesidades personales y laborales del trabajador, y que en su mayoría las actividades están encaminadas en cuanto a la atención laboral y no satisfacen plenamente las necesidades personales de los trabajadores de la empresa.

Con respecto a los resultados obtenidos se logró identificar que los trabajadores requieren de mayor atención por parte de la Dirección de Recursos Humanos, pues

manifestaron que tanto las necesidades personales como laborales no son atendidas de manera adecuada ni oportuna, ya que no se les proporciona lo necesario para desempeñar su labor con más eficiencia y comentan que no se les brinda la capacitación suficiente, ni el recurso material, herramientas o equipo de trabajo necesario para su área laboral. Además en el seguimiento para su desempeño laboral no se da una orientación adecuada y oportuna.

Por ello, se puede afirmar que se aprueba la hipótesis planteada al inicio de la investigación pues “La Función de la Dirección de Recursos Humanos de la empresa Janesville México Acústicos de la Uruapan, no está enfocada en la atención de necesidades personales y laborales del factor humano.” Ya que generalmente el tiempo se destina a trámites administrativos, y no a la ejecución de actividades enfocadas a la detección y atención de necesidades, dejando en segundo término el factor humano, sin darle la importancia como parte importante de la empresa. Por tal motivo, faltan mas acciones que busquen el desarrollo y crecimiento del trabajador para que así pueda contribuir en mayor medida al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

PROPUESTA

1.- PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA JANESVILLE ACOUSTICS DE MÉXICO DE LA CIUDAD DE URUAPAN MICHOACÁN.

2.- Descripción del proyecto

El proyecto tiene como finalidad, crear dentro de la empresa Janesville, un departamento de Trabajo Social, cuyo responsable sea un Licenciado en esta disciplina; de tal forma, que dicho departamento se integre como parte de la Dirección de Recursos Humanos; para brindar una mejor atención al personal que labora dentro de la misma; pues el Licenciado en Trabajo Social está capacitado para desempeñarse profesionalmente dentro del área empresarial identificando y contextualizando la problemática identificada a fin de proponer acciones en atención al trabajador elevando así la productividad laboral.

Para efectos de su ejecución primeramente se presentará el proyecto con la Dirección general de la empresa y con los representantes del Departamento de Recursos Humanos para ver la posible aprobación del mismo.

Una vez aprobado, entonces se dialogará con Dirección general para la asignación del espacio, mobiliario y material técnico, así como también para la organización y difusión de proyecto para esto se tiene destinado tres meses y una vez realizadas dichas actividades se pretende que sea permanente, es decir que el departamento de Trabajo Social sea parte de la estructura organizacional de la empresa.

3.- Justificación

Actualmente en las empresas se deja de lado la atención hacia el factor humano, ya que se considera más importante la productividad, olvidando que es el que contribuye en gran medida al cumplimiento de los objetivos de toda organización. Por tal motivo, las empresas deben considerar la importancia de atender satisfactoriamente las necesidades del factor humano para generar un mayor rendimiento laboral que repunte en el aumento de la productividad, y en esa medida no solo contribuir en el logro de los objetivos y metas de la empresa sino también en los personales.

Tal es el caso de la empresa Janesville México Acoustics de la ciudad de Uruapan, pues en la investigación de campo realizada, el personal que labora dentro de ella, manifestó que no se atienden de manera adecuada las necesidades tanto laborales como personales, pues comentan que la Dirección de Recursos Humanos atiende en mayor medida los trámites o cuestiones administrativas, relacionados con los procesos productivos y por ello no les brindan el tiempo, espacio y confianza para que expresen sus inquietudes, y cuando lo hacen no se realiza un seguimiento al problema expuesto siendo poco el interés hacia el desempeño del trabajador, lo que origina que como Dirección de Recursos Humanos, no detecten a tiempo situaciones de conflicto que puedan alterar la dinámica en las relaciones laborales.

Por ello, es importante que dentro de esta empresa, exista un departamento de Trabajo Social cuyo especialista en esta área pueda desempeñar diversas actividades en atención del factor humano, contribuyendo así en la detección oportuna de necesidades o problemas laborales y personales que originan en el empleado insatisfacción y obstaculizan el adecuado desempeño de sus funciones; proponiendo así, alternativas de acción que correspondan a necesidades específicas.

La intervención de un Trabajador Social dentro del área empresarial; contribuye en la satisfacción de necesidades laborales, y personales del trabajador, para así

propiciar en ellos un mayor compromiso que se refleja en el aumento de la productividad. El área de Trabajo Social; es pues, el lado humano de la empresa pues promueve un equilibrio entre la demanda de productividad por parte de la organización y las necesidades del factor humano.

Por tal motivo, se pretende crear un espacio donde el empleado sea atendido adecuadamente y sus necesidades expuestas sean tomadas en cuenta y así se sientan más motivados logrando un buen ambiente de trabajo tanto en las relaciones productivas como relaciones sociales.

Además si se cuenta con un Departamento de Trabajo Social en la empresa, éste a realizará diagnósticos para contextualizar los problemas y necesidades de la empresa y de los empleados que la integran, tomando en cuenta aspectos económicos, psicológicos, sociales, laborales, relaciones humanas, impulsando el desarrollo integral del trabajador y su familia hacia un mejoramiento permanente en la calidad de vida tanto personal como laboral y así elevar la productividad de la empresa.

4.- Objetivos

General

- Crear de un departamento de Trabajo Social en la empresa Janesville Acustics de México de la Ciudad de Uruapan con el fin de brindar al trabajador mayor atención a sus necesidades personales y laborales que obstaculizan el desempeño de sus funciones.

Específicos

- Promover la importancia de un Departamento de Trabajo Social dentro de la empresa Janesville
- Promover el trabajo interdisciplinario con los diferentes departamentos que conforman la empresa Janesville.

- Realizar el Manual de normas y procedimientos para el Departamento de Trabajo Social.
- Proporcionar al personal que labora dentro de la empresa, una atención integral.

5.- Metas

- Lograr que el 100% del personal directivo de la empresa Janesville, identifique la importancia de contar con un Departamento de Trabajo Social
- Lograr al 100% que las áreas involucradas en la atención del personal participen de manera conjunta.
- Contar con un Manual de normas y procedimientos para el Departamento de Trabajo Social.
- Que el 100% del personal reciba una atención de calidad y calidez.

6- Limites

a) Espacio: El lugar donde se ejecutará el proyecto será dentro de las instalaciones de la empresa Janesville.

b) Tiempo: Para la creación del Departamento de Trabajo Social se tiene considerado un período de 2 meses, una vez ya establecido, se pretende que el Departamento de Trabajo Social sea permanente formando parte de la estructura organizacional de la empresa.

7.- Funciones y actividades de Trabajo Social para la creación del Departamento.

1.-Investigación

Actividades

- Identificar el espacio físico para el Departamento de Trabajo Social

- Identificar las redes de comunicación entre las diferentes áreas que conforman la empresa
- Identificar todas las actividades propias del Trabajo Social, así como el perfil profesional del mismo.
- Revisar el manual de normas y procedimientos de la empresa y de cada una de las áreas.

2.- Administración

Actividades

- Elaborar el presupuesto y administración de los recursos humanos, materiales del departamento de Trabajo Social.
- Diseñar el perfil del puesto, así como también el manual de normas y procedimientos del Departamento de Trabajo Social.
- Diseñar instrumentos para la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.
- Diseñar instrumentos para la detección de problemas y necesidades laborales.

3.- Gestión

Actividades

- Gestionar los recursos materiales y técnicos para el establecimiento del departamento de Trabajo Social.
- Gestionar el mobiliario para el establecimiento del Departamento de Trabajo Social.
- Gestionar con el personal para que apoye con el acomodo del mobiliario para el establecimiento del departamento de Trabajo Social.

4.- Organización

Actividades

- Organizar las actividades propias de la intervención del Trabajador Social dentro de la empresa.

- Ordenar la documentación propia que le compete al Departamento de Trabajo Social.
- Elaborar expedientes o archivos del personal de cada área

5.- Promoción y difusión

Actividades

- Promover la importancia de las acciones del departamento de Trabajo Social en toda la empresa Janesville.
- Promover las funciones y actividades que ofrece el Trabajador Social a los trabajadores que laboran en la empresa.
- Promover la participación de los trabajadores en cuanto a la solicitud del servicio de Trabajo Social.

6.- Coordinación

Actividades

- Mantener coordinación con los demás departamentos del área de recursos humanos.
- Coordinación con la Dirección general para el diseño de las competencias laborales del Trabajo Social
- Coordinación con el equipo directivo para elaborar las reglas propias del Departamento de Trabajo Social, enfocándose a la regla (ISO) Organización Internacional de Normalización que es un conjunto de lineamientos o normas internacionales establecidas para controlar y evaluar de las organizaciones.

Una vez establecido el Departamento de Trabajo Social, las funciones y actividades que se propone realizar para la atención del trabajador son las siguientes:

1.-Investigación

Actividades

- Identificar los factores y variables socioculturales y económicas que afectan la productividad de un individuo dentro de la empresa Janesville.
- Realizar visitas domiciliarias de los trabajadores cuando se requiera.
- Realizar estudios socioeconómicos para el personal de nuevo ingreso.
- Realizar entrevistas con el trabajador ausente.
- Detectar las demandas y requerimientos del personal, para proponer alternativas de solución.
- Diseñar perfiles sociales sobre los diversos grupos que conforman la empresa.
- Investigar las necesidades de la empresa donde residen los trabajadores, con el objeto de tratar de satisfacer necesidades básicas de equipamiento y de tipo social.
- Identificar los problemas sociales que se generen en la empresa Janesville y proponer alternativas de solución.
- Conocer y diagnosticar las relaciones intergrupales interpersonales de los grupos existentes.
- Detectar comunicación, conflictos, competencia y adaptación al cambio del trabajador.

2.- Administración

Actividades

- Participar en el presupuestario y administración de los recursos, del departamento de Trabajo Social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de Trabajo Social.
- Mantener coordinación con los demás departamentos o secciones del área de Recursos Humanos.
- Mantener una constancia supervisión de los programas y proyectos establecidos.

3.- Selección del personal

Actividades

- Orientar sobre políticas y normas de la empresa al personal de nuevo ingreso.
- Participar en la selección del personal a través de estudios socioeconómicos e entrevistas.
- Aplicar test, ejercicios para la selección del personal.

4.- Capacitación y adiestramiento

Actividades

- Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento para mejorar el desempeño en su trabajo.
- Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores
- Desarrollar procesos de capacitación en torno a medidas de seguridad e higiene.
- Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos.
- Impartir, en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes, cursos de actualización al personal profesional.

5.- Educación

Actividades

- Promover el desarrollo integral de los trabajadores dentro de la empresa Janesville.
- Planear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia.
- Promover actitudes de respecto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo.
- Promover y organizar actividades deportivas, culturales y recreativas para mejorar los niveles de vida de los trabajadores y sus relaciones con sus compañeros.
- Realizar pláticas de planificación familiar para el trabajador y su esposa.

- Difundir las funciones y programas de los servicios de Trabajo Social ante nuevos miembros del equipo.

6.- Coordinación

Actividades

- Participar multidisciplinariamente en programas de bienestar social con las instituciones de seguridad social.
- Canalizar las ayudas en beca para los hijos de los trabajadores.

7.- Asesoría

Actividades:

- 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 al trabajador sobre los trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas, incapacidad, despido y jubilación.

8.- Divulgación

Actividades:

- 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.
- Participar en la difusión de cursos de capacitación y adiestramiento.
- Promover en toda la empresa Janesville los sistemas de seguridad e higiene industrial.

9.- Seguridad e higiene

Actividades:

- Participar en campañas de prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- Apoyar en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Participar en la comisión para control de los programas de emergencia.

10. Relaciones públicas

Actividades:

- Intervenir en todas aquellas situaciones conflictivas de la empresa, que genere frustraciones y agresividad.
- Promover entre jefes y personal el respeto e interés en sus relaciones laborales.
- Sensibilizar y motivar a los trabajadores acerca de los proyectos y estrategias de cambio a implementar para el mejoramiento y desarrollo.

11.- Prestaciones Diversas

Actividades:

- Controlar los programas materiales y en especie para el trabajador.
- Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.
- Vigilar que se le proporcione ayuda al trabajador y a su familia en caso de emergencia o damnificados, defunciones o de escaso recurso.
- Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de los trabajadores.

8.- Recursos

Humanos:

- Lic. en trabajo Social quien será el responsable del Departamento de Trabajo Social

Materiales

- Oficina
- Escritorio
- Sillas
- Archivero
- folders
- Lapiceros
- Lápices
- Engrapadora
- Clips
- Bloks

Técnicos

- Computadora
- Impresora
- Cañón
- Teléfono

Recursos Financieros

- Se gestionará con la gerencia general de la empresa Janesville para que proporcione los recursos materiales y técnicos.

10.- Costos de ejecución y presupuesto

Es importante mencionar que el material proporcionado se utilizará para la creación del departamento de Trabajo Social y la empresa cuenta con todo lo necesario, a continuación descrita por lo que no implica gastos elevados.

Recursos Humanos

Cantidad	Descripción	Costo	Total
1	Trabajador Social	\$5,000	\$10,000
		Quincenales	Mensuales
		Subtotal	\$ 10,000
		Ahorro por gestión	\$ 0
		Total	\$ 10,000

Recursos materiales

Cantidad	Descripción	Costo	Total
5	Lapiceros	\$ 3.00 c/u	\$ 15.00
3	Lápices	\$ 2.00 c/u	\$ 6.00
2	Sillas	\$ 400 c/u	\$ 800
1	Escritorio	\$ 1500	\$ 1500
1	Engrapadora	\$ 120	\$ 120
3 cajas	Clips	\$ 20 c/u	\$ 60
3	Bloks	\$ 60c/u	\$ 180
100	Folders	\$ 2c/u	\$ 200
1	Archivero	\$ 1500 c/u	\$ 1500
		Subtotal	\$ 4381
		Ahorro por gestión	\$ 4381
		Total	\$ 0 pesos

Recursos Técnicos

Cantidad	Descripción	Costo	Total
1	Computadora	\$ 10,000	\$ 10,000
1	Impresora	\$ 900	\$ 900
1	Cañón	\$ 15,000	\$ 15,000
1	Oficina	\$ 8,000	\$8,000
1	Teléfono	\$ 800	\$ 800
		Subtotal	34,700
		Ahorro por gestión	34,700
		Total	\$ 0 pesos

Nota: Debido a que la empresa cuenta ya con los materiales que se están considerando dentro del presupuesto, no le implicaría un gasto adicional, por ello se incluye en la descripción del presupuesto el concepto de ahorro por gestión.

11.- Indicadores de evaluación

Para evaluar del presente proyecto se consideraran los siguientes indicadores
El tiempo; evaluar lo programado del proyecto tomando en cuenta el periodo que se tenía destinado para su realización.

El espacio; identificar la viabilidad del área establecida para el Departamento de Trabajo Social; es decir, si es el adecuado.

Grado de Participación del personal; Conocer que tanto se involucró el personal o durante el establecimiento del departamento.

La utilidad del Departamento de Trabajo Social; Conocer la opinión del personal acerca de la importancia de contar con un departamento de Trabajo Social dentro de la empresa.

Los servicios de Trabajo social; Evaluar el impacto de los servicios que proporciona el Trabajador Social para la empresa.

La participación del Trabajador Social en la empresa; identificar la intervención que tiene este profesionalista en el campo laboral y personal con los trabajadores.

Los recursos materiales, humanos y técnicos; conocer si se proporcionó el suficiente recurso para la creación del departamento

Los procedimientos de Trabajo Social; identificar si las funciones y actividades que realiza el Trabajador Social se apega a los lineamientos establecidos.

ANEXOS

Anexo 1

1.- Operacionalización de la Hipótesis

HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES
<p>La función de la dirección de Recursos Humanos de la empresa Janesville de la Ciudad de Uruapan, no está enfocada a la atención de necesidades personales y laborales del factor humano.</p> <p>DEFINICIÓN TEORICA Dirección de Recursos Humanos es la encargada de elaborar e implementar la política del personal para que el equipo humano de la empresa sea el adecuado y se sienta motivado y comprometido con los objetivos corporativos que esté profesionalizado y sea capaz de contribuir tanto individual como en equipo a los resultados generales de la organización.</p> <p>Conceptos De acuerdo al autor Ezequiel Ander Egg. Diccionario de trabajo social, 1995; define los siguientes conceptos.</p> <p>Función: Designar la tarea o ejercicio ejecutado de una manera regular de una ocupación. También es el que hace referencia al papel o rol que desempeñan las instituciones y los individuos dentro del sistema más amplio del que forma parte.</p> <p>Dirección: Gobierno, administración, mando, conducción, jefatura, camino o rumbo, persona personas que están al frente de una organización y que tiene la responsabilidad de la ejecución o realización de algo.</p>	<p>1.- Función la Dirección de Recursos Humanos</p>	<p>X1.-La Dirección de Recursos Humanos</p> <p>X2.- Política de personal</p> <p>X3.- Capacitación y adiestramiento</p>

Recursos: Son elementos para formular el plan estos son los medios disponibles humanos, técnicos, financieros y materiales que disponen una organización para el logro de determinados objetivos, para alcanzar ciertos resultados a para llevar a cabo algunas actividades.

Humano: Relativo al hombre o propia de él, se aplica a la persona que se solidariza con las desgracias de sus semejantes.

Política: como arte, técnica, o praxis por ultima designa aquellas actividades humanas que realiza con el fin de obtener o ejercitar el poder dentro de las estructuras.

La empresa: es un grupo social, unidad productiva, en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se produce bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad."

Definición operativa

La Dirección de Recursos Humanos es la que se encarga de proporcionar a cada una de las áreas funcionales de la empresa, brindando el recurso humano necesario y adecuado, así como también motivar, organizar al personal para el buen funcionamiento que conlleve al logro de los objetivos de la organización.

HIPOTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
<p>La función de la dirección de Recursos Humanos de la empresa Janesville de la Ciudad de Uruapan, no está enfocada a la atención de necesidades personales del <u>factor humano</u>.</p> <p>DEFINICION TEÓRICA El factor humano se enfoca para su estudio analítico como elemento humano motor, director y ejecutar cuyas diferencias somáticas condicionan la parte dentro de su propia necesidad se presenta como elemento potencial que necesita de una información específica sobre las tareas que debe ejecutarse y su grado de capacidad.</p> <p>Los conceptos</p> <p>Factor: Elemento causa o concausa que unido a otras, participa en el desarrollo o a la constitución de un fenómeno o contribuye a causar un efecto. Agente o causa o circunstancia que influye para producir una situación o resultado determinado.</p> <p>Elemento: Fundamento móvil o parte integrada de una cosa o componente de una agrupación humana. O es el individuo valorado positivo o negativamente para una acción conjunta.</p> <p>Humano: Relativo al hombre o propia de él se aplica a la persona que solidariza con las desgracias de sus semejantes.</p> <p>Necesidad: estado carencial objetivo, provocada por una de privación en relación con lo que es necesario o simplemente útil para el desarrollo de un individuo.</p> <p>Personal: son elementos vivos y los impulsores de la organización capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje e indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos.</p>	<p>Y.- No está enfocada a la atención de necesidades personales y laborales del FACTOR HUMANO</p>	<p>Y1.- ATENCION PERSONAL</p> <p>Y2.- ATENCIÓN LABORAL</p> <p>Y3.- SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</p>

O es el conjunto de personas que pertenecen a determinada clase, corporación o dependencia.

Laboral: pertenece a lo relativo del trabajo en un aspecto económico. Jurídico y social.

Atención: capacidad de concentración a la actividad psíquica sobre un objeto, atendiendo el presente.

Definición operativa

El Factor Humano: Es la persona que comparte sus capacidades y conocimientos para contribuir en el funcionamiento de una organización o empresa y es indispensable su intervención para la misma.

Anexo 2



UNIVERSIDAD
"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C **INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA** **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO** **ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Fecha:

Objetivo: Conocer las funciones y actividades que realiza la Dirección de Recursos encaminadas a la atención de las necesidades laborales y personales de los trabajadores.

Dirigido: Al personal de la Dirección de Recursos Humanos

Cédula de entrevista

- 1.- Cuales son las áreas que integra la Dirección de Recursos Humanos y que funciones realizan.
- 2.- Que funciones y actividades desempeña la Dirección de Recursos Humanos.
- 3.- Qué programas están dirigidos hacia el trabajador y en qué consisten.
- 4.- Se le brinda el tiempo y espacio al trabajador para plantear sus necesidades e inquietudes.
 - a) Si ¿de qué manera?
 - b) no ¿Por qué?
- 5.- Se le brinda la confianza al trabajador para manifestar su necesidad.
 - a) Si ¿de qué manera?
 - b) no ¿Por qué?
- 6.- Qué tipo de necesidades expuestas por el trabajador atiende la Dirección de Recursos Humano.

7.- Se le da seguimiento a la necesidad o problema manifestado por trabajador.

a) Si ¿de qué manera?

b) no ¿Por qué?

8.- El trabajador puede solicitar cambio de horario.

a) Si En qué momento

b) no ¿Por qué?

9.- Las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta y como son atendidas

10.- Que características toman en cuenta para la contratación personal.

11.- Cuales son las reglas de la empresa

12.- Quien establece el reglamento

13.- Que tipo de sanciones se aplica al trabajador en caso de infringir el reglamento.

14.- Que sanciones se le otorga al trabajador en caso de faltar.

15.- Con que prestaciones sociales cuenta el trabajador.

16.- De qué manera se incentiva la labor del trabajador.

17.- Se cuenta con una comisión de Seguridad e higiene

18.- Como está conformada la comisión de seguridad e higiene.

19.- Se realiza la difusión entre los trabajadores para invitarlos dentro de la comisión de Seguridad e higiene

20.- Los trabajadores conocen a los integrantes de la comisión de seguridad e higiene.

21.- Que actividades realiza la comisión de Seguridad e Higiene

22.- Que tipo de necesidades atiende la comisión de seguridad e higiene.

23.-Se realiza diagnóstico de necesidades de capacitación

Si ¿quién?

No ¿porque?

24.- Que tipo de capacitación se le brinda al trabajador.

25.- Quien imparte la capacitación

26.- Con qué frecuencia se capacita al trabajador.

27.- A que área se proporciona mayor capacitación.

28.- De qué manera se evalúan la capacitación

a) Verbal

b) escrito

29.- Que aspectos evalúan para identificar los resultados de la capacitación.

30.-Quien realiza la evaluación de los resultados de la capacitación.

31.- Se realiza inducción al puesto

Si ¿Quien?

No ¿Por qué?

32.-Cual es procedimiento que se siguen para la inducción al puesto

33.- Se capacita y adiestra al personal de nuevo ingreso en su área de trabajo

Si ¿quién?

No ¿Por qué?

34.- Se brinda capacitación y adiestramiento al trabajador con respecto a las diferentes áreas de la empresa

Si ¿Cuáles?

No ¿Porque?

35.- De qué manera se le da seguimiento al personal de nuevo ingreso en su área laboral.

36.- Se evalúa el desempeño laboral

Si ¿de qué manera?

No ¿Por qué?

37.- Que aspectos se toman en cuenta para la evaluación del desempeño laboral

38.- Periodo que se aplican las evaluaciones del desempeño

39.- Quien realiza las evaluaciones del desempeño.

40.- Se toman en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño

Si ¿Para qué?

No ¿Porque?

41.- Que medidas se implementan para mejorar los resultados

42.- Que seguimiento se da al trabajador con bajo desempeño laboral.

Anexo 3



UNIVERSIDAD
"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C
INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

No de cuestionario: _____

Fecha:

Objetivo: Conocer la atención que brinda la Dirección de Recursos Humanos ante las necesidades laborales y personales de los trabajadores que colaboran dentro de la empresa Janesville.

Dirigido: A los trabajadores de la empresa Janesville

Instrucciones: Lee con atención cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas de acuerdo a su criterio.

1.- Como considera usted la atención que recibe por parte del personal de la Dirección de Recursos Humanos.

a) excelente b) buena c) regular d) mala
¿Por qué?

2.-Considera usted que el trato de la Dirección de Recursos Humanos hacia los trabajadores es igual para todos.

a) Si b) No ¿porque?

3.- Usted cree que la Dirección de Recursos Humanos se enfoca más a:

a) cumplir con los objetivos y políticas de la empresa
b) En la atención del desarrollo y crecimiento del factor humano.
c) ambas

4.- El personal de la Dirección de Recursos Humanos se preocupa por su desempeño laboral

a) Siempre b) a veces c) nunca

5.- Se le brinda el espacio, confianza y tiempo para dar a conocer sus necesidades y/o inquietudes ante la Dirección de Recursos Humanos

- a) Siempre b) a veces c) nunca

6.- La Dirección de Recursos Humanos le invita a participar en la programación de las actividades laborales y recreativas.

- a) Siempre b) a veces c) nunca
¿Por qué?

7.- Las opiniones de usted son tomadas en cuenta.

- a) Siempre b) a veces d) nunca ¿Por qué?

8.- La Dirección de Recursos Humanos le invita a participar en las actividades laborales y recreativas

- a) Siempre b) a veces c) nunca

9.- En que actividades participa usted

- a) Recreativas b) laborales c) integración d) Todas las anteriores e) Ninguna

10.- Cuando existen cambios o nuevas disposiciones en la empresa se le da a conocer de manera oportuna y verídica la información

- a) Siempre b) a veces c) nunca

11.- Se le da a conocer de manera oportuna las indicaciones necesarias para su desempeño laboral.

- a) Siempre b) a veces c) nunca

12.- Conoce usted con que prestaciones cuenta

- a) Si cuales No ¿Por qué?

13.-Se le brinda la capacitación y adiestramiento para su desempeño laboral

- a) Frecuentemente b) ocasionalmente c) a veces d) nunca.

14.-Como considera usted la capacitación que se le proporciona

- a) excelente b) buena c) regular d) mala ¿Por qué?

15.-Cuenta con el equipo necesario para su desempeño laboral

- a) Siempre b) a veces c) nunca

16.- Se le motiva en sus labores.

- a) Mucho b) poco c) nada

17- Como se siente usted laborando en la empresa

- a) Bien b) Regular c) mal ¿Por qué?

- 18.- Como se siente en su área de trabajo
a) Muy bien b) Regular c) mal ¿Por qué?
- 19.-Le agrada el horario de su trabajo
a) Si b) No ¿Por qué?
- 20.- Su trabajo le gusta
a) Mucho b) poco c) nada ¿Por qué?
- 21.- Considera que su trabajo le ayuda a cubrir sus necesidades de superación.
a) Si b) No ¿Por qué?
- 22.- Como consideras el ambiente dentro de su área trabajo
a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
¿Por qué?
- 23.- Como considera usted su relación con los demás compañeros de trabajo.
a) Excelente B) Buena c) Regular d) mala
¿Por qué?
- 24.- Considera que existe compañerismo y un ambiente de respeto en su área laboral.
a) Si b) No ¿Por qué?
- 25.- Como considera la supervisión en su área de trabajo
a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
¿Por qué?
- 26.- Como es el trato de jefes hacia usted
a) Muy bueno b) Bueno c) regular
d) Malo ¿Por qué?
- 27.- Sabe usted que existe una comisión de Seguridad e higiene.
a) Si b) No
- 28.- Sabe usted como se integra la comisión de seguridad e higiene.
a) Si ¿cómo?
b) No ¿porque?
- 29.- Usted conoce las actividades que realiza la comisión.
a) Si b) pocas c) Ninguna

Comentarios y/o sugerencias para la Dirección de Recursos humanos

BIBLIOGRAFÍA

1. Ander Egg, Ezequiel, (1995), Diccionario de Trabajo Social, Editorial Lumen, Argentina, Buenos aires.
2. Arias, Galicia Fernando, (2004), Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas, México.
3. Chiavenato, Idalberto, (2006), Introducción a la teoría general de la administración, McGraw Hill, México.
4. Chiavenato, Idalberto,(2007) Administración de Recursos Humanos, México 2007.Editorial Atlas
5. Gálvez Heriberto,(2001), Organización de la empresa. México, Editorial Trillas.
6. Herrera, Loyo Angélica (S/F); (1998) “Trabajo social empresarial (TSE)”; Grupo de TSE; UNAM, ENTS: México D.F.
7. Machover, K. (2000), Figura Humana, Editorial Boureles, Mexico.
8. Martínez Forjado Carlos, (2002), Administración de organizaciones Productividad y Eficacia. México, Editorial Fca.
9. Munch Galindo, Lourdes (2001); Fundamentos de administración”, México, D,F, Ed. Trillas.
10. Neri, Gamboa , Guadalupe (2001); “El Trabajo Social en el área empresaria”
11. kasani, J. (2001), Administración de Recursos Humanos, Sesión de estudios AE, Editorial S.A Madrid.

12. Sánchez, Rosado Manuel (coordinador) (2004); “Manual de Trabajo Social, citado de: “Atención individualizada en el Trabajo Social” Rosalba tenorio Herrera y Cristian Mendoza Ramírez. “Trabajo Social con grupos” Julieta Flores Santacruz y Adriana López Rojas. Trabajo Social en relacion-comunidad. “Angélica Herrera Loyo. UMAN; México D.F.
13. Thorom, Richard, (2000) Inversión al capital Humano, México. Editorial Trillas.
14. Terán Trillo Margarita,(1990), Perfil Profesional del Trabajador Social en el área Empresarial, Revista de trabajo social Octubre – Diciembre.
15. Tello, Neila, (2000), Trabajo Social en algunos países. Estudios de opinión y participación. Unam.
16. Diccionario Aristos (2000), cultura popular. Mexico.
17. Diccionario de ciencias sociales, (2004), México, Editorial Trillas.
18. Rosenberg, J.M (2000); Diccionario de Administración y Finanzas, Ed. Océano Grupo S.A. ; Barcelona. España.
19. - (www.ergonomia-factor-humano.shtml.)