



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

EL PLAN DE INCENTIVOS DE LA EMPRESA
COCA COLA FEMSA, S.A. DE C.V. Y EL IMPACTO EN SUS
EMPLEADOS.

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
Licenciada en Trabajo Social

PRESENTA

Yazmin Alejandra Saucedo Torres

ASESOR: Lic. Adriana Santoyo Martínez

Uruapan Michoacán, a 29 de junio de 2011.





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 Dios por darme la vida, por todas las cosas buenas y bendiciones que me ha dado en la vida y la fortaleza para superar cada uno de los retos que encontrado en el camino”.

“A mi madre y hermanos por su cariño, apoyo, dedicación y empeño por ayudarme a ser mejor persona cada día. Por todos los esfuerzo para que yo alcanzara esta meta en mi vida”.

“A ese Ángel que Dios puso en mi camino y que esta conmigo en cada momento alentándome, fortaleciéndome y dándome su apoyo incondicional, mi mejor estímulo para concretar este proyecto”.

“A mis amigas, y compañeros por su compañía, y apoyo para afrontar este gran reto”.

“A la Lic. Adriana Santoyo, por asesorarme y guiarme en mi proceso”.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: EMPRESA, PRESTACIONES SOCIALES E INCENTIVOS

1.1.- EMPRESA

1.1.1.- Definición de empresa.....	5
1.1.2.- Clasificación de empresa.....	6
1.1.3.- Componentes de la empresa.....	15

1.2.- PRESTACIONES SOCIALES

1.2.1.- Definición de prestaciones sociales.....	16
1.2.2.- Tipos de prestaciones sociales.....	17
1.2.3.- Elementos de las prestaciones sociales.....	24

1.3.- INCENTIVOS

1.3.1.- Definición de incentivos.....	25
1.3.2.- Tipos de incentivos.....	26

CAPITULO II: EL FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA

2.1.- Definición de factor humano.....	30
2.2.- Motivación en el factor humano.....	31
2.2.1.-Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.....	31
2.2.2.- Definición de motivación.....	33
2.2.3.- La motivación por medio del incentivo.....	34
2.2.4.- El ciclo motivacional.....	35

CAPITULO III: COCA COLA FEMSA

3.1.- Características generales.....	37
3.2.- Antecedentes de la empresa.....	38
3.3.- Objetivos, Misión y Visión.....	41
3.4.- Estructura organizacional de la empresa.....	43
3.5.- Departamento de Recursos Humanos.....	50
3.6.- Incentivos y prestaciones sociales que la empresa ofrece.....	57
3.6.1.- Plan de desarrollo social Coca Cola Femsa.....	59

CAPITULO IV: TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL

4.1.- Antecedentes de Trabajo Social en el área empresarial.....	64
4.2.- Definición de Trabajo Social en el área empresarial.....	66
4.3.- Objetivos de Trabajo Social en el área empresarial.....	66
4.4.- Funciones y actividades de Trabajo Social en el área empresarial.....	67
4.5.- Conocimientos, Habilidades, Capacidades y Actitudes del Trabajador Social en el área empresarial.....	71
4.6.- Evaluación del impacto.....	74
4.6.1.- Concepto de impacto social.....	74
4.6.2.- Evaluación del impacto social.....	75
4.6.3.- Elementos fundamentales para evaluar el impacto social.....	77
4.6.4.- Procedimiento de la evaluación del impacto.	78

CAPITULO V: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

5.1.-Definición del universo.....	81
5.2.- Elaboración del instrumento.....	82
5.3.- Recolección de la información.....	83
5.4.- Presentación de resultados.....	83
3.5.- Análisis de la información.....	135

CONCLUSIONES

PROPUESTA

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN.

Actualmente las diversas empresas existentes en el país representan un elemento fundamental en el desarrollo económico del mismo, por diversas situaciones, entre las cuales se encuentran la producción de bienes y servicios para la sociedad, la generación de recursos económicos y de manera fundamental la generación de empleos. Lo cual recientemente ha cobrado mucha importancia debido a la actual situación económica nacional. Así como también se ha generado una concepción diferente respecto del factor humano dentro de este tipo de instituciones.

En el caso de la empresa Coca Cola FEMSA, este factor resulta ser trascendental ya que debido a sus acciones, la empresa puede mantener su nivel competitivo, es por ello que desde sus inicios y hasta la actualidad esta institución ofrece a sus empleados diversas prestaciones e incentivos tendientes a que estos puedan sentirse satisfechos con su trabajo y lograr así su permanencia voluntaria dentro de la empresa. Por lo cual es considerada como una de las empresas a nivel internacional donde se les brinda a los trabajadores incentivos muy importantes, para ello se cuenta con un plan de incentivos conformado de la siguiente manera:

1. Diversas pláticas para el trabajador y su familia sobre diversos temas referentes a la familia.
2. Cursos sobre el autocuidado y desarrollo de habilidades.
3. Talleres sobre seguridad e higiene.
4. Vacacional para los hijos de los empleados.
5. Diversos festejos y convivencias.
6. Actividades de recreación.
7. Vales de despensa.
8. Bonos económicos.
9. Servicios de la caja de ahorro SCYF.
10. Descuentos en establecimientos comerciales.

11. Comisiones económicas.

12. Regalos.

13. Apoyos por diversos motivos como lo son: becas para continuar estudiando, apoyo económico por titulación, por defunción de un familiar, por matrimonio y por nacimiento de hijos.

14. Prestaciones sociales superiores a las de la ley.

Es por ello que surge la presente investigación referente al plan de incentivos de la empresa y el impacto que este genera en sus empleados. Para lo cual se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo General: Analizar el impacto que generan los diversos incentivos que ofrece la empresa Coca Cola FEMSA a sus trabajadores, con la finalidad de identificar si estos están siendo aprovechados de manera adecuada por sus beneficiarios.

Objetivos específicos:

- Identificar la opinión de los empleados respecto a los diversos incentivos que les ofrece la empresa.
- Determinar el impacto de los incentivos en los empleados.
- Distinguir cuales son los incentivos que la empresa ofrece a los empleados.
- Detectar de que manera están siendo aprovechados los incentivos que la empresa ofrece a sus empleados.

La hipótesis que se plantea, es de Investigación o de Trabajo, en la cual se encuentra el tipo de hipótesis de Causalidad, que determina la relación entre dos o más variables. En el caso de la hipótesis de la investigación: el plan de incentivos de la empresa Coca Cola FEMSA ha tenido un impacto favorable en sus empleados.

La presente investigación se encuentra conformada por cinco capítulos de los cuales los primeros cuatro son de contenido teórico y el último de ellos retoma la

investigación de campo, a continuación se hace una breve referencia del contenido de cada uno de ellos:

Capitulo I: Empresa, prestaciones sociales e incentivos, en el cual se retoman elementos referentes a la empresa como lo son su definición, clasificación y componentes, respecto de las prestaciones sociales se aborda su definición, tipos y elementos, finalmente respecto al tema de incentivos se aborda la definición y los tipos.

Capitulo II: Factor humano en la empresa y sus relaciones familiares, presentando los contenidos referentes a la definición del factor humano y la motivación, respecto de la familia se aborda la definición, clasificación, dinámica familiar y redes sociales.

Capitulo III: Coca Cola Femsa, incluyendo lo que respecta a las características, antecedentes, visión, misión, objetivos, estructura organizacional, funcionamiento del departamento de recursos humanos, incentivos y prestaciones que la empresa ofrece y el plan de incentivos de la empresa.

Capitulo IV: Trabajo Social en el área empresarial, dando a conocer los antecedentes del área, la definición, objetivos, funciones y actividades específicas del Trabajador Social en esta área, conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes necesarias en esta área de intervención, así como también lo referente a la evaluación del impacto.

Capitulo V: Investigación de campo, donde se da a conocer la manera en que se realizó la investigación y se presenta la información obtenida de manera gráfica.

Finalmente se presenta un análisis referente a la información obtenida, las conclusiones del tema, la propuesta que surge por medio de la investigación, así como los anexos y la bibliografía retomada.

CAPITULO I

EMPRESA, PRESTACIONES SOCIALES E INCENTIVOS

En el presente capítulo se abordará, en un primer momento lo referente al tema de empresa en cuanto a su definición, su clasificación y sus componentes, para con ello brindar un panorama referente al lugar en que se realiza la investigación. Y en un segundo momento se retomará lo referente a las prestaciones sociales con respecto a su definición, los tipos de prestaciones y sus componentes con la finalidad de entrelazar esta información con el tema de investigación. Para el transcurso de la investigación es importante el poder contextualizar el lugar en que esta se realizará, las características de este, tipo de empresa al que se refiere, entre otros aspectos más que resultan importantes definir para poder tener en claro las condiciones bajo las cuales se rige la investigación .

1.1.1- Definición de empresa.

De acuerdo a tres autores diferentes podemos definir la empresa de la manera siguiente:

“La empresa es la unidad económica productiva conformada por recursos humanos, materiales (factores de producción) y técnicos que interactúan con los procesos productivos, relaciones humanas y relaciones técnicas y sociales de producción, con el objeto de transformar insumos en bienes y servicios destinados al intercambio con otras unidades económicas” (Méndez; 2007:9)

“Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de necesidades de la comunidad” (Munch y García; 2004:44)

“La empresa es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos” (Méndez; 2007:42)

Con base en los autores retomados se puede definir que la empresa es la unidad económica social conformada por recursos de diversa índole materiales, técnicos y humanos con lo cuales por medio de su interacción se crean bienes o se ofrece servicios con el fin de satisfacer ciertas necesidades de la población.

1.1.2.- Clasificación de empresas.

De acuerdo con Méndez (2007) las empresas pueden clasificarse de acuerdo a las características que éstas comparten y por lo cual son consideradas como unidades de producción, y son:

A) Por su tamaño.

- **Microempresas:** Las cuales comparten algunas características como lo son:
 - ◆ Organización de tipo familiar.
 - ◆ El dueño es quien proporciona el capital.
 - ◆ El propio dueño es quien dirige y organiza.
 - ◆ Generalmente su administración es empírica
 - ◆ El mercado que domina y abastece es pequeño, ya sea local o cuanto mucho regional.
 - ◆ Su producción no es muy maquinizada.
 - ◆ El número de trabajadores es muy bajo, muchas veces integrado por los propios familiares del dueño (por eso muchos autores la llaman empresa familiar).
 - ◆ Para el pago de impuestos obtienen un pago preferencial.

- **Pequeñas y Medianas empresas.**

- ◆ Una o dos personas que establecen una sociedad aportan el capital.
- ◆ Los propios dueños dirigen la empresa.
- ◆ El número de trabajadores empleados en el negocio crece dependiendo si es de industria, comercio o servicios.
- ◆ Utiliza más maquinaria y equipo aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.
- ◆ Está en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana y ésta aspira a ser grande.
- ◆ Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del estado que les da un trato privilegiado dependiendo de sus ventas y utilidades.
- ◆ Su tamaño es pequeño mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.
- ◆ En el caso de las pequeñas empresas ocupa de 16 a 100 trabajadores.
- ◆ En el caso de las medianas de 101 a 250 trabajadores.

- **Grandes empresas:** Que como su nombre lo indica tienen características que las hacen dominantes en relación con las empresas de su ramo o giro; algunas de las principales características de estas empresas son:

- ◆ El capital es aportado por varios socios que se organizan en sociedades de diversos tipos.
- ◆ Forman parte de grandes consorcios o cadenas que monopolizan o participan en forma mayoritaria de la producción o comercialización de determinados productos.
- ◆ Dominan al mercado con amplitud a veces de manera interna y otras también participan en el mercado global.

- ◆ Cuentan con grandes recursos de capital que les permite estar a la vanguardia en tecnología, mecanización y automatización de sus procesos productivos.
- ◆ Cuentan con mucho personal que pasa de 250 trabajadores.
- ◆ Llevan una administración científica, es decir, encargan a profesionales egresados de las universidades la organización y dirección de la empresa.
- ◆ Tienen mayores facilidades para acceder a las diversas fuentes y formas de financiamiento, tanto nacional como internacional.
- ◆ Ocupa más de 250 trabajadores.

B) Por su origen:

- **Nacionales:** Son aquellas que se forman por iniciativa y aportación de capital de los residentes del país, es decir, los nativos de la nación que cuentan con recursos y poseen espíritu empresarial formar empresas que se dedican a alguna rama de la producción o distribución de bienes y servicios. Los empresarios nacionales se asocian con el objeto de organizar y dirigir, controlar y poner en marcha empresas de diversos giros que les permitan obtener ganancias por la aportación de sus capitales.
- **Extranjeras:** Las cuales operan en cierto país aunque sus capitales no son aportados por los nacionales, sino por extranjeros generalmente se realiza a través de la inversión extranjera directa, estableciendo filiales en los países que deseen participar. La empresa matriz se encuentra en un país desarrollado o industrializado y desea expandir sus actividades a otros países con el objeto de aumentar su tasa de ganancias, también se le llama transnacional, lo que indica que operan fuera de sus naciones.
- **Mixtas:** Cuando existe una alianza entre empresarios nacionales y extranjeros

que ocasionan y fusionan sus capitales, surgen porque la legislación de muchos países no permite la participación de empresas 100% extranjeras.

- Existen **otras empresas** que no son consideradas nacionales, ni extranjeras, ni mixtas y que se conocen como multinacionales, las cuales difieren de las transnacionales, ya que se establecen para operar en un segmento o parte del mercado mundial para beneficio de los países participantes.

C) Por su aportación de capital. Pueden dividirse en privadas, públicas y mixtas:

- **Privadas:** Es una organización económica que representa a la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas de capital, sus principales características son:
 - ◆ Los participantes invierten capital con el fin de obtener ganancias.
 - ◆ La toma de decisiones se realiza según el objetivo de la ganancia, considerando los riesgos del mercado.
 - ◆ Los empresarios deben evaluar la competencia y realizar lo prioritario de acuerdo con el principio de racionalidad económica.
 - ◆ Los medios de producción pertenecen a los capitalistas.
 - ◆ Se contratan obreros a los cuales se paga un salario.
- **Públicas:** Se forma con aportación de capitales públicos o estatales debido a la intervención del estado en la economía con el objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar porque no tienen ganancias, el estado crea la empresa con el fin de satisfacer necesidades sociales e impulsar el desarrollo socioeconómico, sus características son:
 - ◆ El estado interviene invirtiendo capital con el fin de satisfacer necesidades sociales.

- ◆ La finalidad no es obtener ganancias sino satisfacer necesidades.
 - ◆ Muchas de estas empresas no tienen competencia, por lo cual forman verdaderos monopolios.
 - ◆ Se ubican principalmente en el sector servicios.
 - ◆ El estado toma las decisiones económicas, volviéndose un auténtico empresario.
 - ◆ Contrata obreros asalariados.
- **Mixtas:** Son aquellas que se forman con la fusión del capital público y privado, la forma de asociación puede ser muy diversa, en ellas destaca:
 - ◆ De acuerdo con la actividad económica que realicen; es decir, la rama o sector en que participan: industriales, agrícolas, ganaderas, pesqueras, manufactureras, mineras, bancarias, etc.
 - ◆ Conforme la competencia que enfrenten: competitivas, oligopolísticas o monopolios.
 - ◆ Si se dedica a la producción o a la distribución, comerciales, con venta al detalle y mayoristas o distribuidores.
 - ◆ Según su organización o distribución puede ser individual o colectiva.
 - ◆ De acuerdo con el tipo de bienes que produce pueden ser.
 - Productoras de bienes de consumo no duraderos.
 - Productoras de bienes de consumo duraderos.
 - Productoras de materias primas.
 - Productoras de bienes de capital o producción.
 - De servicios.
- **Otro tipo de empresas:** De acuerdo a Rodríguez Valencia (2002) hace la clasificación de las empresas de la siguiente manera:

◆ **Maquiladora:** Empresa de un país que se establece en países dependientes y atrasados que realizan procesos productivos intensivos en la utilización de la mano de obra y complementan procesos productivos iniciados en otros países con la finalidad de optimizar las ventajas competitivas de las empresas, estas pueden ser de ensamble, de empaque o parcial.

◆ **Franquicia:** Tipo de empresa que mediante un contrato de licencia de una empresa ya establecida comercializa productos o servicios. La licencia incluye una marca registrada, equipo, materiales, tecnología y lineamientos administrativos.

◆ **Joint Venture:** Empresa mercantil que presenta la asociación de una empresa nacional con una extranjera con el objeto de compartir costos de producción instalaciones, tecnología, ganancias, investigaciones y recursos instalados en un país extranjero.

◆ **Asociacionismo:** Tipo de organización en la cual se asocian varias empresas con el objeto común de producir, distribuir o realizar acciones conjuntas que los beneficie a todos.

Clasificación Mercantil de empresas:

De acuerdo a Sariñana (2005), podemos entender la clasificación mercantil de las empresas de la siguiente manera, es la que está constituida de acuerdo con la legislación mercantil, utilizando algunos de los tipos reconocidos por ella, independientemente de que tenga o no una finalidad comercial. Actualmente las empresas más importantes se organizan bajo la forma de sociedad mercantil.

Así como también de acuerdo al mismo autor podemos clasificarlas de acuerdo al derecho mercantil de la siguiente manera:

Nuestra ley general de sociedades mercantiles reconoce los siguientes tipos:

- a) Sociedad de nombre colectivo.
- b) Sociedad en comandita simple.
- c) Sociedad de responsabilidad limitada.
- d) Sociedad anónima.
- e) Sociedad en comandita por acciones.
- f) Sociedad cooperativa.

Las cuales se constituyen de la siguiente manera:

a) Sociedad de nombre colectivo: Es una sociedad mercantil que existe bajo una razón social y en la que todos los socios responden de modo subsidiario, limitada y solidariamente de las obligaciones sociales.

b) Sociedad en comandita simple: Sociedad mercantil que existe bajo una razón social y se compone de uno o varios socios comanditarios que responden de una manera subsidiaria, limitada y solidariamente, de las obligaciones sociales, y uno o varios socios comanditados que únicamente están obligados al pago de sus aportaciones.

c) Sociedad de responsabilidad limitada: Sociedad mercantil que se constituye entre socios que solamente están obligados al pago de sus aportaciones sin que las partes sociales puedan ser representadas por títulos negociables a la orden y al portador, siendo solo cedibles en los casos y con los requisitos legalmente preestablecidos.

Características:

- Existe bajo una denominación o bajo una razón social.

- La responsabilidad de los socios se limita al pago de sus aportaciones.
- El capital se divide en partes sociales individuales.
- Las partes sociales no pueden estar representadas por títulos negociables.

La denominación o la razón social irán inmediatamente seguida de las palabras “Sociedad de Responsabilidad Limitada” o bien bajo las abreviaturas “S. de R.L.”.

La sociedad llevará un libro de registro en el cual se anotarán los nombres de cada uno de los socios indicando sus aportaciones. El capital social inicial mínimo requerido es de tres mil pesos; se constituye mediante las aportaciones de los socios.

d) Sociedad anónima: Sociedad mercantil que existe bajo una denominación social y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones.

Ha alcanzado un auge extraordinario, tanto que las grandes organizaciones, así como las empresas más importantes, adoptan la forma de sociedad anónima debido a:

- Su existencia en el mundo del comercio bajo una denominación social.
- El carácter de la responsabilidad de los socios, que queda limitada al pago de sus acciones que representan el valor de sus aportaciones.
- La participación de los socios que incorporada en títulos de crédito, llamados socios. La denominación social deberá ir siempre seguida de las palabras sociedad anónima, o de S.A.

Los socios de la sociedad anónima responden de las obligaciones sociales hasta el monto de sus respectivas aportaciones (su obligación se limita al pago de sus acciones).

Las formas de constitución son las siguientes:

- 1.- Que haya dos socios como mínimo y que cada uno de ellos suscriba por lo menos una acción; los socios son accionistas.
- 2.- El capital se divide en acciones.
- 3.- Las acciones pueden estar representadas por títulos negociables.
- 4.- Que el capital no sea inferior a la suma de cincuenta mil pesos.
- 5.- Que se exhiba integralmente el valor de cada acción que haya de pagarse, en todo o en parte.
- 6.- Que se exhiba en dinero efectivo, cuando menos el veinte por ciento del valor de cada acción pagadera.
- 7.- Autorización ante la Secretaria de Relaciones Exteriores.

Requisitos: nombre, nacionalidad y domicilio del accionista, la denominación, domicilio y duración de la sociedad, fecha de constitución de la misma y datos de su inscripción en el Registro Público de comercio, el importe de capital social, número total y valor nominal de las acciones.

e) Sociedad comandita por acciones: Sociedad mercantil compuesta por de uno o varios socios comanditados que responden de manera subsidiaria, limitada o solidariamente, de las obligaciones sociales, y de uno o varios comanditarios que únicamente están obligados al pago de sus acciones.

f) Sociedad cooperativa: Sociedad integrada por individuos de la clase trabajadora con el propósito de, en la calidad de productores o consumidores, obtener el beneficio de la eliminación del intermediario y tiene las siguientes características:

- Está integrada por individuos de la clase trabajadora que aporten a la sociedad o utilicen los servicios que ésta contribuye, si se trata de cooperativas de consumidores.

- Funcionar con principios de igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros.
- No perseguir fines de lucro.
- Procurar el mejoramiento social de sus socios mediante la acción conjunta de éstos en una obra colectiva.

Las funciones de las sociedades cooperativas radica sobre los principios de igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros; no persigue fines de lucro y procura el mejoramiento social y económico de sus socios mediante la acción conjunta de éstos en una obra colectiva.

Su constitución se realiza mediante la Asamblea General que deberán celebrar los interesados, levantándose una acta por quintuplicado, la cual debe contener los siguientes datos: nombre, edad, nacionalidad, estado civil, domicilio, ocupación y los nombres de las personas que hayan resultado selectas para integrar por vez primera el consejo de administración y de vigilancia y las comisiones; el acta deberá ser firmada por los otorgantes y la autenticidad de las firmas será certificada por cualquier autoridad, notario público o corredor titulado, juez de distrito, juez de primera instancia o presidente municipal.

Las aportaciones de los socios podrán ser de numerario, en especie, de derechos o de trabajo, y quedarán representadas por certificados que serán nominativos, invisibles y de igual valor.

1.1.3.- Componentes de la empresa.

De acuerdo con Munch y García (2004), señalan que los componentes básicos de la empresa se centran en los siguientes recursos:

- **Recursos Materiales:** Son aquellos bienes tangibles propiedad de la empresa: edificios, terrenos, maquinarias, instalaciones, equipos, instrumentos, herramientas, etc. Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso y productos terminados.
- **Recursos técnicos:** Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de otros recursos: Sistemas de producción, ventas, finanzas, administrativos, fórmulas, patentes, etc.
- **Recursos humanos:** Son los trascendentales para la existencia de cualquier grupo social; de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.
- **Recursos financieros:** Son los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones.

Esto con lo que respecta a la empresa, como unidad económica social donde como ya se mencionó intervienen diversos elementos materiales, técnicos y humanos los cuales hacen posible el funcionamiento de la misma. Siendo este último elemento un factor clave dentro de la empresa lo cual se ha venido reconociendo desde hace algunos años, por lo cual tanto dentro de la misma empresa como fuera de esta es decir por parte del gobierno se ha buscado el ofrecer las condiciones óptimas para que este factor pueda por un lado ofrecer mejores servicios y su fuerza de trabajo así como también el que éstas condiciones le favorezcan tanto a él como a su familia para que puedan acceder a mejores condiciones de vida, entre las medidas que se han tomado para poder lograrlo se encuentran las prestaciones sociales, las cuales se hacen de carácter obligatorio para todas las empresas y centros de trabajo, dichas prestaciones sociales se retomarán a continuación.

1.1.4.- Definición de prestaciones sociales.

Las prestaciones sociales pueden ser definidas desde diferentes enfoques, para efectos de la presente investigación se retoma dos autores que definen las prestaciones sociales desde el enfoque jurídico social, las cuales son:

“Son las cosas o facilidades que un empleador otorga a sus trabajadores, en adición a su salario estipulado” (Reyes;2004:177)

“Son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objeto de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Estas suelen ser financiadas totalmente o parcialmente por la organización, casi nunca son pagadas directamente por los trabajadores. No obstante, son los medios indispensables para mantener a la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y satisfacción” (Chiavenato; 2007: 82).

Con base a las anteriores definiciones podemos definir a las prestaciones sociales como la serie de servicios y beneficios extras a sus honorarios, que la empresa ofrece a sus colaboradores como resultado de la aportación de su fuerza de trabajo a la empresa para el logro de sus objetivos, como un medio de motivación y aseguramiento de la permanencia de los trabajadores en la empresa.

1.1.5.- Tipos de prestaciones sociales.

Los planes de prestaciones y de seguridad social tienen por objeto ayudar al empleado en tres campos de su vida, acorde a ello se hace una clasificación de los tipos de prestaciones sociales, que de acuerdo a Chiavenato (2007), podemos citarlas de la siguiente manera:

1.- *En el ejercicio del puesto* (como gratificaciones, seguro de vida, premios de producción, etc.).

2.- *Fuera del puesto* (ocio, cafetería, transporte, etc.).

3.- *Fuera de la empresa, o sea en la comunidad* (recreación, actividades comunitarias, entre otras.).

Los planes de prestaciones y seguridad social se pueden clasificar de acuerdo a sus exigencias, naturaleza y objetivos.

1.- Respetto a su exigencia: A su vez se dividen en obligatoriedad legal o espontáneos:

A) las prestaciones por obligatoriedad legal: son aquellas que el empleador debe otorgar a su trabajadores por disposición de las leyes laborales, de seguridad social o por un cuerdo colectivo entre sindicatos, por ejemplo:

- Aguinaldo.
- Vacaciones.
- Vivienda.
- Prima de antigüedad.
- Ayuda para enfermedad.
- Prima vacacional.
- Ayuda por maternidad.
- Horas extras.
- Prima dominical.
- Etc.

Algunas de estas prestaciones son pagadas por la empresa, mientras que otras son pagadas por las instituciones encargadas por las instituciones sociales.

B) Prestaciones espontáneas: Son las otorgadas por la generosidad de las empresas, dado que no son exigidas por la ley ni por negociación colectiva. También se le conoce como prestaciones adicionales a las de la ley que incluyen:

- vales de despensa.
- Fondo de ahorro.
- Alimentos.
- Transporte.
- Préstamos.
- Asistencia médico-hospitalaria prestada mediante convenio.
- Ayuda para jubilación.
- Entre otros.

2.- Respecto a su naturaleza: Se pueden clasificar como económicos o extraeconómicos, por ejemplo:

a) Prestaciones económicas: son las entregadas en forma de dinero, por medio del cheque de pago, y son las que generan las obligaciones de seguridad social y que se derivan de ellas:

- prima vacacional.
- Vacaciones.
- Vivienda.
- Ayuda para la jubilación.
- Aguinaldo.
- Planes de crédito.
- Complemento de salario en caso de ausencias prolongadas por enfermedad.
- Reembolso o pago de medicinas y medicamentos.

- Etcétera.

b) Prestaciones extraeconómicas: son las que se ofrecen en forma de servicio, ventajas o facilidades para los usuarios a saber:

- Alimentos.
- Asistencia médico-hospitalaria y odontológica.
- Servicio social y asesoría.
- Club o agrupación gremial.
- Asesoría jurídica.
- Transporte de casa a la empresa y viceversa.
- Horario flexible para la entrada y salida del personal de oficina.
- Entre otros.

3.- Respecto a sus objetivos: Los planes se pueden clasificar como asistenciales, recreativos y complementarios.

a) Planes asistenciales: Son las prestaciones que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y ayuda para casos imprevistos y urgencias, que muchas veces están fuera de su control o voluntad, incluyen:

- Asistencia médico-hospitalaria.
- Asistencia odontológica.
- Ayuda económica por medio de préstamos.
- Seguridad social.
- Ayuda para jubilación.
- Complemento salarial en caso de ausencias prolongadas por enfermedad.
- Fondo de ahorro.

- Seguridad por accidentes personales.
- Etc.

b) Planes recreativos: Son las prestaciones y los servicios que buscan proporcionar al empleado condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental y ocio constructivo. En algunos casos, éstas prestaciones también se extienden a la familia del empleado, incluyen:

- Agrupación gremial o club.
- Áreas determinadas para los momentos de descanso en el trabajo.
- Música ambiental.
- Actividades deportivas.
- Excursiones y paseos programados.
- Otras.

c) Planes complementarios: Son las prestaciones y servicios con los que se busca proporcionar a los empleados facilidades, comodidad y utilidad, a efecto de mejorar su calidad de vida, influyen;

- Transporte o traslado de personal.
- Comedor en el centro de trabajo.
- Estacionamiento privado para los empleados.
- Horario flexible de trabajo.
- Cooperativa de productos alimenticios.
- Sucursal bancaria en el centro de trabajo.

De acuerdo a la ley federal del trabajo (2009) las prestaciones sociales son de los siguientes tipos:

- **Incapacidades:** En caso de enfermedad del empleado se deberá incapacitar los días que le sean necesarios para reintegrarse a su trabajo con salud, en el caso de los accidentes ocurridos en el trabajo, el patrón deberá indemnizarle de acuerdo al daño que haya recibido el trabajador, que puede ser permanente, permanente parcial y permanente temporal lo cual dictamina esta ley.

- **Capacitación del trabajador:** Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.

II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.

III. Prevenir riesgos de trabajo.

IV. Incrementar la productividad.

V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

- **Actividades culturales y deportivas:** Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.

- **Guarderías infantiles:** Los servicios de guardería infantil se prestarán por el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con su Ley y disposiciones reglamentarias.

- **Participación de los trabajadores en el reparto de utilidades de la empresa (PTU):** Los trabajadores participarán en las utilidades de las empresas, de conformidad con el porcentaje que determine la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas.

Para determinar el porcentaje a que se refiere el artículo anterior, la Comisión Nacional practicará las investigaciones y realizará los estudios necesarios y apropiados para conocer las condiciones generales de la economía nacional y tomará en consideración la necesidad de fomentar el desarrollo industrial del país, el derecho del capital a obtener un interés razonable y la necesaria reinversión de capitales.

- **Prestación de servicios médicos:** Proporcionar a sus trabajadores los medicamentos profilácticos que determine la autoridad sanitaria en los lugares donde existan enfermedades tropicales o endémicas, o cuando exista peligro de epidemia.

Toda empresa agrícola, industrial, minera o de cualquier otra clase de trabajo, está obligada a proporcionar a los trabajadores servicios de salud gratuitos para este y su familia. Para dar cumplimiento a esta obligación, las empresas deberán aportar al Instituto Mexicano del Seguro Social el cinco por ciento sobre los salarios de los trabajadores a su servicio.

- **Prestación de servicios de vivienda (INFONAVIT):** El trabajador tendrá derecho a disfrutar, en el centro de trabajo o en lugar cercano, mediante arrendamiento o cualquier otra forma, de vivienda decorosa e higiénica.

Toda empresa agrícola, industrial, minera o de cualquier otra clase de trabajo, está obligada a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas. Para dar cumplimiento a esta obligación, las empresas deberán aportar al Fondo

Nacional de la Vivienda el cinco por ciento sobre los salarios de los trabajadores a su servicio.

El Fondo Nacional de la Vivienda tendrá por objeto crear sistemas de financiamiento que permitan a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para adquirir en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, para la construcción, reparación, o mejoras de sus casas habitación y para el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos.

- **Vacaciones:** Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios.

Después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios. Los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor de veinticinco por ciento sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones.

1.1.6.- Elementos de las prestaciones sociales.

De acuerdo al autor Reyes (2004), señala las siguientes características de las prestaciones sociales:

- a) Están constituidos por bienes, instalaciones, facilidades o acciones. Así pueden consistir en un subsidio o pensión en dinero; en un bien en especie, como alimentos; en facilidades instalaciones preparadas y ofrecidas por la empresa.

b) Son proporcionadas por una empresa la misma naturaleza de estos servicios implica ya sean proporcionados por una empresa a sus trabajadores, o aparte sus programas de personal más independientemente.

c) Se dan a favor de los trabajadores de la empresa. Más que para señalar al beneficiario de estos servicios, derivan esencialmente de las relaciones de trabajo, por lo tanto no constituyen un acto de filantropía. Siendo los mismos empleados los beneficiarios directos de éstas, como también sus familiares.

d) Se proporcionan además de lo estrictamente debido por el trabajo quedan así, automáticamente exceptuados los salarios y sus complementos directos, y todas las prestaciones establecidas por la ley en beneficio de los trabajadores.

e) buscan como finalidad básica el mejoramiento ante todo del trabajador mismo, de su trabajo, de su remuneración, de las relaciones empleado-empleador y del medio social en que el trabajador vive y actúa.

1.1.7.- Definición de incentivos.

“Incentivo es una parte del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. Este resultado exigible se debe obtener a cambio de un salario fijo; es responsabilidad de la empresa que así sea” (Caso; 2003: 13).

Según el Manual de Control de Gestión 2010, un incentivo es el “Estímulo que se ofrece a una persona o grupo que motiva a actuar de determinada manera”.

“Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en una acción o en una actividad” (<http://es.thefreedictionary.com>).

De esta manera se concluye que un incentivo es aquel estímulo externo a la persona ofrecido por la empresa empleadora y que para obtenerlo debe alcanzar diversos aspectos planteados en el ámbito laboral y que le permiten tener un mayor desarrollo. Diferenciándose de las prestaciones sociales principalmente en el sentido en que los incentivos se otorgan en base a una mayor productividad laboral o cumplimiento de objetivos.

1.1.8 Tipos de incentivos:

Los incentivos de acuerdo a Caso (2003), pueden clasificarse en diversos tipos, los cuales se presentan a continuación:

Según su destino:

- Personal directo: Aquel que con sus manos, útiles o herramientas materializa el producto o servicio.
- Personal indirecto: Aquel personal que no produce con sus manos, útiles y herramientas el producto o servicio. En este personal están incluidos:
 - Directivos.
 - Mandos intermedios.
 - Administrativos.
 - Técnicos de oficina o de taller.
 - Vendedores.
 - Operarios de mantenimiento.

Si consideramos que la empresa es un conjunto de procesos y, por tanto, que cada final de un proceso entrega un producto o servicio al siguiente, cabe considerar directos a todos aquellos que cumplan con la definición de personal directo dentro de cada proceso (fig. 1).

CLASIFICACIÓN DE INCENTIVOS			
Según su naturaleza	Según su variación	Según sus resultados	Según su destino
Económicos	Positiva	Directos	MOD
No económicos	Negativa	Indirectos	MOI

Según sus actuaciones:

- Rendimiento: Valora el resultado de una actuación a través del cociente de dos magnitudes medidas (por ejemplo, cantidad de trabajo dividido por el tiempo invertido en realizarlo; unidades monetarias (UM) vendidas dividido por las unidades vendidas a precio marcado; productividad; cociente del valor de lo producido por el valor de los recursos necesarios para producirlo, etc.)
- Volumen: El resultado se valora por la medida de una magnitud (UM vendidas, producción realizada, etc.)
- Mermas: Valora el resultado del aprovechamiento de los materiales, se da en porcentajes, por lo que es un rendimiento.
- Calidad: El concepto de calidad es muy amplio, pero para lo que aquí nos interesa sólo consideraremos calidad de características y calidad de prestaciones.
 - La calidad de características es la conformidad del producto con la norma establecida para él. Ésta calidad es la exigida por el mercado. En este caso, el resultado relativo a este concepto de calidad se da frecuentemente en porcentaje de rechazos, es decir, como rendimiento,

aunque otras veces se expresa en unidades rechazadas, es decir, como volumen.

- La calidad de prestaciones es aquella en que al producto se le dota de unas características superiores a la norma exigida por el mercado. Es decir, hay una norma de la empresa que es más exigente. A los efectos de resultado de la calidad se trata igual que en el caso anterior.
- Utilización: Es una relación entre lo que se ha empleado y lo disponible. El resultado de esta actuación es, por tanto, un rendimiento (por ejemplo la utilización relativa de la mano de obra)
- Disponibilidad: Es una relación entre lo que se puede emplear y el total de recursos. Se trata de una utilización específica.
- Planificación: Es determinar los recursos necesarios y cómo ponerlos en juego, para que un proceso cumpla su objetivo. El resultado puede valorarse por el grado de cumplimiento del objetivo final del proceso.
- Aprovechamiento: Es lo contrario de mermas o lo mismo que utilización.
- Es un aspecto de calidad de las actuaciones en el puesto de trabajo, como tal hay que recurrir a una lista de comprobación, y tratarlo de forma similar al caso anterior.

Después de haber analizado lo referente a la empresa, el funcionamiento de ésta, sus características y componentes así como su clasificación, tenemos un panorama amplio referente a lo que ésta unidad significa, así como la importancia que tiene con respecto a la presencia de las prestaciones sociales que son consideradas como los servicios y beneficios que la empresa ofrece a sus

colaboradores como resultado de la aportación de su fuerza de trabajo a la empresa para el logro de sus objetivos, como un medio de motivación y aseguramiento de la permanencia de los trabajadores en la empresa y que se encuentran establecida en la ley federal del trabajo.

Por lo tanto es de suma importancia brindar al trabajador las mejores condiciones de vida a cambio de sus aportaciones a la empresa. En Uruapan existe una gran diversidad de empresas que ofrecen prestaciones sociales, entre las que se encuentra Coca Cola FEMSA, lugar donde se está realizando la investigación y por lo cual en el capítulo III se retomará el análisis de las prestaciones sociales que la empresa Coca Cola FEMSA ofrece a sus trabajadores.

CAPITULO II

EL FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA

Dentro de cada una de las organizaciones en que el Trabajador Social interviene, tanto sus funciones como sus acciones se encuentran encaminadas a la atención de las necesidades del factor humano que interviene en la misma. Por lo cual se hace necesario el abordar el tema del factor humano, para efectos de la investigación específicamente en la empresa, lo cual se retoma a lo largo de este capítulo denominado el factor humano en la empresa.

2.1.- Definición de factor humano:

De acuerdo a dos definiciones del autor Chiavenato se puede definir el factor humano de la siguiente manera:

“También conocido como capital humano, de talentos y de competencias. Las personas que actúan en diversas situaciones para crear activos tanto tangibles como intangibles. De este modo el factor humano esta constituido por los talentos y competencias de las personas que intervienen en la empresa” (Chiavenato;2007: 37).

“El factor humano está constituido por todas las personas, elementos básicos de las organización, aparecen como elementos de trabajo que utilizan los recursos y disponen a la organización para adquirir otros recursos necesarios”. Chiavenato:2000:29).

De acuerdo a las definiciones retomadas podemos concluir que el factor humano es el conjunto de personas que interviene en la empresa con la aportación de sus capacidades y talentos para con ello obtener otros recursos más que ayuden con el logro de los objetivos de la empresa.

2.2.- Motivación en el Factor Humano:

La motivación en los colaboradores de cualquier empresa resulta sumamente relevante para ésta, pues así se puede garantizar el hecho de que estos sean más productivos al estar a gusto con su trabajo lo cual se ve reflejado en la productividad de la empresa, ésto de acuerdo a lo que el autor Maslow maneja en su teoría sobre las necesidades humanas. En el caso de la empresa Coca Cola Femsa, este aspecto resulta muy importante pues tiene como filosofía el tener un continuo crecimiento, rentabilidad y alta productividad que le ayudan a ser la mejor embotelladora a nivel mundial, para poder lograrlo la empresa hace uso de su plan de incentivos para motivar a los empleados en las diferentes etapas que el ser humano requiere satisfacer para lograr una motivación personal, por lo tanto dichas etapas se señalan a continuación.

2.2.1 Jerarquía de necesidades de Abraham Maslow:

La teoría de las necesidades de Abraham Maslow (1991) parte y se basa en la jerarquía de las necesidades humanas las cuales están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana. En la base de la pirámide, están las necesidades más bajas y recurrentes, llamadas primarias, mientras que en la cúspide están las más sofisticadas e intelectuales llamadas secundarias y se encuentran establecidas de la siguiente manera:

1.- Necesidades fisiológicas: Constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son innatas como la alimentación (hambre y sed) sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor) o deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada con el fin de garantizar la supervivencia del individuo. Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento, es decir, en principio la vida humana es una constante búsqueda de la satisfacción de las necesidades elementales más inpostergables.

Están relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo su principal característica es la urgencia.

2.- Necesidades de seguridad: Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección contra una amenaza o privación. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas, también estrechamente relacionadas con la supervivencia de la persona y tienen gran importancia dado que en la vida organizacional las personas están en una relación de dependencia con la organización y es ahí donde las acciones gerenciales, arbitrarias pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas.

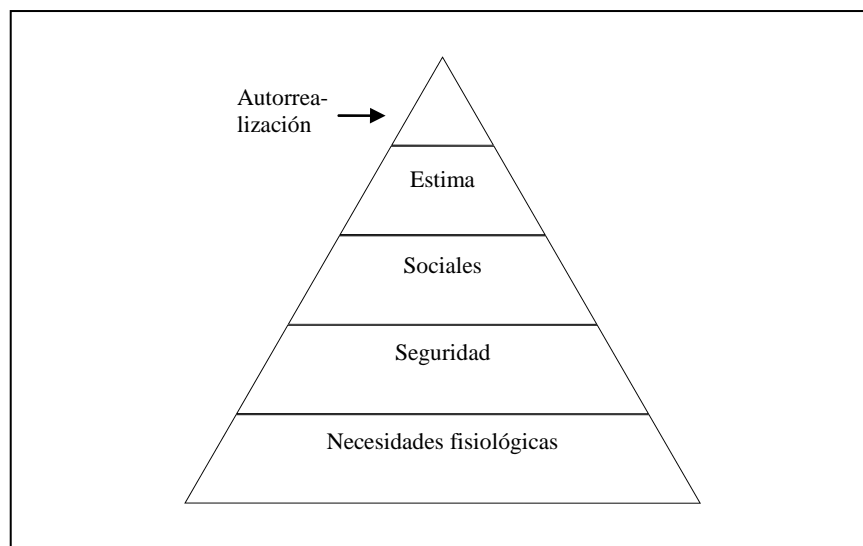
3.- Necesidades sociales: Son las necesidades que surgen de la vida social del individuo con otras personas, de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, afecto y amor. Aparecen cuando las necesidades más bajas están relativamente satisfechas, la frustración de éstas necesidades conduce a la falta de adaptación a la sociedad.

4.- Necesidades de aprecio: Relacionadas con la manera en que la persona se ve y valora, es decir, autovaloración y autoestima comprende la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, estatus, prestigio, reputación y orgullo, la satisfacción de estas necesidades, conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad.

5.- Necesidades de autorrealización: Son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo alto de la jerarquía. Llevan a la persona a tratar de emplear su propio potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida como humano. Se expresa mediante el impulso de la persona a ser más de lo que es y llegar a ser lo que puede ser. Están relacionadas con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización de aquello que cada persona tiene de

potencial y como virtud así como la utilización plena de sus talentos individuales, mientras que las necesidades anteriores pueden ser satisfechas por recompensas externas, las de autorrealización sólo se pueden satisfacer mediante recompensas intrínsecamente de la persona y no son observables ni controlables por los demás.

A continuación se muestra la pirámide de las necesidades de acuerdo a Abraham Maslow.



2.2.2.- Definición de motivación:

“Motivación es todo aquello que impulsa a las personas a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento, puede ser provocado por un estímulo externo o interno” (Chiavenato; 2007:47).

“Motivación responde a los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (Robbins; 2004:155).

“Es el factor o fuerza que ayuda a explicar la conducta, inducida por las condiciones ambientales y que puede inferir en expresiones conductuales” (Alcaráz; 2001:52).

De esta manera se coincide en que la motivación es un aspecto ajeno a la persona y mediante el mismo se puede llegar a cumplir diversos objetivos, metas o alcanzar un aspecto, tal puede ser laboral, social o personal, dependiendo del tipo de estímulo que se tenga.

2.2.3.- La motivación por medio del incentivo:

De acuerdo con Robert Bolles (2002), las teorías de la motivación a partir del incentivo se han desarrollado en parte debido a consideraciones teóricas, y en parte por estudios empíricos de los efectos de las condiciones de reforzamiento sobre las conductas.

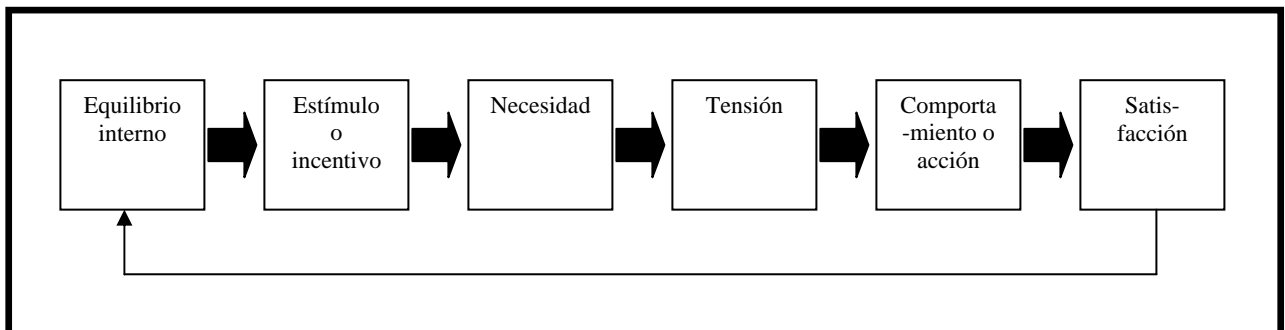
Las teorías del incentivo indican que los organismos se pueden anticipar al reforzamiento y que ésta anticipación ayuda a facilitar la conducta instrumental, la anticipación del reforzamiento es solo una fuente aprendida de impulsión con el efecto de incrementar la fuerza total y efectiva de la pulsión por lo tanto se puede pensar en el incentivo como componente de la pulsión, entendiendo como pulsión las condiciones que impelen al organismo a la acción; el incentivo viene de la idea de que hay objetos en el ambiente hacia los cuales es atraído el organismo.

Las pulsiones empujan, los incentivos jalan y los dos se complementan como explicación motivacional de la conducta.

Es necesario diferenciar entre pulsión e incentivo, las pulsiones corresponden al estado momentáneo del organismo, mientras los incentivos tienen referencias explícitas a la historia del reforzamiento.

2.2.4.- El ciclo motivacional:

De acuerdo a Chiavenato (2007) el ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad. La necesidad es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta 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 tensión o liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y por tanto la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad el organismo vuelve a su estado normal, el ciclo motivacional se esquematiza de la siguiente manera:



En este ciclo motivacional, la necesidad es satisfecha a medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una necesidad satisfecha deja de motivar el comportamiento ya que no ocasiona tensión ni incomodidad.

Sin embargo en el ciclo motivacional, no siempre se pueden satisfacer las necesidades. Ésta también puede frustrarse o compensarse (o sea, puede ser transferida a otro objeto, persona o motivación) en el caso de frustración de la necesidad la tensión ocasionada por el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera o un obstáculo para su liberación. Al no encontrar una salida normal, la

tensión acumulada en el organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.) o por vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas, etc.).

Otras veces la necesidad no es satisfecha ni tampoco frustrada, sino transferida o compensada. Esto se presenta cuando la satisfacción de otra necesidad reduce o aplaca la intensidad de una necesidad que no puede ser satisfecha. Es lo que pasa cuando una promoción a un puesto superior se cambia por un buen aumento de sueldo.

Una vez analizado lo referente al factor humano dentro de las organizaciones, específicamente en las empresas, podemos concluir que este es un factor determinante para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, debido a que es este mismo factor quien se encarga de realizar cada una de las actividades necesarias para que la empresa produzca.

Un factor que influye en que los colaboradores de la empresa realicen un buen trabajo es la motivación, la cual puede y debe ser proporcionada por la empresa, para que de esta manera, los empleados trabajen más y mejor y sean más productivos, lo cual se verá reflejado en la productividad de esta misma y el incremento del capital.

Para la motivación de los empleados pueden emplearse diversos métodos, actividades, incentivos, entre otros aspectos. Por tanto es importante que en las empresas se mantenga motivado al trabajador por medios diversos y al mismo tiempo se inmiscuya por el mismo concepto a la familia del trabajador.

CAPITULO III

COCA COLA FEMSA

En el presente capítulo, se retomará lo referente a la empresa Coca Cola FEMSA, lugar donde se realiza la investigación, con respecto a sus antecedentes, decálogo, estructura organizativa, objetivo, misión y visión, el departamento de recursos humanos y sus funciones específicas.

3.1.- Características generales:

La información recabada fue proporcionada directamente de la página oficial en Internet de Coca Cola FEMSA en México que es <http://www.coca-colafemsa.com>, así como también fue proporcionada por la coordinadora de recursos humanos la L.T.S. Yadira Alejandra Tinoco Cárdenas, mediante una entrevista no estructurada.

Coca Cola FEMSA es una empresa que se dedica a la producción y comercialización de producto de la empresa Coca Cola Company como lo son refrescos, gaseosas y agua embotellada Ciel. Se encuentra ubicada en el estado de Michoacán de Ocampo. Las oficinas administrativas y la bodega se encuentran ubicadas en Carretera Uruapan Apatzingán Km. 2.5 colonia Zumpimito, en la ciudad de Uruapan y atiende de 7:00 a.m. a 1:00 P.m. y de 4:00p.m a 6:00p.m de lunes a viernes y sábado de 7:00 a.m. a 1:00 p.m., el teléfono (452) 52 3 41 19 y fax 30034126.

La razón social de la empresa Coca Cola FEMSA es Panamco de México S. A. de C.V. Cuenta con 160 empleados divididos en cinco áreas diferentes:

- 1.- Ventas cuenta con 95 empleados, 65 son sindicalizados y 30 son personal de confianza.
- 2.- Servicio a ventas especiales cuenta con 6 empleados todos de confianza.
- 3.- Recursos Humanos únicamente cuenta con 4 empleados de confianza.
- 4.- Administración cuenta con 15 empelados los cuales son de confianza.

5.- Operaciones cuenta con 50 empleados, 20 de confianza y 30 sindicalizados.

La mayor parte de los empleados se encuentran en el área de operaciones que representa aproximadamente un 80% del total, los cuales forman parte del sindicato de la empresa al cual pueden acceder todos los empleados que no son considerados como de confianza ya que éste es el único requisito que se les pide para ingresar al mismo desde el momento en que ingresan a la empresa.

3.2.- Antecedentes de la empresa:

La presente información ha sido recabada de la página oficial de Coca Cola Femsa <http://www.coca-colafemsa.com>. Y es la siguiente:

La historia de FEMSA inicia en el año de 1890 con la fundación de la Cervecería Cuauhtémoc en Monterrey Nuevo León, gracias a un grupo de entusiastas empresarios encabezados por Don Isaac Garza, José Calderón, José A. Muguerza, Francisco G. Sada, y Joseph M. Schnaider. Bajo la razón social de Fábrica de Cerveza y Hielo Cuauhtémoc, la empresa inició con 70 obreros, 2 personas de administración y 100 mil pesos de capital. Las oficinas se ubicaban en un almacén de abarrotes conocido como Casa Calderón en Padre Mier y Galeana. La primera marca que salió al mercado fue Carta Blanca y después Saturno, una marca que duró muy poco tiempo y luego desapareció.

En 1892 Cervecería Cuauhtémoc realizó la primera de una larga lista de innovaciones, cambiando las barricas utilizadas para guardar las botellas por cajas de madera que facilitaban su transportación, en 1893 salió al mercado la primera cerveza de barril con el nombre de Cuauhtémoc, su éxito fue tan grande que la producción de cerveza de barril se convirtió en constante.

En el año de 1918, el 30 de marzo se constituyó la Sociedad Cooperativa de Ahorros e Inversiones para los Empleados y Operarios de la Cervecería

Cuauhtémoc, S.A. (hoy SCyF), con el propósito de fomentar el desarrollo integral de los colaboradores de la Cervecería y sus familiares. Los objetivos originales fueron proporcionar despensas para mejorar el nivel adquisitivo del salario, así como servicios médicos, caja de ahorros, descuentos, deportes, cursos y becas, entre otras prestaciones.

En 1993 Asociación con The Coca Cola Co. Esta importante empresa global adquiere el 30% de las acciones de Coca-Cola FEMSA. Con lo cual se da la colocación del 19% del capital de Coca-Cola FEMSA en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y en el New York Stock Exchange (NYSE).

Mas tarde en 1995 la asociación con Amoco Oil Co., para formar Amoxxo (50%-50%), empresa que opera los centros de servicio OXXO Express. En el año 2002 durante el mes de diciembre FEMSA, Coca-Cola FEMSA y Panamco (Panamerican Beverages, Inc.) anunciaron un acuerdo definitivo por el cuál Coca-Cola FEMSA adquiere Panamco. Panamco era el embotellador más grande de América Latina y uno de los tres mayores embotelladores de productos Coca-Cola en el mundo. Panamco producía y distribuía el portafolio de productos Coca-Cola en sus franquicias territoriales en México, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Venezuela y Brasil, así como agua embotellada, cerveza y otras bebidas en algunos de estos territorios. Panamco era un embotellador ancla de The Coca-Cola Company. Y en el 2003 el 6 de mayo Coca-Cola FEMSA anuncia la adquisición final de Panamco (Panamerican Beverages, Inc.), transacción considerada como una de las adquisiciones internacionales más grandes efectuadas por una compañía mexicana y que convierten a Coca-Cola FEMSA en la compañía embotelladora líder de productos Coca-Cola en Latinoamérica y en la segunda embotelladora más grande del sistema Coca-Cola a nivel mundial.

En el año 2005 el primero de Marzo, FEMSA obtuvo el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable (ESR) para sus unidades de negocio Coca-Cola FEMSA, FEMSA Comercio (OXXO) y FEMSA Insumos Estratégicos, por parte del

CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía). Este reconocimiento es resultado de un compromiso de responsabilidad social reflejado en sus gestiones estratégicas operativas y de negocio, así como el medio ambiente.

En Octubre 2005, se cerró un acuerdo comercial de venta, marketing y distribución con Molson Coors en el Reino Unido el mercado de exportación más importante después de Estados Unidos. Posteriormente en el año 2006 FEMSA Cerveza adquiere el control de la cervecera brasileña Kaiser, mediante la compra del 68% de ésta, por 68 millones de dólares. FEMSA es ahora la única empresa con operaciones cerveceras en dos de los mercados más atractivos en el mundo: México y Brasil.

En el año 2007 el 8 de noviembre de 2007, Coca-Cola FEMSA (KOF) y The Coca-Cola Company (TCCC) adquieren el 100% de Jugos del Valle, que opera en México y Brasil, ocupando el segundo y primer lugar de estos mercados. Esta operación consolida la posición de KOF en bebidas no carbonatadas, garantizando a sus consumidores bebidas con calidad y servicio excepcionales.

En Marzo de 2008, por cuarto año consecutivo, FEMSA y sus unidades negocio: Coca-Cola FEMSA, FEMSA Comercio, FEMSA Empaques y FEMSA Logística, se hicieron acreedoras del premio Empresa Socialmente Responsable otorgado por el CEMEFI. Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma también recibió por segunda ocasión dicho reconocimiento, reforzando así nuestro compromiso con la comunidad, nuestros colaboradores y el medio ambiente.

El 26 de junio de 2008, Coca-Cola FEMSA (KOF) cierra exitosamente la transacción con The Coca-Cola Company para adquirir su franquicia Refrigerantes Minas Gerais Ltda., (Remil) por 364.1 millones de dólares. Esta acción incrementa su presencia en Brasil en más de una tercera parte, y crece sustancialmente su número de clientes y consumidores atendidos en dicho territorio. En noviembre, FEMSA es incluida en la lista de los 10 mejores empleadores de México, al ser galardonada con

el premio de Best Employers México 2007–2008, por Hewitt Associates, la internacionalmente distinguida compañía de recursos humanos.

Actualmente en el año 2010, el 30 de abril de 2010, FEMSA anunció el cierre de la transacción mediante la cual FEMSA acordó el intercambio del 100% de sus operaciones de cerveza por el 20% de las acciones de Heineken. Mediante esta transacción incrementamos nuestra participación de mercado y nuestra eficiencia competitiva.

3.3.- Objetivos, Misión y Visión.

La misma página refiere lo siguiente:

Misión: "Satisfacer y agradar con excelencia al consumidor de bebidas".

Visión: "Ser el mejor embotellador del mundo, reconocido por su excelencia operativa y la calidad de su gente".

Decálogo: Todo colaborador de FEMSA debe observar los valores y principios que conforman la cultura organizacional y propiciar su difusión y cumplimiento, de modo tal, que asegure la ventaja competitiva de la empresa a nivel de clase mundial, orientada a la calidad, al mercado y al desarrollo del talento humano.

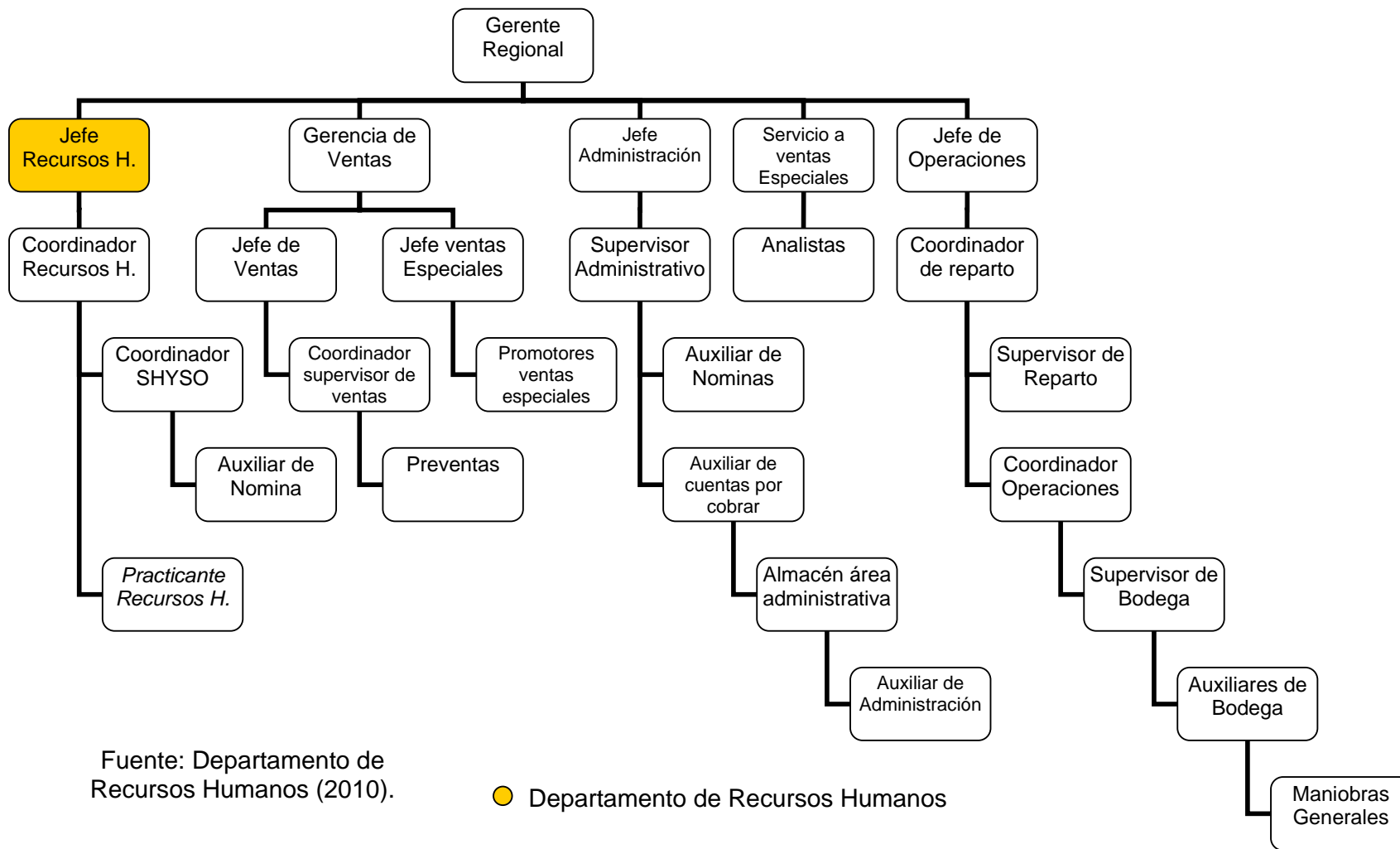
Nuestra cultura está constituida por los siguientes valores:

- Pasión por el Servicio y Enfoque al Cliente/Consumidor
- Innovación y Creatividad
- Calidad y Productividad
- Respeto, Desarrollo Integral y Excelencia del Personal
- Honestidad, Integridad y Austeridad

En FEMSA debemos promover, asegurar y reconocer los siguientes comportamientos clave en todo colaborador:

1. Actuar con iniciativa, responsabilidad y proactividad para lograr las cifras de negocio que le permitan a las empresas del Grupo desarrollarse con rentabilidad.
2. Operar con productividad, aprovechando al máximo los recursos disponibles y desarrollar innovaciones en éstos para que den un mayor rendimiento.
3. Armonizar partes, negociar acuerdos y establecer alianzas sinérgicas.
4. Establecer objetivos y metas y estimular a sus colaboradores para que se comprometan a lograrlos juntos.
5. Demostrar competencia y eficacia laborando dentro de diferentes culturas y modelar actitudes positivas.

3.4.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA:



- **Gerente Regional.**

Funciones y actividades:

1. Elaboración de reportes para el corporativo Femsa en los que se debe conocer el funcionamiento de las bodegas Uruapan, Lázaro Cárdenas, Apatzingán, Pátzcuaro y Tacámbaro.
2. Supervisar e correcto funcionamiento de las bodegas que integran su región.
3. Aprobar gastos a cada una de las bodegas.
4. Es el puente entre las bodegas y el corporativo.

Responsabilidades:

Su principal responsabilidad es que las bodegas que integran su región funcionen de manera óptima, en caso de que se presente algún problema debe intervenir en conjunto con los jefes de área para solucionarlo de la mejor manera posible.

- **Jefe de Recursos Humanos Regional.**

Funciones y actividades:

1. Coordinar a las coordinadoras de Recursos Humanos de cada una de las bodegas de la región (Uruapan, Lázaro Cárdenas, Apatzingán, Pátzcuaro y Tacámbaro).
2. Supervisar que las coordinadoras estén haciendo bien su trabajo.
3. Realizar informes acerca del funcionamiento del departamento de Recursos Humanos y enviarlo al corporativo.
4. Orientar a las coordinadoras de R.H. de su región.
5. Dar solución a las problemáticas que las coordinadoras de su región no puedan hacer.
6. Es el puente entre el corporativo y las coordinadoras de R.H. de su región.

Responsabilidades:

Su responsabilidad es que los departamentos de R.H. de su región funcionen de manera óptima.

- **Coordinadora de Recursos Humanos.**

Funciones y actividades:

1. Reclutamiento de personal.
2. Selección de personal.
3. Contratación de personal.
4. Capacitación de personal.
5. Inducción al puesto del personal.
6. Coordinación del programa de desarrollo comunitario para los empleados y sus familias donde se incluyen diversas actividades que se tiene programadas a nivel nacional para todo el año.
7. Presupuestar los gastos del programa de desarrollo social mensual.
8. Coordinar cada una de las reuniones y capacitaciones de las diferentes áreas.
9. Realizar reportes mensuales al corporativo a cerca del programa de desarrollo social, de las capacitaciones realizadas, las contrataciones y los despidos realizados durante el mes.

Responsabilidades:

Su responsabilidad es que el departamento de Recursos Humanos de las bodegas Uruapan, Pátzcuaro y Tacámbaro funcionen correctamente.

- **Coordinador SHYSO (Médico).**

Funciones y actividades:

1. Realizar exámenes médicos a los aspirantes a ocupar un puesto en la empresa.

2. Impartir la inducción de seguridad a los nuevos empleados.
3. Apoyo al programa de desarrollo social con pláticas a los trabajadores acerca del cuidado de la salud.
4. Coordinar diversas actividades en pro de la educación para la salud en los empleados y sus familias.
5. Manejo del programa familia segura que se encarga de impartir pláticas a las esposas de los empleados acerca de temas relacionados con la salud y la familia.
6. Supervisar diariamente que los repartidores salgan a ruta cuidando las normas de seguridad, con la faja puesta, uniforme completo, botas en buen estado, etc.
7. Apoyar en las rutas de reparto cuando algún empleado se enferme.
8. Dar incapacidades.

Responsabilidades:

Dotar de personal sano a la empresa y fomentar el cuidado de la salud tanto en los empleados como en sus respectivas familias.

- **Auxiliar de Nómina.**

Funciones y actividades:

- 1.- Realizar el cálculo de nómina de los empleados que se les hace pago semanal.

- **Gerente de Ventas.**

Funciones y actividades:

- 1.- Supervisar que las ventas del producto se sostengan y se incrementen.
- 2.- Realizar reportes mensuales respecto a la situación de las ventas de manera mensual.
- 3.- Supervisar las rutas de ventas.

4.- Hacer y dar a conocer las promociones.

Responsabilidades:

Mantener e incrementar las ventas.

- **Jefes de Ventas.**

Funciones y actividades:

Apoyo a las actividades del gerente de ventas.

- **Coordinador Supervisor de Ventas.**

Funciones y actividades:

1. Realizar diversos análisis.
2. Realizar reportes diarios respecto de las ventas.
3. Reportes del movimiento de la mercancía.

- **Prevendedores.**

Funciones y actividades:

1. Levantar pedidos en los puntos de venta.
2. Crear nuevas rutas.

- **Jefe Administrativo.**

Funciones y actividades:

1.- Se encarga de todo lo referente al registro e la entrada y salida de dinero de la empresa.

Responsabilidades:

El cuidado de los recursos económicos.

- **Supervisor Administrativo.**

Funciones y actividades:

1. Facturación.
2. Apoyo al Jefe de administración.
3. Supervisión de rutas.

- **Auxiliar Administrativo.**

Funciones y actividades:

Apoyo en el registro de las facturas.

- **Auxiliar de Cuentas por Cobrar.**

Funciones y actividades:

1. Actualizar las cuentas de las personas que tiene retrasos en sus pagos visitándolos y haciéndoles diversas llamadas para que liquiden sus deudas.

Responsabilidades:

Evitar que los clientes tengan deudas pendientes de pagar.

- **Jefe de Ventas Especiales.**

Funciones y actividades:

Coordinar a los promotores que se encuentran en los centros comerciales promoviendo la venta de los productos Coca Cola.

- **Promotores Mercaderistas.**

Funciones y actividades:

1. Promover la venta de los productos Coca Cola en las tiendas Comerciales.
2. Mantener el producto en exhibición en buen estado.
3. Cuidar que siempre haya producto en los centros comerciales.

- **Jefe de Operaciones.**

Funciones y actividades:

1. Supervisar la distribución del producto.
2. Cuidar el buen estado del producto.
3. Coordinar a los empleados del almacén.

- **Coordinador de Reparto.**

Funciones y actividades:

1. Supervisar el trabajo del almacén.
2. Supervisión de las rutas.

- **Supervisor de Reparto.**

Funciones y actividades:

1. Administrar las rutas de venta.

Profesión: Administrador.

- **Supervisor de Bodega.**

Funciones y actividades:

1. Cuidado del almacén y apoyo al jefe de operaciones.

- **Repartidores de Refresco.**

Funciones y actividades:

1. Trasladar el producto a los diferentes puntos de venta.

- **Maniobras Generales.**

Funciones y actividades:

1. Cargar los camiones repartidores de producto.

3.5.- Departamento de Recursos Humanos.

El departamento de Recursos Humanos, tiene como primer antecedente el cambio de razón social, de Panamco Bajío a Femsa S.A. de C.V. esto sucedió en el mes de marzo del año 2003. Anteriormente en la bodega no se contaba con un departamento bien estructurado, únicamente se contaba con una persona encargada de Relaciones Industriales, cuyas funciones eran el realizar actas administrativas, dar bajas del personal y cuidar la relación con el sindicato. En ese entonces la bodega de Uruapan al igual que la de Lázaro Cárdenas, dependía de Apatzingán, que era entonces la cabecera.

La bodega de Uruapan dependía entonces de esta bodega, pues ahí si había un departamento bien estructurado, se enviaba de aquí la información y allá se encargaban de las contrataciones, nóminas, vacaciones, capacitación y todos los trámites necesarios, ya que en ese entonces el departamento de Recursos Humanos de Apatzingán contaba con los siguientes puestos:

- Jefe de nóminas.
- Jefe de relaciones industriales.
- Jefe de seguridad industrial (Médico).
- Jefe de selección.
- Auxiliar de selección.
- Jefe de capacitación.
- Instructor de capacitación.
- Dos instructores de manejo.

Con el cambio de razón social, también se reestructuraron las regiones, pasando Uruapan a cabecera de región y teniendo a su mando las bodegas de Apatzingán y Lázaro Cárdenas, además de que se le agregó a Uruapan la bodega de Pátzcuaro y de Tacámbaro.

Actualmente el departamento de Recursos Humanos de la empresa se encarga de realizar cada uno de los trámites del personal que van desde contratos, despidos, capacitación, inducción, incapacidades, vacaciones, orientación, evaluación y supervisión del personal, entre otros aspectos más. Para ello se cuenta con la formación de un equipo multidisciplinario con el fin hacer un trabajo integral, este equipo se encuentra conformado por la unión de varios puestos los cuales son:

Jefe de recursos Humanos regional: quien se encarga de supervisar y orientar a las coordinadoras de Recursos Humanos de cada una de las bodegas de la región (Uruapan, Lázaro Cárdenas, Apatzingán, Pátzcuaro y Tacambaro). Y cuya responsabilidad es que los departamentos de R.H. de su región funcionen de manera óptima. Sus funciones específicas son las siguientes:

- Seguimiento al programa de vacaciones establecido.
- Informar sobre el impacto en su salario al dejar de laborar un día o más en la semana o quincena.
- Medir los indicadores a través de las causas que ocasionan la rotación.
- Asegurar el uso adecuado de los equipos de seguridad y la aplicación de los procedimientos de seguridad.
- Relación laboral Sindicato empresa: Asegurar la relación laboral entre sindicato empresa para lograr una estabilidad laboral sana.
- Programa desarrollo social: Asegurar el cumplimiento a los programas de desarrollo social buscando la participación de todo el personal en las diferentes actividades.
- Planes y programas de capacitación: Seguimiento al cumplimiento a los planes de capacitación establecidos por la zona y oficinas centrales.
- Reuniones con el líder sindical.
- Seguimiento al programa de desarrollo social.
- Seguimiento al programa de capacitación.
- Asegurar el pago de la nomina.
- Reporte y seguimiento de indicadores del área.
- Seguimiento al costo de Mano de Obra.

- Seguimiento a las fallas mecánicas de las rutas de reparto.
- Seguimiento a problemas laborales del personal de reparto así como recargas fuera de tiempo a las rutas.
- Canalizar personal que requiere servicio médico y seguimiento a ST7.
- Aclaración y seguimiento a retenciones y cancelaciones de créditos infonavit.
- Pago de cédulas de créditos Fonacot de los trabajadores de la empresa.
- Atención de citatorios y aclaraciones de inconformidades de los trabajadores que dejan de laborar en la empresa.
- Seguimiento a procedimientos de seguridad en el trabajo establecidos por la institución.
- Indicadores de recursos humanos.
- Validar procesos de nóminas.
- Relación con los líderes sindicales.

Coordinadora de Recursos Humanos: Cuya responsabilidad es que el departamento de Recursos Humanos de las bodegas Uruapan, Pátzcuaro y Tacámbaro funcionen correctamente, cumpliendo con las funciones específicas siguientes:

- Cobertura de Vacaciones: Asegurar que se cumpla con los planes de vacaciones establecidos para lograr que todo el personal disfrute de sus vacaciones en los tiempos y fechas establecidas.
- Ausentismo: Establecer programas que contribuyan a disminuir el ausentismo justificado e injustificado de las diferentes unidades operativas.
- Rotación: Asegurar la eficacia del proceso de reclutamiento y contratación, así como inculcar en los colaboradores adopten y vivan los valores de la compañía.
- Prima de Grado de Riesgo: Garantizar el uso de los equipos de seguridad y el apego a políticas de la empresa con el objeto de evitar los accidentes laborales que provoquen el incremento al pago de la prima de grado de riesgo.

- Informar sobre el impacto en su salario al dejar de laborar un día o más en la semana o quincena.
- Medir los indicadores a través de las causas que ocasionan la rotación.
- Asegurar el uso adecuado de los equipos de seguridad y la aplicación de los procedimientos de seguridad.
- Involucrar a las jefaturas para que cumplan con los planes de vacaciones establecidos, seguimiento puntual a las causas que generan el ausentismo en la persona, validar los casos de deshonestidad de los colaboradores que provocan su separación de la empresa.
- Relación laboral Sindicato empresa: Asegurar la relación laboral entre sindicato empresa para lograr una estabilidad laboral sana.
- Programa desarrollo social: Asegurar el cumplimiento a los programas de desarrollo social buscando la participación de todo el personal en las diferentes actividades.
- Planes y programas de capacitación: Seguimiento al cumplimiento a los planes de capacitación establecidos por la zona y oficinas centrales.
- Nóminas e IMSS: Garantizar el pago oportuno de la nómina así como informar sobre los diferentes esquemas de pago al personal que involucra.
- Reuniones con el líder sindical.
- Seguimiento al programa de desarrollo social.
- Seguimiento al programa de capacitación.
- Asegurar el pago de la nómina.
- Involucramiento del líder sindical en las decisiones de la empresa.
- Involucrar al personal en los eventos que la empresa realiza para lograr mantener un clima laboral estable.
- Asegurar que todo el personal asista a los cursos programados.
- Garantiza el correcto pago de la nómina.
- Reporte y seguimiento de indicadores del área.
- Seguimiento al costo de Mano de Obra.
- Seguimiento a las fallas mecánicas de las rutas de reparto.
- Información de resultados de cuotas de ventas.
- Seguimiento a problemas laborales del personal de reparto así como recargas fuera de tiempo a las rutas.

- Canalizar personal que requiere servicio médico y seguimiento a ST7.
- Aclaración y seguimiento a retenciones y cancelaciones de créditos infonavit.
- Pago de cédulas de créditos fonacot de los trabajadores de la empresa.
- Atención de citatorios y aclaraciones de inconformidades de los trabajadores que dejan de laborar en la empresa.
- Seguimiento a procedimientos de seguridad en el trabajo establecidos por la institución.
- Administración Contrato Colectivos.
- Administración Recursos Humanos.
- Manejo IMSS, LFT, LISR, INFONAVIT.

Coordinador SHYSO (médico): su responsabilidad es dotar de personal sano a la empresa y fomentar el cuidado de la salud tanto en los empleados como en sus respectivas familias, como funciones específicas tiene las siguientes:

- Disminución de la prima de grado de riesgo al IMSS.
- Prevención de enfermedades laborales.
- Medicina preventiva.
- Cumplimiento de normatividad legal (la que aplique).
- Disminución de la prima de grado de riesgo IMSS.
- Supervisar el control de incapacidades por riesgo laboral presentado al IMSS.
- Verificar el no. Promedio de trabajadores por bimestre presentado al IMSS.
- Verificar la calificación otorgada por el IMSS para cada riesgo de trabajo
- Análisis de seguridad en el trabajo (AST).
- Elaboración de programas de salud derivados del análisis laboral.
- Análisis estadístico de incapacidades por posible enfermedad laboral.
- realizar las actividades de análisis en el campo de trabajo.

- solicitar la adecuación de los elementos de trabajo a la fisonomía regional.
- Establecer la manera correcta de la realización del trabajo.
- Enseñar la manera correcta de realizar las actividades.
- Programación de campañas de salud para prevenir enfermedades transmisibles.
- Monitorear incapacidades por enfermedad general.
- Homologar procedimientos de salud basados en la estadística.
- Identificar el comportamiento de la morbilidad según la temporada.
- Verificación de la normatividad vigente y aplicable.
- Programación de auditorias de cumplimiento.
- Gestión de cumplimiento y presentación de estudios correspondientes y declaraciones anuales.
- Realización anual de estudios de seguridad industrial.
- Atención de auditorias de cumplimiento.
- Trámites gubernamentales de declaración y/o cumplimiento normativo.
- Seleccionar al candidato con el mejor perfil de salud para evitar futuras enfermedades Laborales.
- Capacitar al personal en temas de salud y seguridad.
- Cumplir con el mtto. Preventivo y la normatividad de seguridad vigente en el estado.
- Control de incapacidades y declaración bimestral de personal.
- Declarar en tiempo y forma el grado de riesgo.
- Estar actualizado con la normatividad vigente y aplicable.

Auxiliar de nómina: quien realiza el calculo de nomina de los empleados que se les hace pago semanal y tiene como funciones las siguientes:

- Control de Presupuesto de Nómina.
- Tiempos de Cierre de Nómina.
- Conciliación de Nómina RH vs Conciliación de Administración.

- Realizar la captura del incidencias de Nómina (validando listas de asistencia, incapacidades, vacaciones, permisos y en el caso del personal No Sindicalizado Variable).
- Revisar Reportes de Ventas por SAV (Sistema Adicional Variable) por trabajador (validando las cajas convertidas por Ruta por Día).
- Realizar trámites de pago de Fonacot, INFONAVIT, captura de pensiones alimenticias.
- Conocer los contratos colectivos y tabuladores de la Región.
- Realizar los pagos correspondientes de comisiones del Personal de Ventas.
- Realizar los descuentos pertinentes al personal y así evitar sanciones.
- Cumplir con los cierres que realiza corporativo para que los pagos al personal se efectúen en tiempo y forma.
- Realizar los pagos al personal de acuerdo al contrato contratos Colectivos que validados por Corporativo para la Región.
- Recepción de listas de asistencia con datos incompletos.
- Validar los descuentos FONACOT y descuentos por pago fuera de nómina
- Recabar las firmas de los vales de despensa, recibos de nómina semanales y mensuales de los empleados.
- Recabar las papeletas de vacaciones, premisos e incapacidades de los trabajadores.
- Entregar los recibos de Aguinaldo y PTU del personal.
- Imprimir y entregar los acuses de Altas IMSS.
- Imprimir los recibos de nómina, aguinaldo, PTU en tiempo y forma porque existen problemas de dispersión de Bodegas.
- Visitar a las bodegas para recabar las firmas personalmente.
- Reportes de horas extras, doble turno, listas de asistencia.
- Entrega copia de Incapacidades.
- Reporte de carga del día para asignación de pago.
- Aplicación y validación de descuentos vía nomina.
- Validación y autorización de pagos (horas extras, doble turno, fleteo).
- Tramite de pago de Despacho Jurídico.
- Validar tramite de Cheques Scyf , pago de cuota de Líder Sindical

3.6.- Incentivos y prestaciones sociales que la empresa ofrece.

La presente información fue proporcionada por la Coordinadora de Recursos Humanos de la empresa Coca Cola FEMSA.

La empresa Coca Cola FEMSA, es una empresa grande cuya presencia se encuentra en ocho países de Latinoamérica abarcando un amplio mercado siendo así la embotelladora número uno a nivel mundial. Como parte del gran compromiso que la empresa tiene para acceder a las reglas de certificación a nivel mundial, tiene que trabajar de manera permanente en la calidad de sus procesos y sus servicios. Para lo cual el factor humano resulta inherente, pues son quienes se encargan de realizar cada una de las funciones y acciones que conforman los servicios de la empresa.

Por dicha situación este factor resulta de suma importancia para la empresa y enfoca muchos de sus recursos a la capacitación del mismo para que de esta manera se encuentre en óptimas condiciones de realizar su trabajo con calidad. De la misma manera la empresa Coca Cola FEMSA, se preocupa por el bienestar de los empleados ofreciéndoles grandes beneficios a sus colaboradores por medio de diversos incentivos.

Los incentivos que la empresa ofrece junto con las prestaciones y el trato a su personal la han hecho colocarse como una de las mejores empresas para trabajar en México.

Dichas prestaciones son las siguientes:

- ⊙ Vales de despensa quincenal.
- ⊙ Atención médica interna para el empleado y su familia por parte del coordinador Shysho (Médico).

- ⊗ Bonos económicos bimestrales.
- ⊗ Caja de ahorro SCY, la cual es un servicio para el empleado en la cual puede ahorrar parte de sus quincenas con la opción de retirar su dinero en el momento en que lo desean y como beneficio le ofrece seguros para auto y casa habitación sin costo alguno.
- ⊗ Descuentos en diversas tiendas como los son Burguer King, Vips, Cinépolis, diversos restaurantes y hoteles.
- ⊗ Concursos de dibujo basado en Coca Cola y sus beneficios a la sociedad, esto para los hijos de los empleados dos veces por año donde compiten a nivel nacional y posteriormente a nivel internacional, el ganador recibe un premio y reconocimiento por parte de Coca Cola FEMSA.
- ⊗ Diversas campañas donde se integra a la familia del trabajador como lo son: apaga la luz, donde se les enseña a cuidar la luz, RRR (reduce, Reusa y recicla) y de comunicación familiar.
- ⊗ Campamento anual con los hijos de los empleados en un lugar diferente cada año.
- ⊗ Regalos en diversos eventos y fechas especiales como los son el día de padre, el día de la madre, el día del niño y el día de la familia.
- ⊗ Evento del día del niño, donde se les ofrece una comida, diversos juegos y obsequios a los hijos de los empleados.
- ⊗ Niños excelentes KOF, es un evento en que se premia con un reconocimiento y un regalo a los niños “excelentes” con promedio superior a nueve.
- ⊗ Becas para los empleados para que puedan estudiar lo que quieran, con un porcentaje de 50%.
- ⊗ Apoyo económico por defunción, matrimonio, nacimiento de hijos y por titulación.

Incentivos específicos de los empleados sindicalizados:

- ⊗ En el caso de los empleados sindicalizados se les da libre el día libre cuando cumplen años y se les da un bono como incentivo.

- ⊗ Cada cinco años el sindicato otorga un bono económico por cada año de haber pertenecido a este mismo.
- ⊗ Comisión económica semanal.

Además de las siguientes prestaciones de ley:

- ⊗ Seguro social (IMSS).
- ⊗ Vacaciones, en el caso del personal administrativo son el doble de lo que marca la ley.
- ⊗ Aguinaldo (un mes).
- ⊗ PTU (superior al 10% que marca la ley).
- ⊗ Prima dominical (al 400% en el caso de los empleados sindicalizados, en el caso de los empleados de confianza no se les paga prima dominical).

Incentivos específicos de los empleados no sindicalizados o de confianza:

- ⊗ Seguro de gastos médicos mayores para el empleado y sus familiares directos.
- ⊗ Comisiones económica quincenales.

Además de las siguientes prestaciones de ley:

- ⊗ Seguro social (IMSS).
- ⊗ Vacaciones, en el caso del personal administrativo son el doble de lo que marca la ley.
- ⊗ Aguinaldo (un mes).
- ⊗ PTU (superior al 10% que marca la ley).

3.6.1- Plan de Desarrollo Social Coca Cola FEMSA.

La presente información fue proporcionada por la Coordinadora de Recursos Humanos de la empresa Coca Cola FEMSA.

Como parte de los incentivos que la empresa ofrece, se tiene estructurada una programación anual, considerada dentro de lo que la empresa de manera interna llama Plan de Desarrollo Social, dicho plan no se encuentra redactado y estructurado de manera escrita, sin embargo cada una de las bodegas y plantas de Coca Cola FEMSA trabajan la mayor parte de la capacitación bajo este régimen. Para ello se realiza durante el mes de diciembre del año previo la programación anual de las acciones que el departamento de Recursos Humanos ejecutará para el beneficio del empleado y su familia, lo cual se envía al corporativo y es donde se decide si se acepta o no, o bien se le hacen modificaciones y de esta manera se le otorga el presupuesto para su ejecución. Durante todo el año el corporativo por medio del grupo STAFF en Morelia supervisa que estas acciones se lleven a cabo.

En el caso de la bodega Coca Cola EMSA Uruapan el Plan de Desarrollo Social 2010, es el siguiente:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Reconoci miento trimestral (Se reconoce a los mejores empleados cada tres meses).	Viviendo los valores. (Diversos temas para la familia de los empleados referentes a los valores).	Plática de vivienda (Diversos temas sobre como manejar el hogar).	Reconoci miento trimestral (Se reconoce a los mejores empleados cada tres meses).	Plática vivienda diversos temas enfocados al cuidado y funciona miento de la vivienda	Olimpiadas de la región (Concursos de diversos deportes internos).
Rosca de reyes	Familia segura (Diversos temas para la familia de los empleados referentes al funciona miento de la familia).	Reforesta ción	Platica vivienda diversos temas enfocados al cuidado y funciona miento de la vivienda	Familia segura (Diversos temas para la familia de los empleados referentes al funciona miento de la familia).	
Festejo de cumple años, únicamente para el personal administra tivo	Evento eleccionario SCyF mejores empleados de la bodega	Torneo interno de fútbol	Torneo de fútbol regional	Torneo de basket bol interno	
		Recono cimiento antigüedad a los empleados de más de 5 años en la empresa.	Torneo de basket bol	Día de la familia diversos eventos para festejar el día de la familia	

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Reconocimiento trimestral (Se reconoce a los mejores empleados cada tres meses).	Familia segura (Diversos temas para la familia de los empleados referentes al funcionamiento de la familia).	Feria mexicana de valores	Reconocimiento trimestral (Se reconoce a los mejores empleados cada tres meses).	Familia segura (Diversos temas para la familia de los empleados referentes al funcionamiento de la familia).	Brindis navideño
			Reconocimiento antigüedad a los empleados de más de 5 años en la empresa.	Olimpiadas Kof Zona	
				Concurso de altar de muertos	

A partir de los elementos retomados en el presente capítulo podemos concluir que la empresa Coca Cola FEMSA, es una empresa dedicada a la producción y distribución de gaseosas y aguas embotelladas, la cual construye a la embotelladora, más grande del mundo, por lo cual cuenta con una gran estructura, misión, visión y valores específicos bajo los cuales se rigen cada uno de sus colaboradores con la finalidad de ofrecer servicios de excelente calidad.

Pero no solo en este sector es que intervienen los trabajadores, sino que, como parte de la empresa, ésta reconoce la importancia que este factor tiene para el óptimo funcionamiento de la misma. Por lo cual la empresa ofrece grandes beneficios por ser parte de sus colaboradores los cuales se encuentran divididos entre incentivos que van desde apoyos económicos,

reconocimientos y diversas convivencias y capacitaciones para el empleado y su familia. Además de las prestaciones sociales, las cuales las marca la ley federal de trabajo y se hacen obligatorias para todas las empresas para proteger al trabajador, en el caso de la empresa Coca Cola FEMSA, éstas prestaciones se respetan y además de esto, se les aporta un mayor beneficio en cada una de éstas.

Para llevar a cabo éstas tareas es indispensable la colaboración del personal del departamento de Recursos Humanos, que en éste momento se encuentra ocupado por una Licenciada en Trabajo Social, cuyas funciones y actividades en el área empresarial se encuentran muy estrechamente relacionadas a esta labor. Lo cual se retomará en el capítulo siguiente donde se abordará lo referente a la intervención del Licenciado en Trabajo Social en el área empresarial.

CAPITULO IV

TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL

En este capítulo se hará referencia al Trabajo Social empresarial que es una parte fundamental de esta investigación pues es a partir de esta área de Trabajo Social de donde surge la presente investigación, para ello es necesario conocer diversos aspectos referentes a esta área de intervención como sus antecedentes, su definición. Objetivos, funciones y actividades que el Trabajador Social realiza en esta área y sus niveles de intervención. Lo cual se presenta ampliamente a continuación.

4.1.- Antecedentes de Trabajo Social en el área de Empresa:

De acuerdo con Neri (2001), en nuestro país existen empresas pioneras en el Bienestar Social del sector obrero, y que las principales acciones han sido generadas por empresarios con una amplia visión de negocios, que creyeron que el éxito de sus empresas radicaba en la calidad de sus recursos humanos.

Dicho aspecto es importante para la historia de Trabajo Social en México, ya que muchos empresarios y pioneros del bienestar laboral, marcaron la pauta para que el sector empresarial mexicano se atreviera a reconocer que el factor humano es un elemento determinante en la competitividad y han permitido la incursión de profesionistas de las ciencias humanas para contribuir a dichos objetivos.

La asistencia social fue la etapa previa a la intervención formal de los Trabajadores Sociales en las empresas, aquí se desarrollan programas de carácter religioso y eran guiados por damas voluntarias, esposas de los dueños que se preocupaban por el bienestar de los trabajadores.

A principios de los años 60's nacieron formalmente los primeros Departamentos de Trabajo Social en empresas. Estos Departamentos surgen con el objetivo de ser el vínculo de la empresa con la familia y las comunidades de los trabajadores.

Los programas que se desarrollan en esta etapa tienen un enfoque de formación de valores y de desarrollo humano, destacando los siguientes:

- Clases de alfabetización.
- 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: Primeros complejos habitacionales, IMSS, becas, etc.

En esta etapa Trabajo Social, participa en un equipo interdisciplinario (Trabajador Social, Médico, Enfermeras, Psicólogos) dirigido a conocer y atacar los problemas humanos del trabajador.

Para el año 1972, los primeros egresados de la Licenciatura en Trabajo Social se integran a las empresas con Departamento de Trabajo Social, los cuales fueron diseñando y ejecutando programas con un enfoque más profesional.

La modernización de las empresas, implicó también una modernización en las técnicas de intervención de los Trabajadores Sociales Empresariales, buscando solución en las diversas empresas a los problemas de producción, los cuales afectan a los trabajadores y busca evitar problemas de ausentismo, rotación, entre otros.

Hoy en día, las diferentes empresas requieren Trabajadores Sociales que tengan un profundo conocimiento del factor humano en los procesos productivos y que contribuyan con procesos de educación para generar un cambio en el ámbito de

conductas que permitan involucrar a los trabajadores con los objetivos de la organización.

4.2.- Definición de Trabajo Social empresarial:

De acuerdo a dos autores diferentes el Trabajo social puede ser definido de la siguiente manera:

De acuerdo con Sánchez Rosado (2004), “El Trabajo Social Empresarial identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable”.

“El Trabajo Social del área industrial desempeña funciones específicas enfocadas a la humanización de las relaciones laborales, así como a la solución de problemas de carácter social, mediante la utilización racional y potencialidades de los sujetos inmersos en los procesos productivos”. (Terán, 1990: 35).

4.3.- Objetivos de Trabajo Social en el área empresarial:

De acuerdo con Margarita Terán en la Revista de Trabajo Social, No. 44 UNAM-ENTS, el Trabajo Social empresarial tiene como objetivos los siguientes:

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

Objetivos específicos:

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

4.4.- Funciones y Actividades:

De acuerdo con Margarita Terán en la Revista de Trabajo Social, No. 44 UNAM-ENTS, en el área Empresarial se desempeñan diversas funciones y actividades, primordiales para el desarrollo del área, entre las cuales se encuentran:

♦ **Investigación:**

- Realizar investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes en la empresa.

- Diseñar estudios de necesidades y características de los trabajadores.
- Seguimiento de la superación laboral de los trabajadores.
- Actualizar información sobre aspectos de seguridad social y bienestar de los trabajadores.
- Estudiar problemas sociales que se genera e la empresa.
- Elaborar inventario de recursos y servicios sociales de la empresa.

◆ **Administración:**

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos.
- Participar en la administración de recursos humanos y materiales del departamento de Trabajo Social.
- Buscar la optimización de recursos.
- Controlar procesos administrativos del departamento de Trabajo Social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos.
- Supervisión de programas y proyectos.
- Coordinación con otros departamentos.

◆ **Reclutamiento y selección:**

- Realizar entrevistas para el reclutamiento y selección de personal.
- Participar en la selección, a través del estudio socioeconómico a los solicitantes.
- Orientar a nuevos trabajadores sobre derechos y obligaciones.
- Desarrollar programas orientados a la introducción al puesto.

◆ **Capacitación y adiestramiento:**

- Diseñar y organizar programas de capacitación y adiestramiento.
- Impartir cursos de actualización al personal de la empresa.

- Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento.
- Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores.
- Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional.
- Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como la sucesión y ascenso del personal.

◆ **Seguridad e Higiene:**

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

◆ **Relaciones Públicas:**

- Invertir en las situaciones conflictivas de la empresa, que generan frustración y agresividad.
- Invertir en la confirmación de las características psicológicas del personal, los hábitos, aspiraciones, prestaciones de personas que integran la empresa.
- Promover en todas las actividades, entre jefes y los subalternos, el respeto e intereses en su relación.

- Dirigir sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo de los empleados, para obtener mejores servicios y prestaciones.

◆ **Educación:**

- Orientar sobre el empleo 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.
- Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.
- Estimular en los trabajadores la seguridad en sí mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa.
- Realizar pláticas sobre el cuidado de los menores, primeros auxilios y sanidad ambiental, higiene personal y del hogar.
- Crear talleres para los hijos de los trabajadores.

◆ **Prestaciones Diversas:**

- Mediación entre autoridades de la empresa y sus trabajadores.
- Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para los trabajadores.
- Controlar los programas de ayuda, materiales y en especie, para trabajadores.
- Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.
- Elaborar programas de becas para los hijos de los trabajadores
- Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de trabajadores, pensiones o jubilaciones.

◆ **Coordinación:**

- Con grupos de trabajadores en programas de desarrollo.

- Coordinación multidisciplinaria en programas de bienestar social.
- Canalizar las ayudas en becas para los hijos de los trabajadores.

◆ **Asesoría:**

- Orientar y realizar acciones en busca de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.
- Vigilar que el reglamento y derechos de trabajadores sean cumplidos.
- Orientar al trabajador con respecto a algunos trámites, tales como: funerales, enfermedades crónicas, incapacidad, despido y jubilación.
- Orientar al trabajador en aspectos de derecho civil y familiar.

4.5.- Conocimientos, Capacidades y Habilidades, Actitudes.

Conocimientos:

- ◆ De política Social.
 - Para orientar sobre política social, legislación derecho laboral, sindical, civil, familiar.
- ◆ Economía:
 - Analizar proceso de producción, estructura socio-económica del país y sus regiones, conceptualizar las necesidades y carencias, conflictos sociales, etc.
- ◆ Sociología:
 - Para analizar las clases sociales, la investigación en ciencias sociales, comprender la dinámica y organización social.

- ◆ Psicología:
 - Comprender motivaciones, emociones mecanismos de respuesta de los individuos, comprender situaciones del individuo, de su familia y contexto, etc.

- ◆ Antropología:
 - Reconocer formas de vida, concepción de valores, costumbres, forma de pensar de los individuos de acuerdo a su contexto social.

- ◆ Administración:
 - Elaboración de planes, programas y proyectos, elaboración de manuales de organización y procedimientos.

- ◆ Matemáticas y Estadística:
 - Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemáticas y estadísticas en la cuantificación de resultados de investigaciones.

Capacidades y habilidades:

- ◆ A Niveles directivos.
 - En la toma de decisiones.
 - Ejercer autoridad.
 - Diseñar planes y programas.
 - Delegar funciones.
 - Evaluar procesos.

- ◆ A niveles intermedios.
 - En la planeación de procesos.
 - Administración de procesos.
 - Supervisión de procesos.
 - Identificar situaciones o problemas.

- Establecer diagnósticos sociales.
- Identificar recursos disponibles en la empresa.

- ◆ Para teorizar:
 - Sistematizar los procesos sociales.
 - Generar conocimientos a partir del trabajo.
 - Desarrollar la especificidad de Trabajo Social.
 - Retroalimentar la teoría a partir de la práctica.
 - Desarrollar a las teorías de Trabajo Social.

- ◆ A niveles operativos:
 - En la aplicación de procesos técnicos.
 - Observación.
 - Entrevista.
 - Aplicación de cuestionarios.
 - Seguimiento de caso.
 - Dinámica de grupo.
 - Aplicar técnicas de educación y promoción social.

Actitudes:

- Mantener el apego a las políticas de la empresa.
- Ser responsable de la información de la empresa.
- Ser solidario con colegas.
- Respetar la especificidad profesional.
- Mantener ética profesional.
- Ser veraz y discreto.
- Tener sentido de responsabilidad.
- Respetar la dignidad humana.
- Actuar sin paternalismo, ni fomentar la dependencia.

- Adecuar su comunicación al nivel de las personas.

Otro de los conocimientos referentes a la intervención profesional del Licenciado en Trabajo Social, es lo que refiere a la evaluación del impacto social, ya que cada una de las acciones que este profesionista realiza, trae consigo resultados y como consecuencia de ellos, reacciones por parte del grupo o sector social atendido o beneficiado. Dichas reacciones constituyen en gran medida los resultados de la acción profesional, es por eso, que éste profesionista debe conocer lo referente a la evaluación del impacto social. Debido a su gran importancia, a continuación se hace referencia a este tema.

4.6.- Evaluación del impacto.

Un aspecto esencial respecto de la intervención profesional del licenciado en Trabajo Social, en el lo que refiere a la evaluación del trabajo realizado, pues es por medio de esta que se accede aun conocimiento respecto de los alcances obtenidos, los errores y aciertos de la intervención, además de que nos permite realizar una medición del impacto que dicha intervención produjo, sin embargo la valoración del impacto no solo se limita a la medición de los resultados de la intervención profesional sino que también permite evaluar la reacción de diversos planes, programas y proyectos implementados por diversos profesionistas.

En el caso de la investigación se realizará una valoración del impacto que el plan de incentivos de la empresa genera en el empleado y la familia del mismo, por lo cual resulta de importancia el conceptualizar y retomar lo referente a la evaluación del impacto lo cual se señala a continuación.

4.6.1.- Concepto de impacto social: De acuerdo con la aportación de dos autores podemos definir el impacto de la siguiente manera.

“Cambios duraderos o significativos (positivos o negativos, intencionados o no) en las vidas de las personas, ocasionadas por una acción o una serie de acciones determinadas. Tradicionalmente solo los cambios sostenibles o duraderos causantes de impacto; sin embargo, puede referirse también a los cambios que las personas pueden considerar significativos pero que son solamente temporales” (Roche; 2004:37).

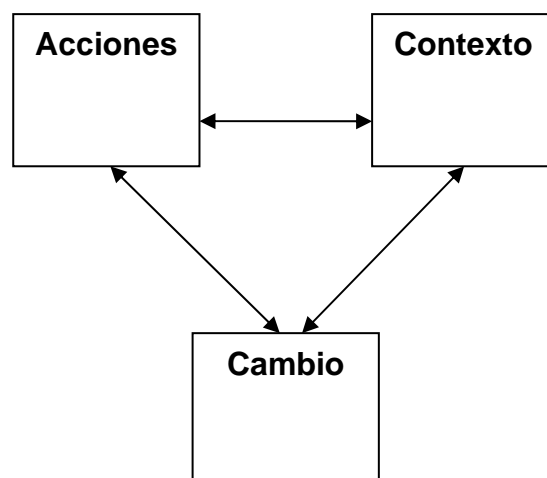
“Análisis sistémico del impacto de un proyecto u operación empresarial sobre la situación social y cultural de las comunidades afectadas” (Ibáñez; 2004:220).

Se puede concretar entonces que el Impacto Social puede ser entendido como los cambios sostenidos en la vida de las personas debido a una intervención específica, se refiere a los cambios duraderos y sostenidos que produce determinada intervención.

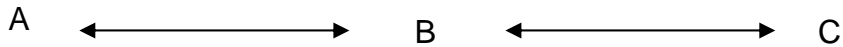
4.6.2.- Evaluación del impacto.

De acuerdo a Roche, (2004) la evaluación del impacto considera los siguientes aspectos:

La evaluación del impacto sería una evaluación de cómo ocurrieron los cambios y hasta que grado. Esto exige una comprensión de la perspectiva de las partes interesadas en una intervención de desarrollo, así como del contexto socioeconómico y político que tuvo lugar.



La evaluación del impacto trata esencialmente de la medición y/o valoración del cambio. Durante muchos años, los modelos de planificación del desarrollo han estado asociados a una noción lineal del cambio que asume el insumo A produce el resultado B y el resultado o impacto C.



Con el paso de los años se ha dado un nuevo significado, que el cambio depende de los sucesos, personas y condiciones presentes en una situación dada, así como de la acción o actividad realizada. En otras palabras el impacto podrá ser el resultado de innumerables factores que se combinan de una forma determinada.

La evaluación del impacto social (EIS) puede ser muy útil en esa empresa. La EIS es el proceso de análisis, seguimiento y gestión de las consecuencias sociales de políticas, programas y proyectos. Dichas consecuencias pueden ser positivas o negativas, intencionadas o no, directas o indirectas; pueden ser efectos a corto plazo o cambios a largo plazo. Además de contribuir a explicar cómo cambiará una acción propuesta la vida de las personas en las comunidades, la EIS indica cómo otras alternativas podrían mitigar los cambios perjudiciales o promover los beneficiosos.

La EIS no es un método particular, sino un conjunto de herramientas y enfoques. Para llevar a cabo una EIS puede utilizarse una amplia gama de métodos basados en las ciencias sociales y, en función del propósito y del contexto, se emplean diferentes técnicas de recopilación de datos. La mayor parte de los datos son datos primarios sobre el área afectada (p. ej., estudios por encuestas, entrevistas a informantes, historias orales, ejercicios participativos en grupos). Puede recurrirse también a fuentes secundarias, como datos relativos al censo, datos geográficos (incluidos mapas), estadísticas gubernamentales nacionales y locales, documentación de organizaciones no gubernamentales y organizaciones basadas en la comunidad, historias locales, informes de prensa y, cuando están disponibles, estudios sociológicos anteriores. Una buena EIS debe proporcionar indicadores

cualitativos y cuantitativos de los efectos sociales, que puedan entender tanto los responsables de la adopción de decisiones como los ciudadanos.

De acuerdo a Pichardo (1985), en su libro Evaluación de proyectos sociales, la evaluación del impacto puede ser entendida de la siguiente manera:

El Impacto Social se refiere a los resultados de tercer nivel obtenidos al utilizar los efectos. Su carácter es de mayor permanencia y su presencia evidencia cambios importantes en la tendencia histórica proyectada en la situación inicial. Requiere del análisis de cuatro elementos:

a) La estructura y funcionamiento institucional organizativo que dieron respaldo al proceso de intervención evaluado.

b) La forma como los destinatarios de las políticas, programas o proyectos perciben el cumplimiento de los mismos y las variaciones experimentales en estos.

c) Las estrategias de intervención utilizadas para conducción del proceso, la direccionalidad en que se fundamentó el proceso de la búsqueda de desarrollo con impacto social.

d) Los cambios observados en el contexto en que se desarrollaron los proyectos y acciones de los actores que impulsaron tales medidas.

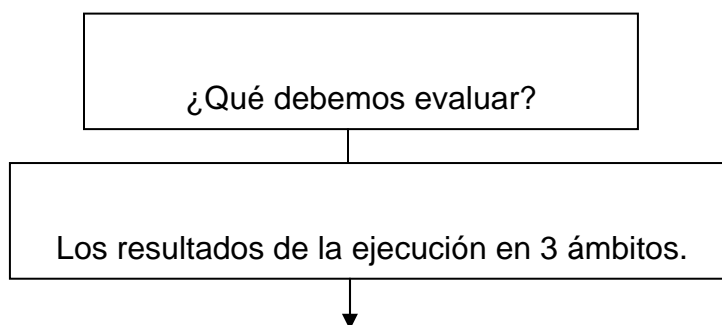
4.6.3.- Elementos fundamentales para evaluar el impacto.

De acuerdo al autor Pichardo (1985) en su libro Evaluación de proyectos sociales, los elementos fundamentales para la evaluación del impacto son los siguientes:

- **Eficacia:** Se refiere en lo fundamental a determinar el grado de cumplimiento de las políticas, programas y proyectos evaluados.
- **Eficiencia:** involucra lo relativo a la racionalidad en el uso de los recursos para lograr la calidad de los bienes producidos y/o de los servicios prestados.
- **Productividad:** se refiere a la relación entre la calidad de los bienes producidos y/o servicios prestados, en función de los recursos utilizados.

4.6.4.- Procedimiento de la evaluación del impacto.

De acuerdo al mismo autor, el procedimiento de la evaluación del impacto comprende los siguientes aspectos:



1.- Productos: resultados concretos de la ejecución de las políticas, programas o proyectos evaluados tales como: bienes y/o servicios prestados.

2.- Efectos: resultados obtenidos al utilizar los productos.

3.- Impacto: resultados obtenidos al utilizar los efectos, los cuales aseguran la permanencia y continuidad de los logros alcanzados, más allá de la vida útil de las políticas, programas o proyectos evaluados.

● **Evaluación de los productos.**

Considera dos aspectos fundamentales:

- a) Cantidad de los productos obtenidos, coberturas de las acciones realizadas y regularidad de la realización de las mismas.
- b) Calidad de los productos obtenidos en términos de capacidad de éstos para cumplir con los requisitos esperados de ellos.

En tal sentido es necesario responder a las preguntas ¿hasta que punto fueron idóneos para alcanzar el impacto social buscado?, ¿hasta que punto los productos obtenidos son los necesarios para garantizar el impacto social buscado?.

● **Evaluación de los efectos.**

Son el resultado de la utilización de los productos, aparecen conforme estos se desarrollan. Los tipos de efectos pueden clasificarse de la siguiente manera:

TIPOS	DEFINICIÓN
1.- CONCRETOS	Relativos al aporte real y efectivo, a la atención de los problemas que originaron la intervención por parte de las acciones realizadas.
2.- PROCESALES	En cuanto a generar condiciones más favorables para enfrentar los problemas que originaron la intervención. Por ejemplo mayor desarrollo en los niveles de conciencia y búsqueda de opciones para satisfacer necesidades sentidas para la población destinaria.
3.- DEMOSTRATIVAS	Considerados como experiencias piloto cuya validez, reformulación o invalidez se constituya en un punto de partida importante para emprender acciones futuras.
	Referidos a la capacidad y/o las instituciones

4.- MULTIPLICACIONES	ejecutoras para reproducir y transmitir tales experiencias en un determinado proceso de desarrollo, en otro nivel o situación.
----------------------	--

Durante el transcurso de este capítulo se retomaron diversas fuentes de información referentes a la intervención del licenciado en Trabajo Social dentro del área empresarial, desde los antecedentes del Trabajo Social empresarial, hasta cada una de las funciones y actividades que el profesionista de Trabajo Social debe desarrollar en el área. Lo cual resulta de suma importancia para la presente investigación pues por medio de este capítulo se pretende contextualizar el papel del Licenciado en Trabajo Social dentro de la empresa y específicamente, como una de sus funciones principales que es lo referente a la prestación de servicios para los empleados.

El contenido del presente capítulo, es de suma importancia, pues por medio del conocimiento de la acción profesional del Licenciado en Trabajo Social en el área empresarial, permite adentrarse directamente en el tema de investigación, ya que el departamento de Recursos Humanos de la empresa Coca Cola FEMSA, se encuentra a cargo de una Licenciada en Trabajo Social, quien, como se mencionó anteriormente tiene a su cargo la aplicación del plan de incentivos. Por ello la importancia de este tema, ya que nos aporta los elementos necesarios para saber que quien se encuentra a cargo del departamento realmente cuenta con los conocimientos, actitudes, capacidades y habilidades para desarrollar una de las funciones más importantes de su puesto, que es la aplicación del plan de incentivos. Así como también se retomo un aspecto fundamental en la investigación que es la evaluación del impacto, ya que todo el trabajo realizado gira en torno a la evaluación de dicho plan.

CAPITULO V

INVESTIGACION DE CAMPO

La investigación de campo, rescata la información obtenida respecto de la investigación realizada con el personal de la empresa Coca Cola FEMSA, referente al impacto que el plan de incentivos de esta empresa tiene en los mismos. Para la realización de esta investigación se retomó el método hipotético Deductivo, el cual le da el sustento y la validez científica al trabajo realizado. Estará regido bajo la hipótesis “El plan de incentivos de la empresa Coca Cola FEMSA ha tenido un impacto favorable en el empleado”.

Durante el transcurso del presente capítulo, se dan a conocer los resultados obtenidos mediante la investigación, la forma en que fueron obtenidos y la población con que se trabajó.

5.1.- Definición del universo.

La población retomada para la presente investigación fue el personal de la empresa Coca Cola FEMSA, perteneciente a las áreas de Operaciones, Ventas, Recursos Humanos, Servicios especiales a ventas y Administración. Para determinar cuántas personas se considerarían para el total del universo se consideró la totalidad de empleados de la bodega, que son 160 empleados distribuidos en las diferentes áreas de la siguiente manera:

- 1.- Ventas cuenta con 95 empleados.
- 2.- Servicio a ventas especiales cuenta con 6 empleados.
- 3.- Recursos Humanos únicamente cuenta con 4 empleados.
- 4.- Administración cuenta con 15 empleados.
- 5.- Operaciones cuenta con 50 empleados.

Una vez identificado el número de empleados, se retomó una muestra de distribución de frecuencia para poblaciones pequeñas, dando el resultado de 60 personas como muestra total para la investigación, fue entonces esta cantidad de personas con que se trabajó. Considerando todas las áreas de la empresa antes referidas.

5.2.- Elaboración del instrumento.

La elaboración del instrumento de investigación se realizó a partir de la Operacionalización de la hipótesis (ver anexo No.1), de la cual se obtuvieron diversos indicadores respecto del tema a investigar, los cuales sirvieron como la base para elaborar las preguntas del instrumento.

Se realizó un solo cuestionario dirigido en general a los empleados de todas las áreas de la bodega, el cual quedó estructurado de la siguiente manera:

- Datos personales: donde se rescatan los datos referentes al área, si eran o no sindicalizados, la edad, estado civil y número de hijos de los trabajadores.
- Apoyos económicos que la empresa ofrece a los trabajadores.
- Participación de los empleados en las actividades que la empresa les ofrece.
- Participación de la familia en las actividades que la empresa les ofrece.
- Prestaciones que la empresa ofrece.
- Situación laboral y relaciones con los compañeros de trabajo de los empleados en la empresa.
- Ingresos, egresos y patrimonio familiar de los empleados a partir de su ingreso a la empresa.

El instrumento se encuentra estructurado por un total de 19 preguntas de las cuales 17 son de opción donde se les cuestiona respecto de un aspecto y a su vez se les dieron varias opciones de las cuales debían elegir una sola y 2 son preguntas

abiertas, donde el trabajador podía responder acorde a lo que se le preguntara de manera libre.

5.3.- Recolección de la información.

La recolección de la información se realizó directamente con la población previamente definida como muestra, con un total de 60 personas. El instrumento se aplicó al personal de cada una de las áreas de la bodega, con la autorización previa de la jefa regional de Recursos Humanos quien anteriormente reviso el instrumento y dio el visto bueno para su aplicación, la cual abarcó un periodo de tres días durante la mañana a quienes se encuentran dentro de la bodega, pertenecientes a las áreas de administración, Recursos Humanos y Servicios especiales a ventas y por las tardes a las áreas de Operaciones y Ventas una vez que éstas personas terminaban su turno y regresaban de hacer su recorrido de ruta.

La aplicación se realizó en el tiempo asignado por parte de la empresa el cual fue un periodo de tres días, por lo que se optó por dar a los empleados el cuestionario y ellos lo contestaron dentro de la misma bodega y lo entregaron en el mismo día, aproximadamente cada empleado tardó de 15 a 20 minutos en contestarlo. No hubo problemas en la aplicación de los mismos únicamente hubo un poco de complicación con respecto a que algunos empleados llegaron a sentir desconfianza, pues no se contó con el apoyo del departamento de Recursos Humanos como soporte para la obtención de la información, lo cual se había contemplado inicialmente, finalmente no se pudo contar con este apoyo pues la coordinadora del departamento tenía muchas actividades programadas.

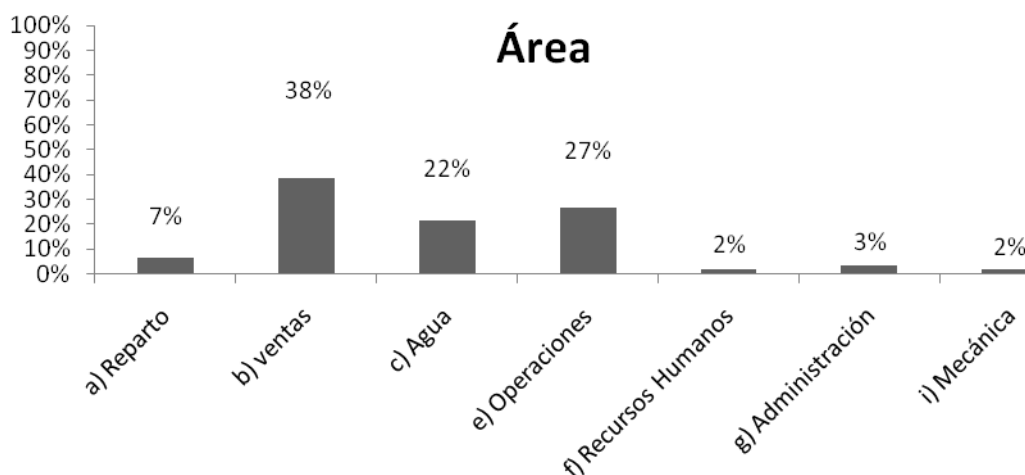
5.4.- Presentación de resultados.

En el presente sub tema se presenta la información obtenida por medio de la investigación realizada con el personal de la empresa Coca Cola FEMSA. La forma

en que se presentará esta información será por medio de un cuadro, una gráfica y una interpretación por cada una de las preguntas que contiene el cuestionario.

Área.

ÁREA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Reparto	4	7%
b) Ventas	23	38%
c) Agua	13	22%
d) Operaciones	16	27%
e) Recursos Humanos	1	2%
f) Administración	2	3%
g) Mecánica	1	2%
TOTAL	60	100%



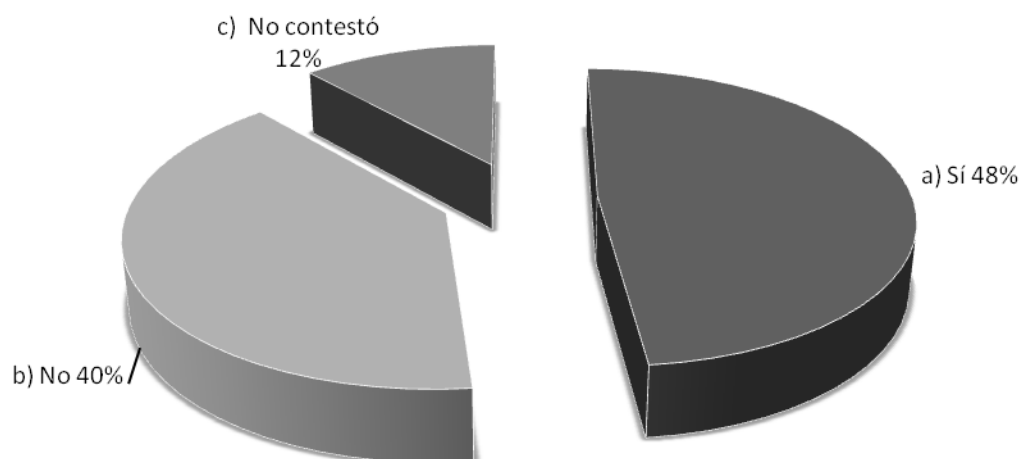
Fuente: Encuesta directa 2010.

Como se observa en esta gráfica, el personal con el cual se realizó la investigación fue representativo de cada una de las gráficas, predominando el área de ventas tanto de agua como de refresco principalmente. Así como también es relevante el número de empleados que pertenecen al área de operaciones. Es importante para el transcurso de la investigación el señalar el área a la cual pertenecen estos empleados pues dependiendo de ellos son o no son sindicalizados y esto determina en muchos de los casos los incentivos y beneficios que estos reciben por lo cual las respuestas obtenidas van a ser muy variadas pues los empleados no sindicalizados reciben incentivos muy diferentes.

Sindicalizado.

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sí	29	48%
b) No	24	40%
c) No contestó	7	12%
TOTAL	60	100%

Sindicalizado

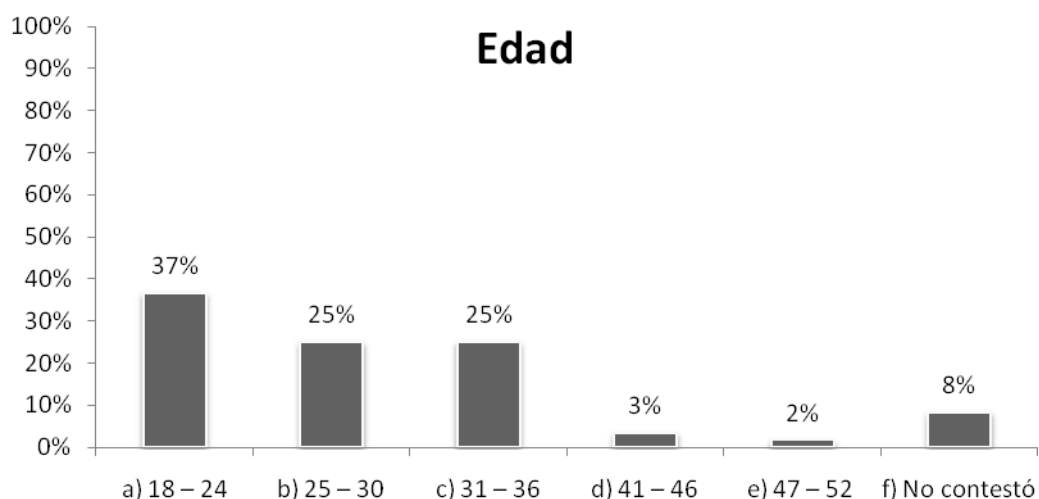


Fuente: Encuesta directa 2010.

De acuerdo a las respuestas de los empleados, la mayor parte de éstos son sindicalizados, por lo cual las respuestas obtenidas son muy variadas ya que estos empleados reciben incentivos diferentes aunque comparten algunos de ellos con el personal de confianza, además de las mismas prestaciones sociales. Las principales diferencias entre estos sectores son los estímulos económicos pues en el caso de sindicalizados reciben bonos y comisiones de acuerdo con diversos objetivos, para el caso de los empleados de confianza únicamente los pertenecientes al área de ventas son quienes reciben estas comisiones los demás no. Es importante señalar que la mayor parte de los empleados que contestaron son sindicalizados debido a que de los 160 empleados de la bodega aproximadamente 100 de ellos son sindicalizados.

Edad.

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) 18 – 24	22	37%
b) 25 – 30	15	25%
c) 31 – 36	15	25%
d) 41 – 46	2	3%
e) 47 – 52	1	2%
f) No contestó	5	8%
TOTAL	60	100%

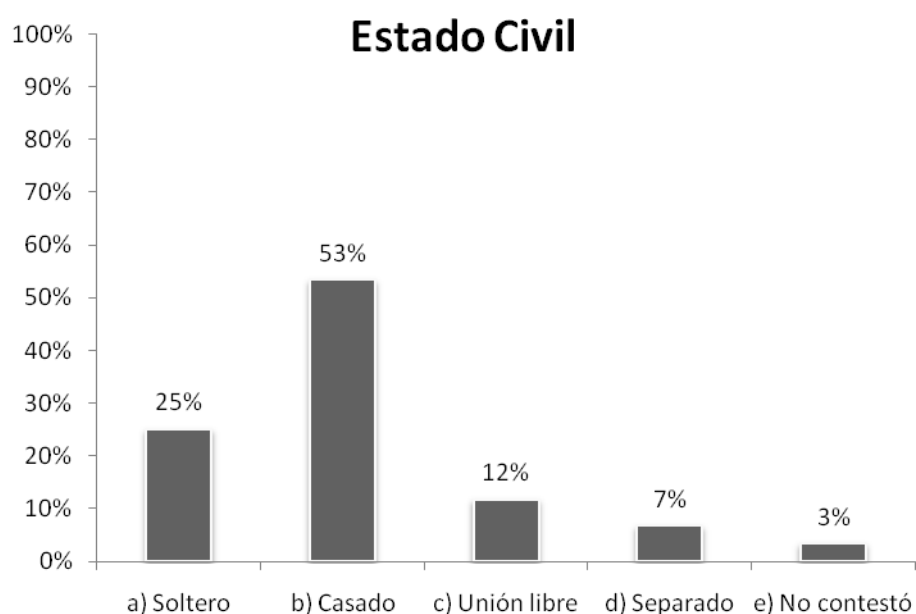


Fuente: Encuesta directa 2010.

La población que labora en la empresa actualmente es gente joven entre los 18 y 24 años de edad, lo cual se debe principalmente a que el trabajo que se realiza es muy pesado. Es por ello que el perfil de la mayoría de los puestos especifica además de excelente estado de salud, el tener una edad menor a 35 años preferentemente entre los 18 y los 30 años. Ello se debe a que la mayor parte de los puestos se dan en el área de ventas como chofer vendedor, ayudante de reparto y maniobras generales, lo cual requiere de levantar cargas muy pesadas durante todo el día, caminar o permanecer parado durante mucho tiempo, es por ello que se deben tener excelentes condiciones de salud para poder realizar el trabajo y no exponerse a situaciones de riesgo o accidentes de trabajo.

Estado Civil.

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Soltero	15	25%
b) Casado	32	53%
c) Unión libre	7	12%
d) Separado	4	7%
e) No contestó	2	3%
TOTAL	60	100%

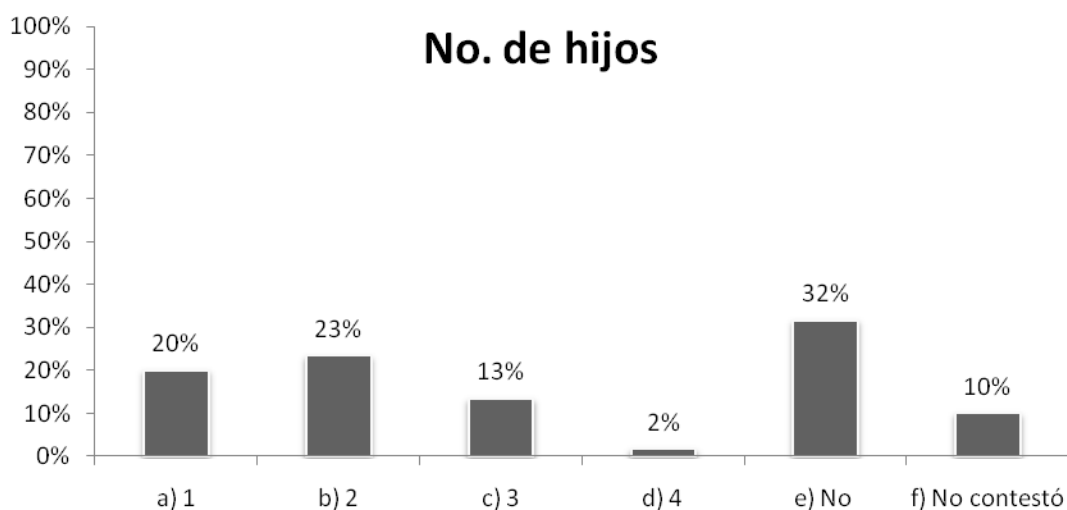


Fuente: Encuesta directa 2010.

Como se observa en la gráfica la mayor parte de los empleados se encuentran casados o bien en unión libre pero con una relación establecida, en un menor porcentaje se encuentran los empleados cuyo estado civil es soltero, lo cual se relaciona con la edad de los empleados pues en su mayoría es gente joven.

No. de hijos.

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) 1	12	20%
b) 2	14	23%
c) 3	8	13%
d) 4	1	2%
e) No	19	32%
f) No contestó	6	10%
TOTAL	60	100%



Fuente: Encuesta directa 2010.

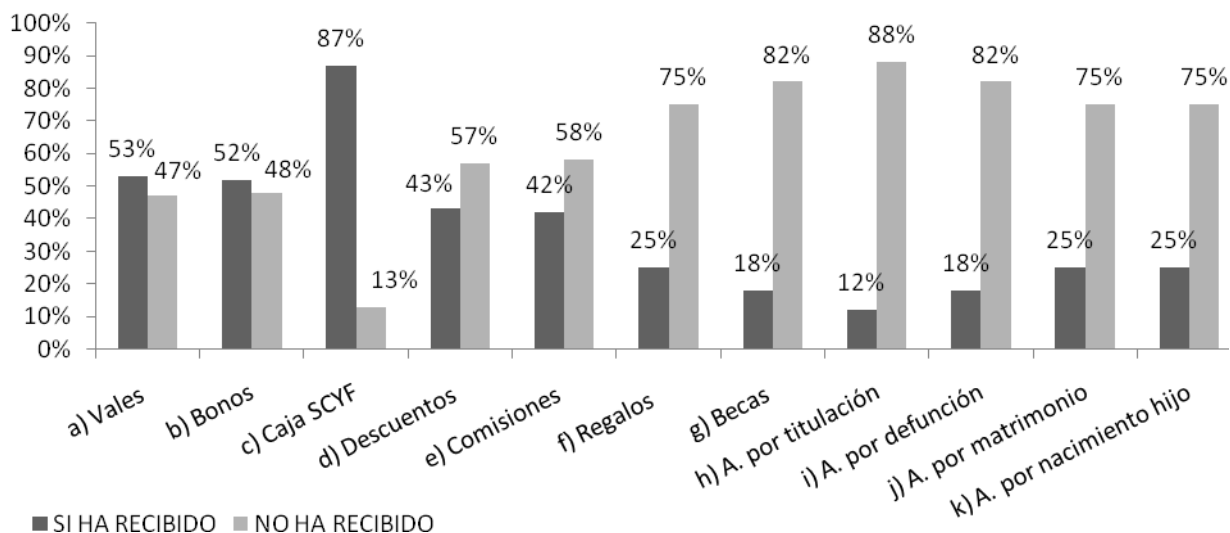
La presente gráfica indica que el número promedio de hijos de los empleados es de 1 a 2 hijos, lo cual puede deberse a la edad de los empleados pues se encuentra en una edad de joven entre los 18 y 24 años en su mayoría o bien entre los 25 y 30 lo cual puede influir en que apenas hayan comenzado a tener hijos.

Los hijos de los empleados también son considerados dentro de los incentivos que la empresa les ofrece, pues se han diseñado eventos especiales para éstos como el vacacional el cual es un evento muy aprovechado por los hijos de los empleados, un gran número de ellos asisten a este evento cada año, así como a los demás eventos que la empresa les ofrece.

1.-De acuerdo a los beneficios económicos que la empresa ofrece, ¿Cuáles de los siguientes ha recibido?

CONCEPTO	SI HA RECIBIDO		NO HA RECIBIDO	
	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
a) Vales de despensa	32	53%	28	47%
b) Bonos económicos	31	52%	29	48%
c) Caja de ahorro SCYF	52	87%	8	13%
d) Descuentos en establecimientos	26	43%	34	57%
e) Comisiones económicas	25	42%	35	58%
f) Regalos	15	25%	45	75%
g) Becas para continuar estudiando	11	18%	49	82%
h) Apoyo económico por titulación	7	12%	53	88%
i) Apoyo económico por defunción	11	18%	49	82%
j) Apoyo económico por matrimonio	15	25%	45	75%
k) Apoyo económico por nacimiento de hijo	15	25%	45	75%

Gráfica 1



Fuente: Encuesta directa 2010.

De acuerdo a la información brindada por los empleados, los principales incentivos que la empresa ofrece son los servicios de la caja de ahorro SCYF, sin embargo únicamente la mayoría, más no la totalidad de estos, comentó que recibe

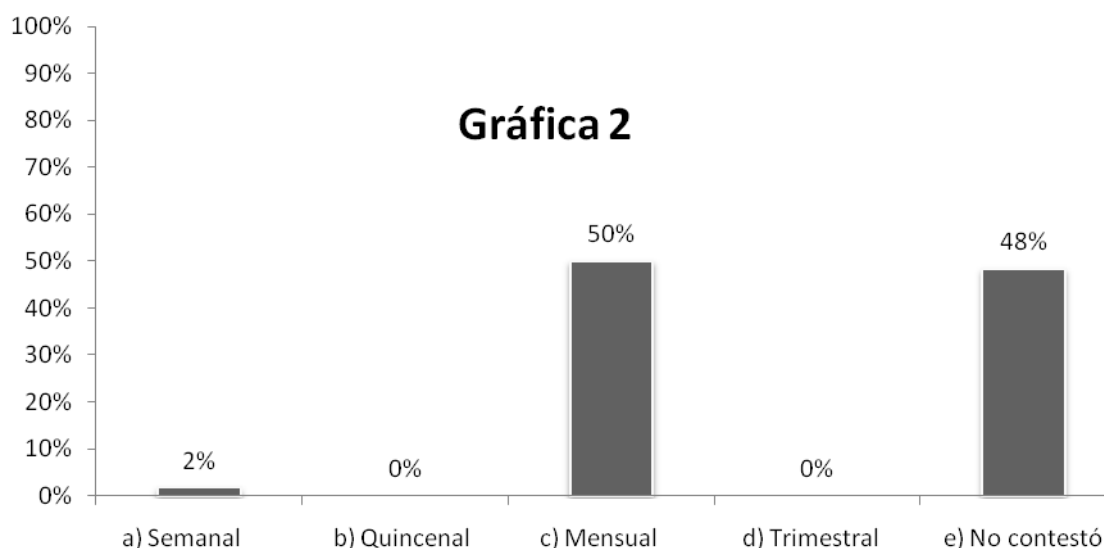
este servicio, cuando es brindado a todo el personal en lo que respecta al servicio a la caja de ahorro, pues todos los empleados cuentan con este servicio aunque muchos de ellos lo desconocen. Otro de los incentivos que más identificaron son los vales de despensa, los cuales son otorgados principalmente a los empleados de confianza.

En menor cantidad los incentivos que señalan los trabajadores son los bonos económicos en el caso de los empleados sindicalizados, los descuentos en diversos establecimientos comerciales y las comisiones económicas las cuales son otorgadas únicamente a los empleados de sindicalizados.

Otros de los incentivos que la empresa ofrece son becas para que los empleados continúen estudiando, regalos y apoyos económicos por diversos conceptos como lo son la titulación, defunción de algún familiar, contraer matrimonio y nacimiento de un hijo, estos incentivos fueron señalados en un porcentaje muy bajo lo cual refleja que el impacto que estos incentivos están teniendo en los empleados no es muy alto, a pesar de que la empresa hace un gasto muy grande en estos conceptos, dicha situación también puede deberse a que no muchos empleados han requerido estos beneficios porque no se han titulado durante su permanencia en la empresa, no se han casado o no han tenido la defunción de un familiar directo por lo cual no se les han asignado estos incentivos.

b) Recibe bonos económicos

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Semanal	1	2%
b) Quincenal	0	0%
c) Mensual	30	50%
d) Trimestral	0	0%
e) No contestó	29	48%
TOTAL	60	100%



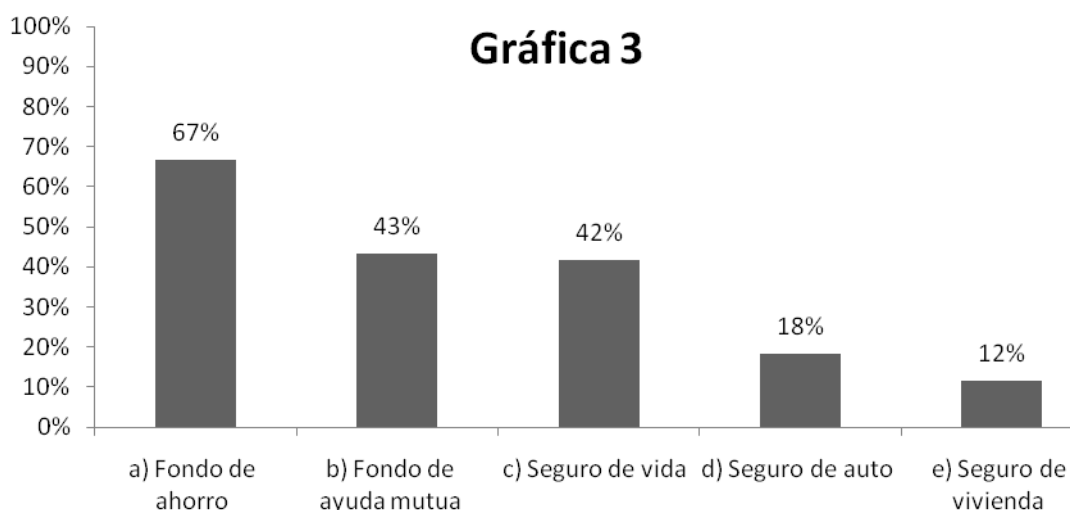
Fuente: Encuesta directa 2010.

De acuerdo a los bonos económicos otorgados por la empresa al personal, estos se entregan en la mayor parte de los casos de manera mensual, ello para los empleados del área de ventas. Otro de los periodos en que se otorgan es trimestralmente aunque no se logro identificar exactamente a que puestos específicos se les otorgan con esta periodicidad.

Únicamente un pequeño porcentaje reciben los bonos económicos de manera semanal, principalmente los empleados de reparto, choferes o ayudante de reparto. En el caso de las personas que no contestaron la principal causa fue que no tienen un periodo definición para la percepción de dicho aspecto, por lo cual no señalaron ningún periodo.

c) Recibe servicios de la caja de ahorro SCYF ¿Qué beneficios recibe?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Fondo de ahorro	40	67%
b) Fondo de ayuda mutua	26	43%
c) Seguro de vida	25	42%
d) Seguro de auto	11	18%
e) Seguro de vivienda	7	12%

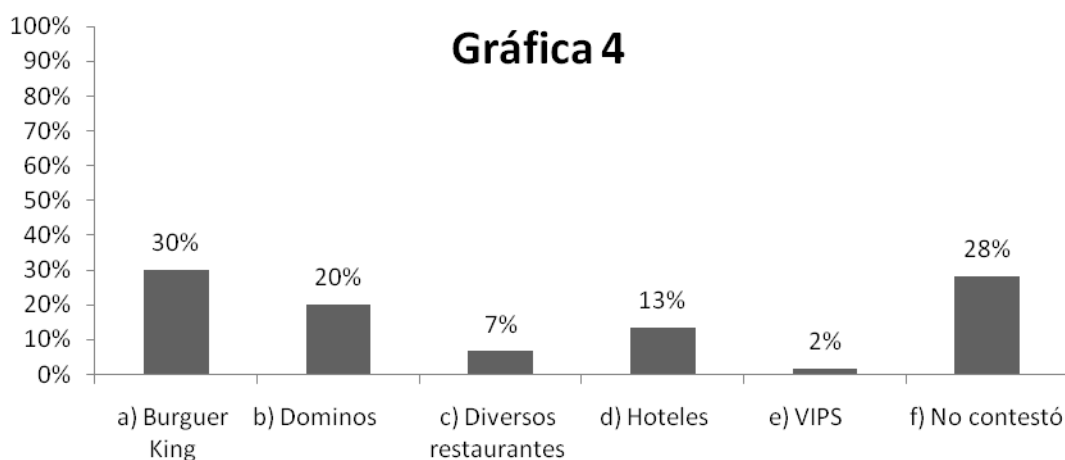


Fuente: Encuesta directa 2010.

Respecto de los servicios que la caja de ahorro SCYF ofrece a sus empleados, principalmente se encuentra el fondo de ahorro, el cual todos los empleados lo tienen contratado de manera automática, sin embargo únicamente un porcentaje considerable lo conoce debido a que existe un gran desconocimiento sobre este servicio. Otros de los servicios señalados fue el fondo de ayuda mutua con el cual no todos cuentan pero si un número muy considerable al igual que el seguro de auto y el de vivienda. Respecto del seguro de vida únicamente un porcentaje menor a la media comentó contar con este beneficio, dicho seguro es otorgado a todos los empleados de la escuela lo cual refleja un gran desconocimiento al respecto de los servicios que a empresa les ofrece por medio de la caja de ahorro SCYF así como el poco impacto que estos generan en los empleados de la empresa.

d) Recibe descuentos en establecimientos comerciales, ¿Dónde los ha usado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Burguer King	18	30%
b) Dominos	12	20%
c) Diversos restaurantes	4	7%
d) Hoteles	8	13%
e) VIPS	1	2%
f) No contestó	17	28%

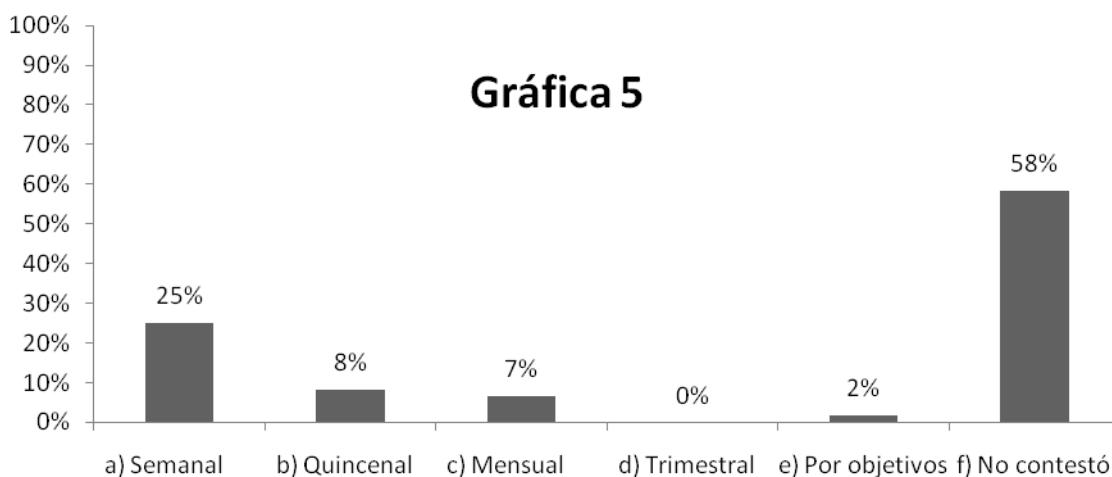


Fuente: Encuesta directa 2010.

Los descuentos económicos que los empleados han recibido en establecimientos comerciales, los han utilizados principalmente en Burguer King, eso puede deberse a que este fue el último convenio realizado entre Coca Cola y otra institución prestadora de servicios, por lo cual se ha difundido mucho recientemente. En el caso de otros establecimientos como los son hoteles, diversos restaurantes y los VIPS que también hacen descuentos a los trabajadores de la empresa, no son conocidos por todos los empleados sino únicamente por el personal de confianza quienes continuamente salen de la ciudad y del Estado a otras unidades operativas, por motivos de trabajo y es a ellos a quienes se les hace saber para que puedan hacer uso de estos descuentos y disminuyan los gastos de la empresa. Esta situación limita el impacto que este beneficio pudiera tener en el resto de los empleados de la empresa.

e) Recibe comisiones económicas ¿Cada cuándo?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Semanal	15	60%
b) Quincenal	5	20%
c) Mensual	4	16%
d) Trimestral	0	0%
e) Por objetivos	1	4%



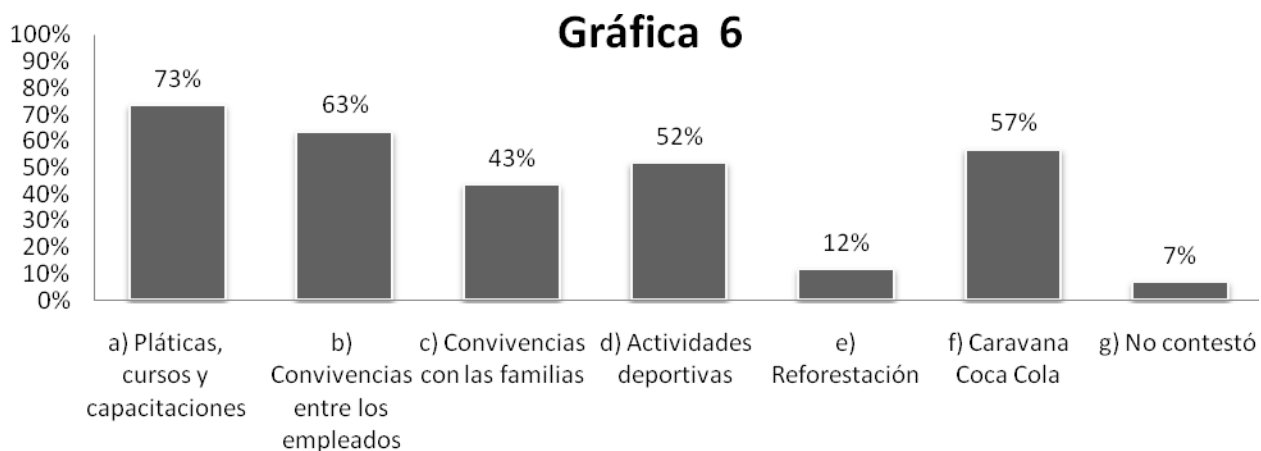
Fuente: Encuesta directa 2010.

Como se observa en la presente gráfica, las comisiones económicas se otorgan de manera semanal principalmente, de acuerdo a las respuestas de los empleados lo cual significa que quienes reciben estas comisiones son los empleados sindicalizados quienes reciben su pago de manera semanal. Son los empleados no sindicalizados quienes reciben los bonos económicos de manera quincenal, mensual o por objetivos, y los empleados sindicalizados quienes los reciben de manera semanal. Sin lugar a duda las comisiones económicas son uno de los incentivos que más impactan a los empleados pues aumenta considerablemente su sueldo base lo cual se ve reflejado en la mejora de las condiciones de vida de su familia.

2.- PARTICIPACION EN ACTIVIDADES QUE LA EMPRESA OFRECE.

A) Ha participado en actividades de recreación, subraye cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Pláticas, cursos y capacitaciones	44	73%
b) Convivencias entre los empleados	38	63%
c) Convivencias con las familias	26	43%
d) Actividades deportivas	31	52%
e) Reforestación	7	12%
f) Caravana Coca Cola	34	57%
g) No contestó	4	7%

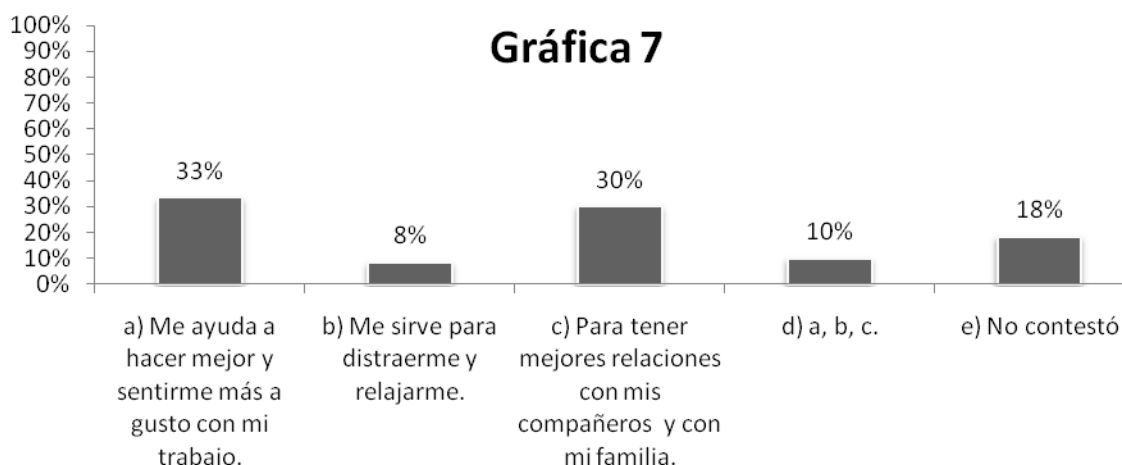


Fuente: Encuesta directa 2010.

Respecto de las actividades de recreación en que los empleados participan se encuentran las pláticas, cursos y capacitaciones diversas que se les ofrecen, esto se debe a que en muchas ocasiones estas pláticas y capacitaciones son de carácter obligatorio para el personal principalmente en lo que respecta a seguridad e higiene y relaciones familiares debido a que son parte del plan de desarrollo social. Se encuentran también las convivencias entre compañeros de trabajo y con las familias de los trabajadores, estas también son parte del plan de desarrollo social, pero además del programa de capacitación por lo cual son muy continuas y muy aceptadas tanto por los empleados como por sus familias quienes reciben muchos beneficios al asistir a este tipo de eventos ya que no solo se convive sino que también se pueden ganar diversos regalos por lo cual tiene un gran impacto.

¿Cómo le ha beneficiado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Me ayuda a hacer mejor mi trabajo y sentirme más a gusto.	20	33%
b) Me sirve para distraerme y relajarme.	5	8%
c) Me sirve para tener mejores relaciones tanto con mis compañeros de trabajo como con mi familia.	18	30%
d) a, b, c.	6	10%
e) No contestó	11	18%
TOTAL	60	100%

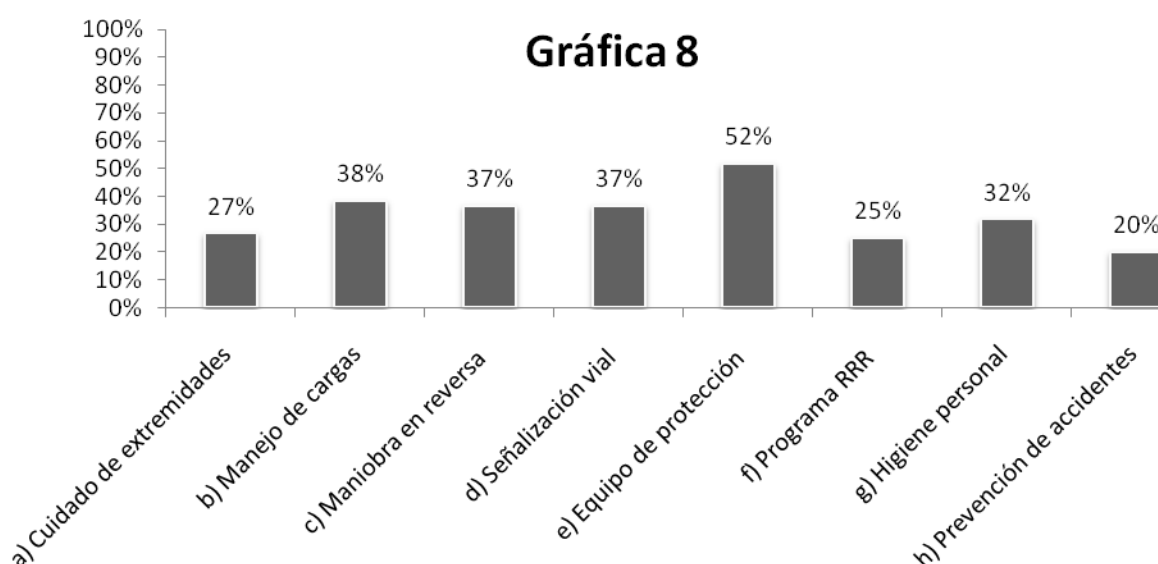


Fuente: Encuesta directa 2010.

De la manera en que esto les ha beneficiado principalmente identifican que les ayuda a hacer mejor su trabajo y sentirse más a gusto en este, lo cual se refiere a las platicas, cursos y capacitaciones ya que muchos de los temas se encuentran relacionados con las funciones que se realizan en cada uno de los puestos, seguridad e higiene, salud, motivación y crecimiento personal, lo cual les aporta grandes herramientas para mejorar en su trabajo pero también personalmente. Además estos temas impartidos a los empleados les son de utilidad para que estos puedan tener mejores relaciones tanto con sus compañeros de trabajo como con su familia, lo que repercute en el estado de animo y motivación de los empleados y esto se refleja en el trabajo que realizan.

B) Ha participado en cursos sobre seguridad e higiene, subraye cuales:
Diversos temas:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Cuidado de extremidades	16	27%
b) Manejo de cargas	23	38%
c) Maniobra en reversa	22	37%
d) Señalización vial	22	37%
e) Equipo de protección	31	52%
f) Programa RRR	15	25%
g) Higiene personal	19	32%
h) Prevención de accidentes	12	20%

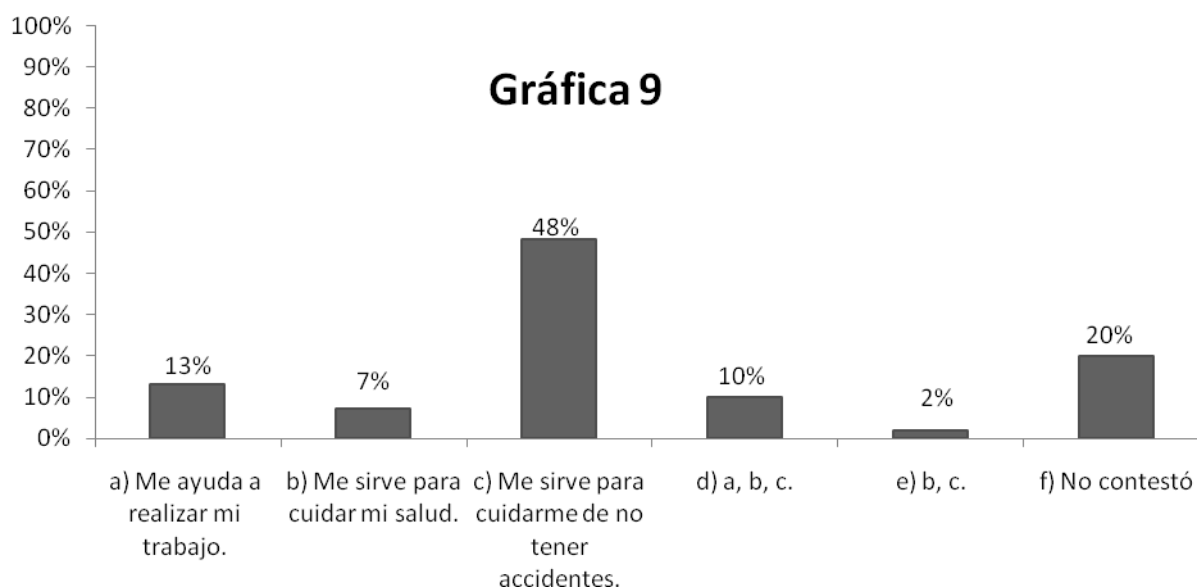


Fuente: Encuesta directa 2010.

Una de las principales actividades que la empresa ofrece a sus colaboradores son los cursos y capacitaciones entre los cuales se encuentran los de seguridad e higiene lo cual es de suma importancia para evitar accidentes en el área de trabajo y evitar gastos innecesarios. Por lo cual los empleados han recibido cursos referentes a estos temas principalmente de uso de equipo de protección, manejo de cargas, señalización vial, maniobra en reversa, higiene de personal y cuidado de extremidades, entre otros más. Dichos cursos son de gran importancia para los empleados lo cual se refleja en su participación y reconocimiento de los mismos, dichos cursos son obligatorios para los empleados de cada una de las áreas, ya que se encuentran establecidos en el programa de seguridad e higiene que la empresa maneja denominados como “Pláticas de 5 minutos” las cuales son impartidas por los jefes de cada área a sus subordinados.

¿Cómo le ha beneficiado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Me ayuda a realizar mi trabajo.	8	13%
b) Me sirve para cuidar mi salud.	4	7%
c) Me sirve para cuidarme de no tener accidentes.	29	48%
d) a, b, c.	6	10%
e) b, c.	1	2%
f) No contestó	12	20%
TOTAL	60	100%

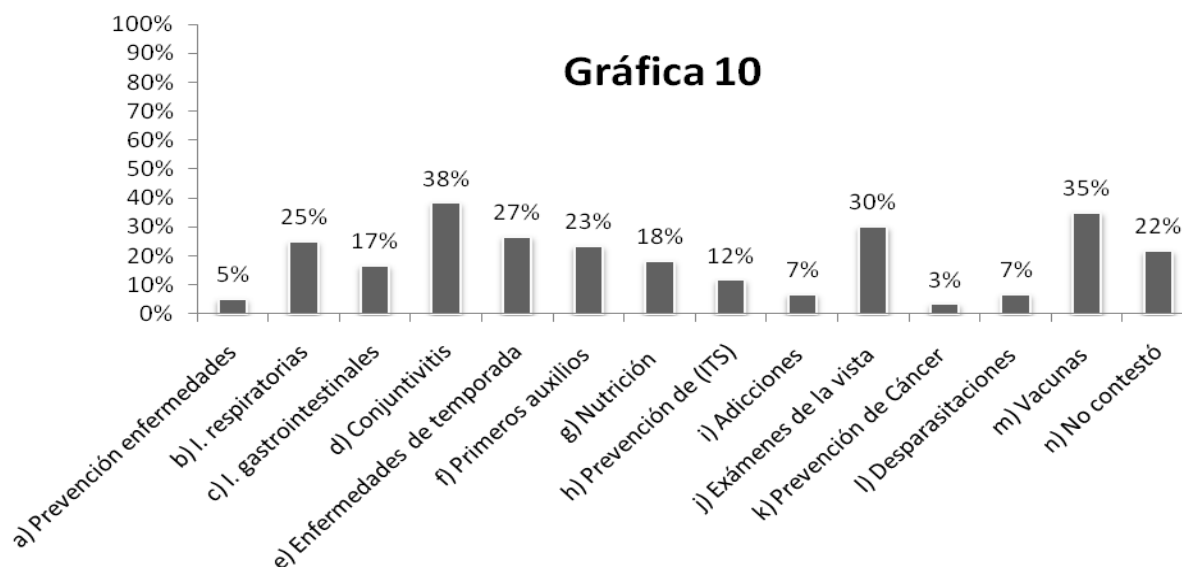


Fuente: Encuesta directa 2010.

El hecho de que los empleados reciban cursos sobre seguridad e higiene les beneficia considerablemente principalmente porque les sirve para cuidarse en el trabajo y evitar accidentes lo cual es bueno tanto para los trabajadores como para la empresa. Otro de los beneficios que estos reciben es el hecho de que les ayuda a realizar su trabajo de manera más adecuada lo cual además de beneficiarlos a ellos porque garantiza su permanencia en la empresa, también beneficia a esta pues mejora la productividad de esta.

C) Ha participado en cursos sobre el auto-cuidado y desarrollo de habilidades, subraye cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Prevención de enfermedades	3	5%
b) Infecciones respiratorias	15	25%
c) Infecciones gastrointestinales	10	17%
d) Conjuntivitis	23	38%
e) Pláticas preventivas para las enfermedades de acuerdo a la temporada del año	16	27%
f) Primeros auxilios	14	23%
g) Nutrición	11	18%
h) Prevención de Infecciones de Transmisión Sexual	7	12%
i) Adicciones	4	7%
j) Exámenes de la vista	18	30%
k) Prevención de Cáncer	2	3%
l) Desparasitaciones	4	7%
m) Vacunas	21	35%
n) No contestó	13	22%



Fuente: Encuesta directa 2010.

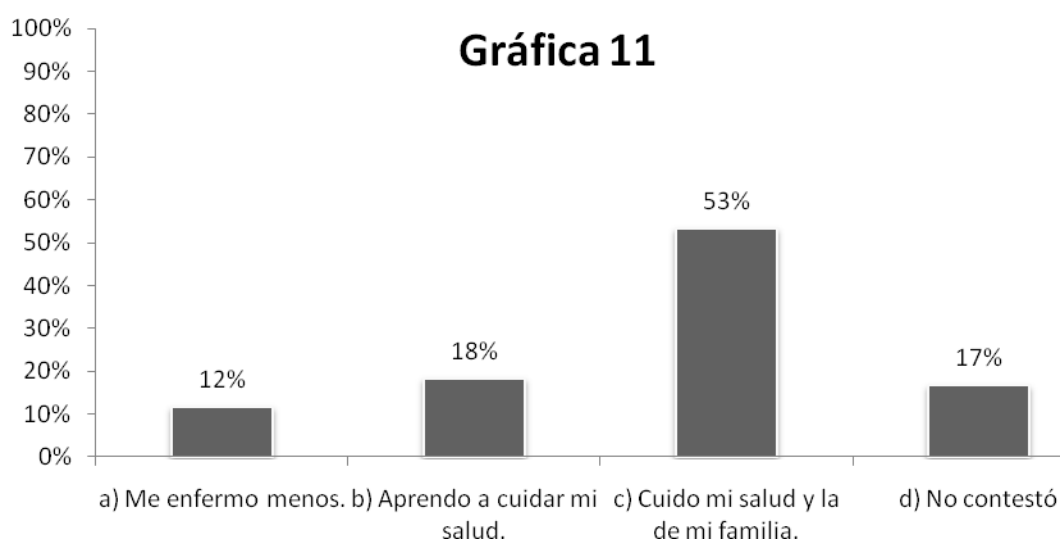
Otros curso en que los empleados han participado son sobre el autocuidado entre los cuales se encuentran las platicas sobre diversos temas como prevención de enfermedades de acuerdo a la temporada del año, conjuntivitis, prevención de

enfermedades en general, de infecciones de transmisión sexual y prevención de infecciones respiratorias y gastrointestinales.

Además de otras actividades como lo son cursos de primeros auxilios, aplicación de vacunas y exámenes de la vista. Lo cual es muy bien aceptado por los trabajadores de la empresa.

¿De qué manera le han beneficiado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Me enfermo menos.	7	12%
b) Aprendo a cuidar mi salud.	11	18%
c) Cuido mi salud y la de mi familia.	32	53%
d) No contestó	10	17%
TOTAL	60	100%

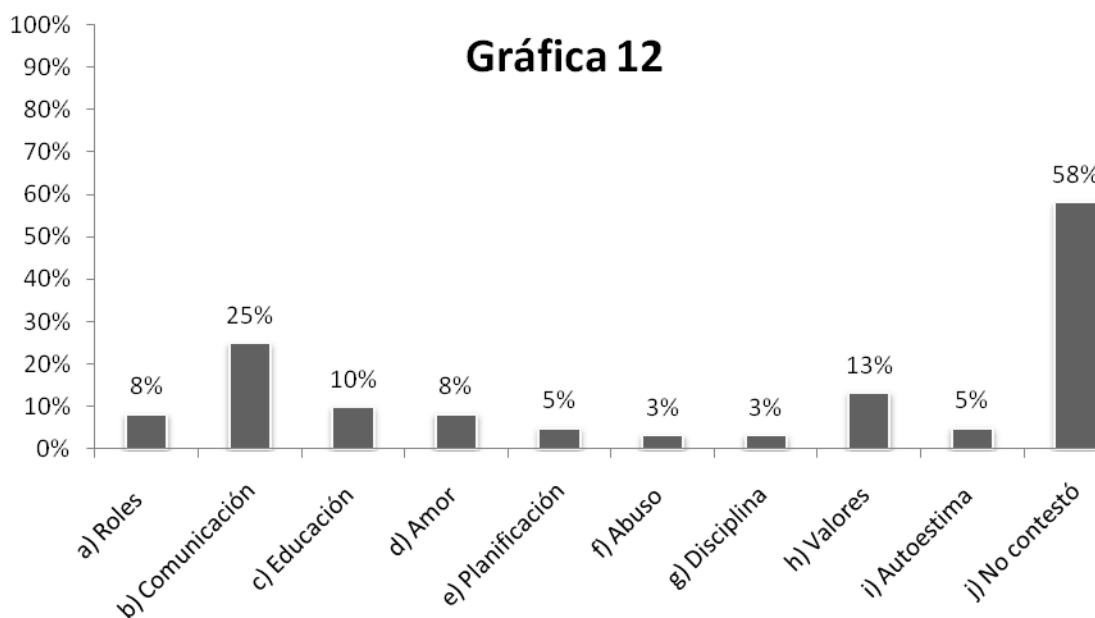


Fuente: Encuesta directa 2010.

El participar en estos cursos sobre autocuidado ha beneficiado a los empleados principalmente por medio de las herramientas que se les aportan estos, pueden cuidar tanto su salud como la de su familia y eso se refleja en que cada vez se enfermen menos y el índice de ausentismo en la empresa sea menor, así como también los gastos médicos que los empleados tienen. Lo cual hace que estos valoren este tipo de cursos y por ello tiene un gran impacto. En cuanto a la empresa, ésta también se ha visto beneficiada con el hecho de que sus empleados asistan a cursos sobre el autocuidado y desarrollo de habilidades, pues de esta manera se produce una disminución en las incapacidades de los empleados y los accidentes de trabajo, evitando de esta forma los gastos que estos conceptos generan.

D) Ha participado en cursos sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares, subraye cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Roles familiares	5	8%
b) Comunicación familiar	15	25%
c) Educación y cuidado de los hijos	6	10%
d) Amor a la pareja	5	8%
e) Planificación familiar	3	5%
f) Abuso y violencia familiar	2	3%
g) Disciplina familiar	2	3%
h) Valores en la familia	8	13%
i) Autoestima familiar	3	5%
j) No contestó	35	58%

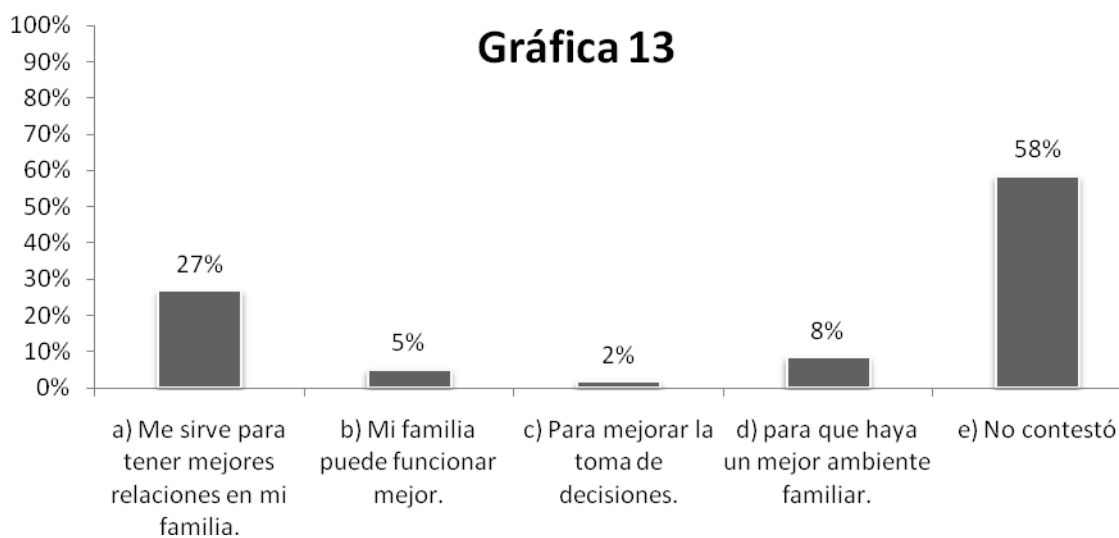


Fuente: Encuesta directa 2010.

Una de las actividades más importantes que la empresa ofrece tanto para los empleados como para los familiares de estos, son los cursos sobre fortalecimiento de las relaciones familiares, en los cuales los empleados han participado principalmente en temas referentes a la comunicación familiar, los valores familiares y la educación de los hijos. Sin embargo a pesar de que son actividades en las cuales se asignan gastos y tiempos elevados, no son del todo aceptados por los trabajadores pues la participación que se esperaba en estos era mucho mayor lo cual no se ha cumplido y por lo cual el impacto que tiene estas actividades es considerablemente bajo.

¿De qué manera le han beneficiado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Me sirve para tener mejores relaciones en mi familia.	16	27%
b) Mi familia puede funcionar mejor.	3	5%
c) Para mejorar la toma de decisiones.	1	2%
d) para que haya un mejor ambiente familiar.	5	8%
e) No contestó	35	58%
TOTAL	60	100%



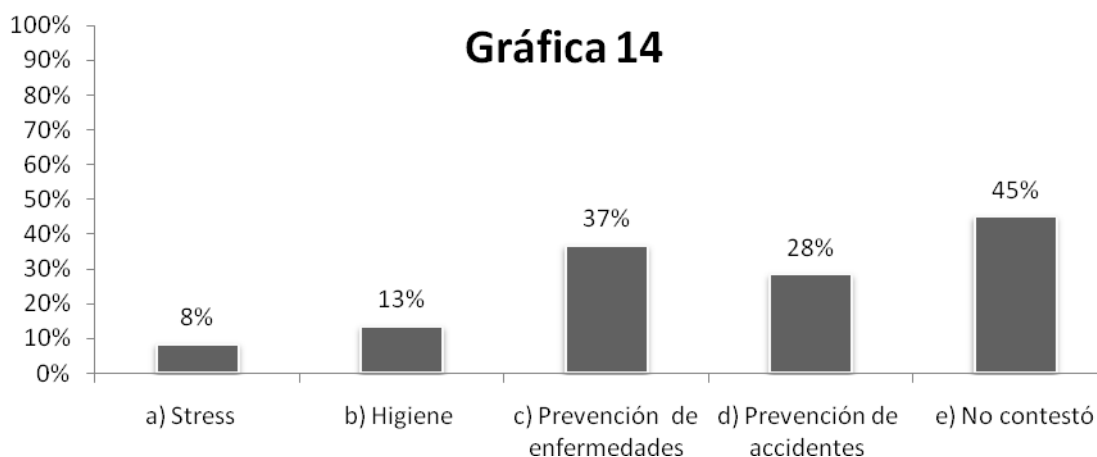
Fuente: Encuesta directa 2010.

El beneficio que los empleados obtienen al asistir a cursos sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares es principalmente el que les sirve para tener mejores relaciones en su familia y que de ésta manera el núcleo familiar tenga una dinámica familiar más adecuada. Lo cual se ve reflejado en el ambiente familiar y la continua mejora de este.

3.- Respecto a su familia ¿Cuáles de los siguientes beneficios les ofrece la empresa?

a) La empresa le ofrece a su familia cursos y talleres de seguridad e higiene, subraye a cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Stress	5	8%
b) Higiene	8	13%
c) Prevención de enfermedades	22	37%
d) Prevención de accidentes	17	28%
e) No contestó	27	45%

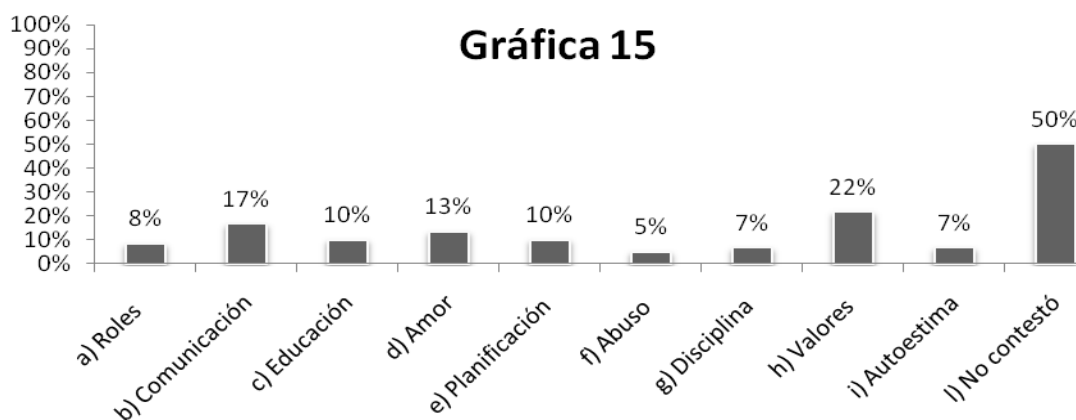


Fuente: Encuesta directa 2010.

Además de trabajar con los empleados de la empresa, ésta se preocupa también por la situación familiar de cada uno de sus colaboradores, es por ello que realiza diversas actividades dirigidas a la familia de éstos, una de esas actividades son los cursos sobre seguridad e higiene entre los cuales se encuentran sobre de prevención de enfermedades los cuales son lo más aceptados, así como los de prevención de accidentes tanto en el hogar como fuera de éste, entre otros más como lo son de higiene y manejo del stress. Estas actividades enfocadas a la familia comienzan a tener cada vez un impacto más fuerte a pesar de que son actividades que tienen poco tiempo trabajándose.

b) La empresa le ofrece a su familia cursos y talleres sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares, subraye cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Roles familiares	5	8%
b) Comunicación familiar	10	17%
c) Educación y cuidado de los hijos	6	10%
d) Amor a la pareja	8	13%
e) Planificación familiar	6	10%
f) Abuso y violencia familiar	3	5%
g) Disciplina familiar	4	7%
h) Valores en la familia	13	22%
i) Autoestima familiar	4	7%
j) Roles familiares	0	0%
k) No contestó	30	50%

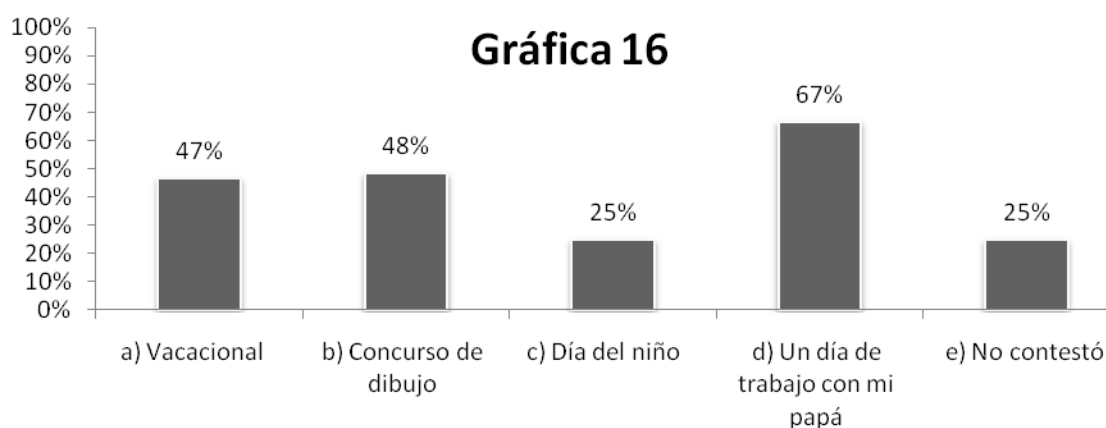


Fuente: Encuesta directa 2010.

Otras de las actividades para las familias de los trabajadores son los cursos sobre el fortalecimiento sobre las relaciones familiares, a las cuales han asistido principalmente a los temas referentes a los valores familiares, la comunicación familiar y el amor a la pareja. Pero también se ha contado con la participación de las esposas de los trabajadores en cursos sobre educación de los hijos, planificación familiar, roles familiares y autoestima familiar ente otras más. Estas actividades hasta ahora han tenido un impacto poco favorable lo cual puede deberse a que hace poco tiempo que se están trabajando por lo cual la empresa espera que con el paso del tiempo el impacto que provocan estas actividades vaya en un aumento considerable.

c) La empresa le ofrece a su familia actividades de recreación para los hijos, subraye a cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Vacacional	28	47%
b) Concurso de dibujo	29	48%
c) Día del niño	15	25%
d) Un día de trabajo con mi papá	40	67%
e) No contestó	15	25%

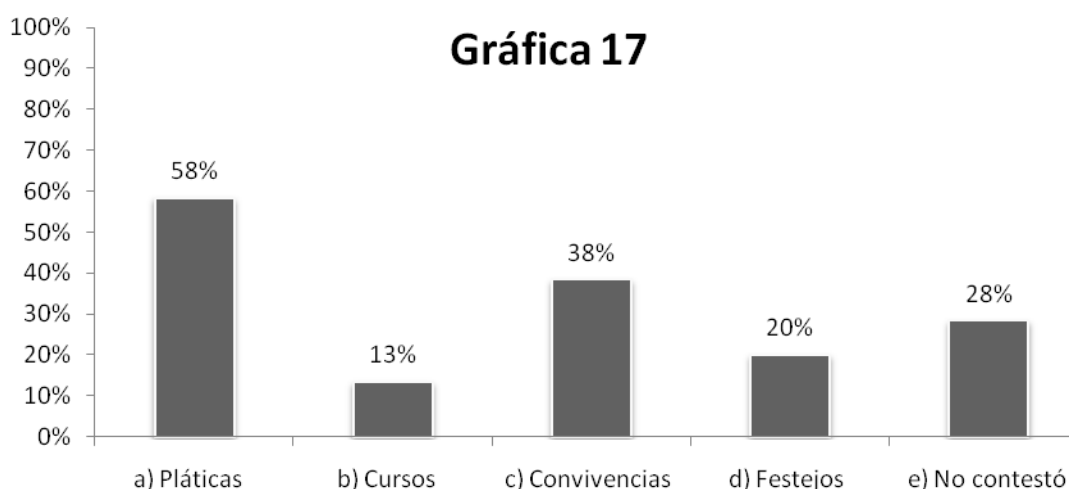


Fuente: Encuesta directa 2010.

En cuanto a los hijos de los trabajadores las actividades que la empresa ofrece para estos son muy diversas entre las cuales se encuentra con mayor participación el evento, un día de trabajo con mi papá, donde los hijos de los empleados tienen la oportunidad de asistir a la empresa y observar el trabajo que su papá realiza, así como también se les da un recorrido por la empresa y se les toma una foto de recuerdo. También se encuentran los concursos de dibujo en los cuales se inmiscuye a todos los hijos de los trabajadores sin importar la edad y esto les permite concursar a nivel internacional con otras unidades operativas. Sin duda el vacacional es otra de las actividades más aceptadas, así como el día del niño, estas actividades tienen un gran impacto pues cuentan con una gran y constante participación.

d) La empresa le ofrece a su familia actividades de recreación para las esposas de los empleados, subraye a cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Pláticas	35	58%
b) Cursos	8	13%
c) Convivencias	23	38%
d) Festejos	12	20%
e) No contestó	17	28%



Fuente: Encuesta directa 2010.

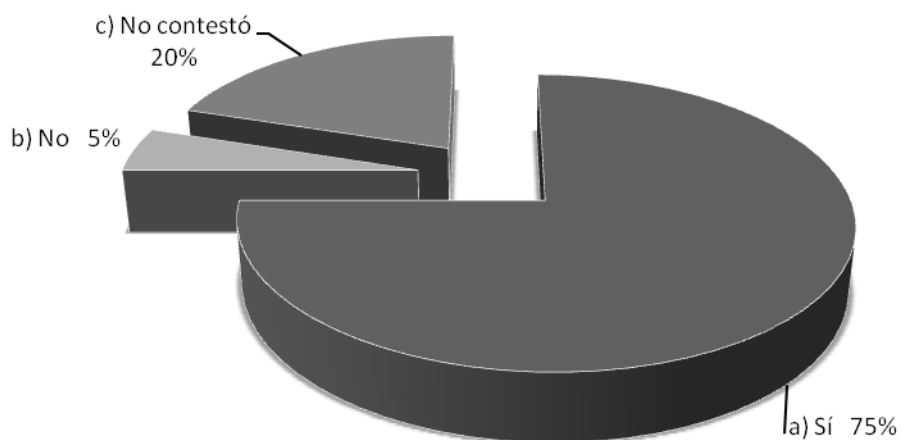
Con respecto a las esposas de los empleados, otras de las actividades que la empresa les ofrece son de recreación entre las que se encuentran pláticas sobre diversos temas, convivencias en algunas de las cuales se realizan en pareja y otras más únicamente entre las esposas de los empleados.

También se les inmiscuye en otras actividades más como los diversos festejos que se realizan y diversos cursos principalmente enfocados a la familia. Estas actividades tienen un mayor impacto que los cursos sobre fortalecimiento de las relaciones familiares en gran medida debido a que siempre se les ha considerado para los festejos y convivencias y se encuentran más familiarizadas con estas actividades.

e) ¿La empresa le ofrece a su familia convivencias para los empleados y sus familias?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sí	45	75%
b) No	3	5%
c) No contestó	12	20%
TOTAL	60	100%

Gráfica 18

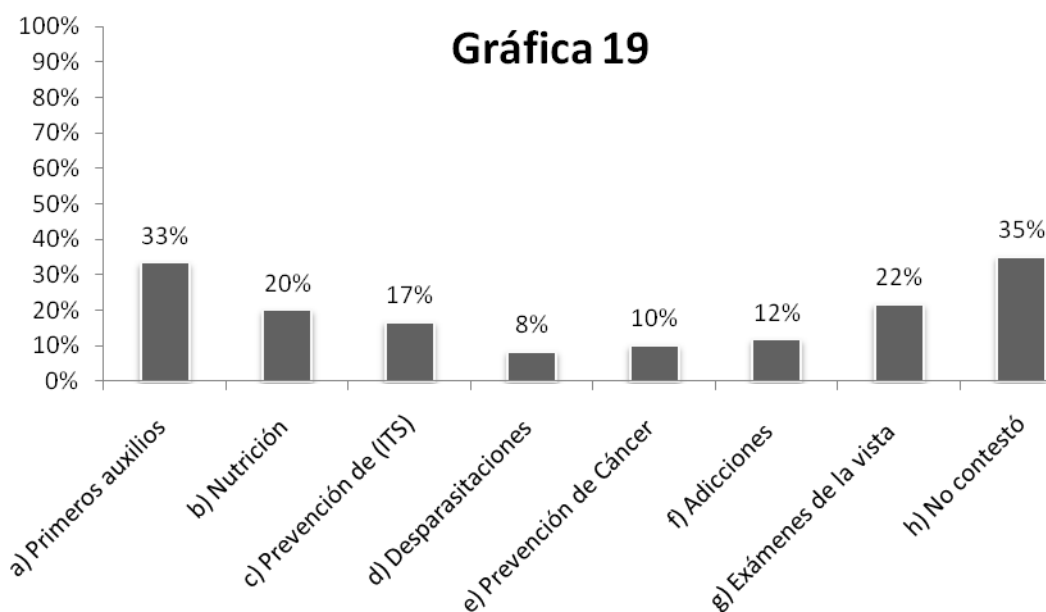


Fuente: Encuesta directa 2010.

Otro de los incentivos que la empresa ofrece a sus trabajadores son las convivencias entre los empleados y sus familias, esto lo comentó la mayor parte de los empleados quienes saben de este tipo de eventos y en alguna ocasión han participado en ellos, lo cual refleja un gran impacto de este incentivo pues es de los más conocidos por los empleados. Dichas convivencias no tienen periodos establecidos previamente en una planeación anual, pero se deben realizar los eventos: Un día de trabajo con mi papá, Día de la familia, Feria mexicana de valores, y de manera mensual se realizan pláticas y en algunas de ellas se integran a los empleados y sus esposas, así como también se preparan diversas actividades para los hijos de los empleados con la finalidad de integrar a toda la familia.

f) La empresa le ofrece a su familia cursos sobre el auto-cuidado y desarrollo de habilidades, subraye a cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Primeros auxilios	20	33%
b) Nutrición	12	20%
c) Prevención de Infecciones de transmisión sexual	10	17%
d) Desparasitaciones	5	8%
e) Prevención de Cáncer	6	10%
f) Adicciones	7	12%
g) Exámenes de la vista	13	22%
h) No contestó	21	35%



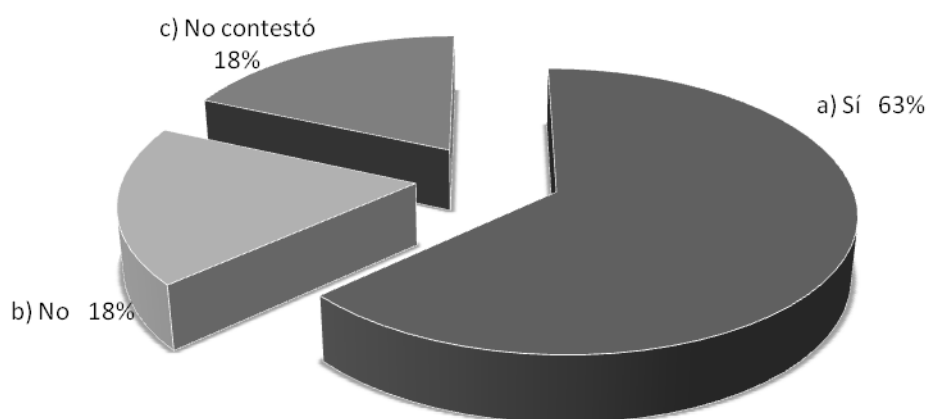
Fuente: Encuesta directa 2010.

Otra de las actividades enfocadas a la familia son las referentes al auto cuidado y desarrollo de habilidades, entre las cuales se encuentran los cursos sobre primeros auxilios, exámenes de la vista y cursos sobre nutrición. Entre otros más, los cuales han tenido un gran éxito pues cada vez se cuentan con una mayor participación. Estos cursos son de suma importancia para la familia de los trabajadores pues puede ayudar a mejorar considerablemente la situación de la familia.

g) La empresa le ofrece a su familia reconocimientos a los hijos de los trabajadores.

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sí	38	63%
b) No	11	18%
c) No contestó	11	18%
TOTAL	60	100%

Gráfica 20



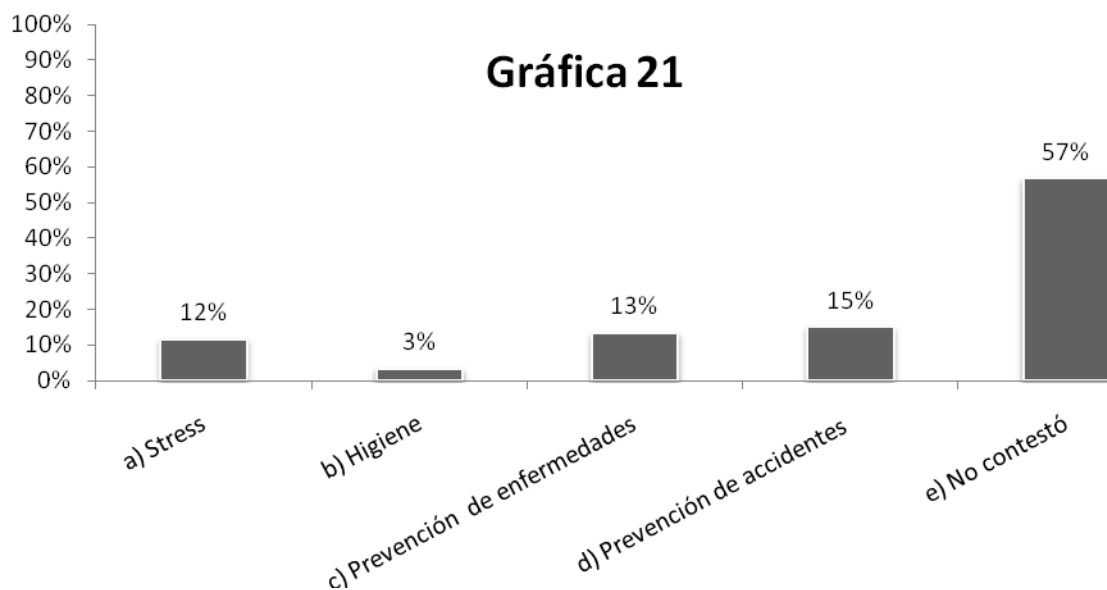
Fuente: Encuesta directa 2010.

Respecto de los hijos de los trabajadores otros de los beneficios que la empresa les ofrece son reconocimientos por diversos conceptos entre ellos por aprovechamiento escolar y participación en diversos eventos dirigidos a estos, esto no se le otorga a todos es por ello que en su mayoría lo conocen sin embargo hay empleados que hasta ahora lo desconocen.

4.- En caso de ser casado, ¿A cuáles de las actividades que la empresa ofrece para las esposas de los empleados ha asistido su pareja?

a) Su esposa ha participado en cursos y talleres de seguridad e higiene que la empresa ofrece, subraye cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Stress	7	12%
b) Higiene	2	3%
c) Prevención de enfermedades	8	13%
d) Prevención de accidentes	9	15%
e) No contestó	34	57%
TOTAL	60	100%

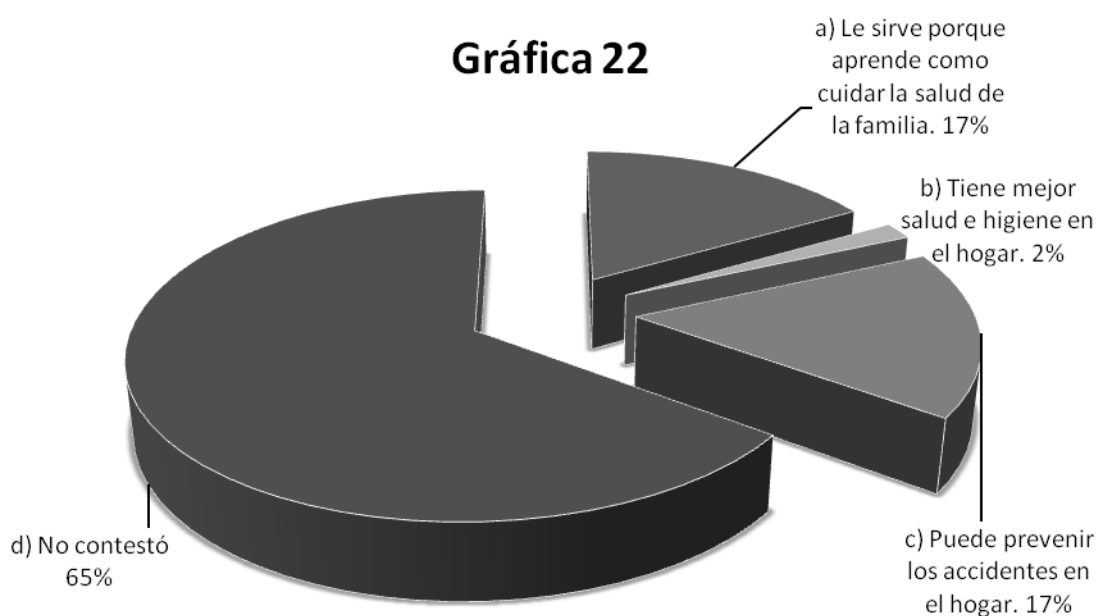


Fuente: Encuesta directa 2010.

Respecto de la participación de las esposas de los empleados en los cursos y talleres sobre seguridad e higiene se encuentran principalmente los cursos sobre prevención de accidentes tanto dentro como fuera del hogar, así como a los de prevención de enfermedades entre otros más. Los cuales les son de utilidad para cuidar más la salud de la familia.

¿De qué manera la han beneficiado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Le sirve porque aprende como cuidar la salud de la familia.	10	17%
b) Tiene mejor salud e higiene en el hogar.	1	2%
c) Puede prevenir los accidentes en el hogar.	10	17%
d) No contestó	39	65%
TOTAL	60	100%

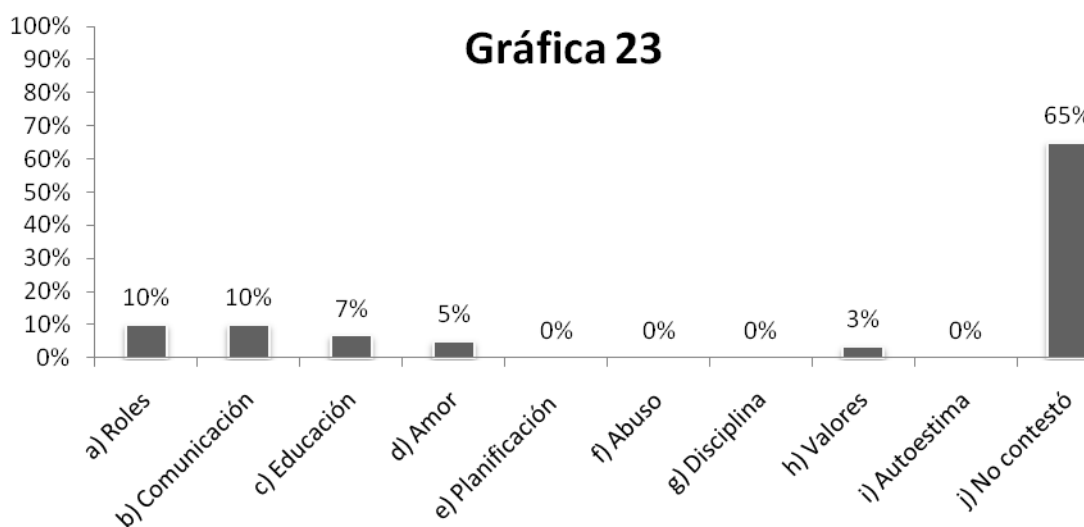


Fuente: Encuesta directa 2010.

El beneficio que las esposas de los empleados han recibido al acudir a cursos sobre seguridad e higiene es principalmente el cuidar la salud de su familia y evitar accidentes en el hogar, además de que tiene mejor salud e higiene en el hogar.

b) ¿Su esposa ha participado en cursos y talleres sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares que la empresa ofrece?, subraye a cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Roles familiares	6	10%
b) Comunicación familiar	6	10%
c) Educación y cuidado de los hijos	4	7%
d) Amor a la pareja	3	5%
e) Planificación familiar	0	0%
f) Abuso y violencia familiar	0	0%
g) Disciplina familiar	0	0%
h) Valores en la familia	2	3%
i) Autoestima familiar	0	0%
j) No contestó	39	65%
TOTAL	60	100%

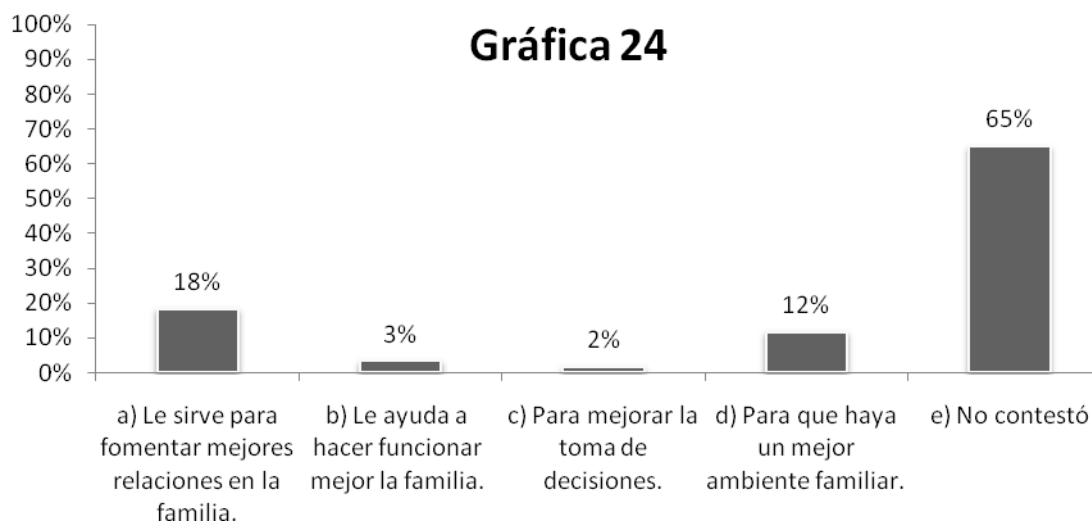


Fuente: Encuesta directa 2010.

Respecto de la participación de las esposas en los cursos sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares principalmente se encuentra la asistencia al curso sobre roles familiares, el de comunicación familiar y en menor porcentaje el de educación y cuidado de los hijos. La mayor participación de las esposas se dio en los cursos más recientes lo cual refleja que poco a poco este tipo de actividades van teniendo un mayor impacto en las familias de los trabajadores pues el interés por asistir a ellos va cada vez más en aumento.

¿De qué manera le han beneficiado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Le sirve para fomentar mejores relaciones en la familia.	11	18%
b) Le ayuda a hacer funcionar mejor la familia.	2	3%
c) Para mejorar la toma de decisiones.	1	2%
d) Para que haya un mejor ambiente familiar.	7	12%
e) No contestó	39	65%
TOTAL	60	100%

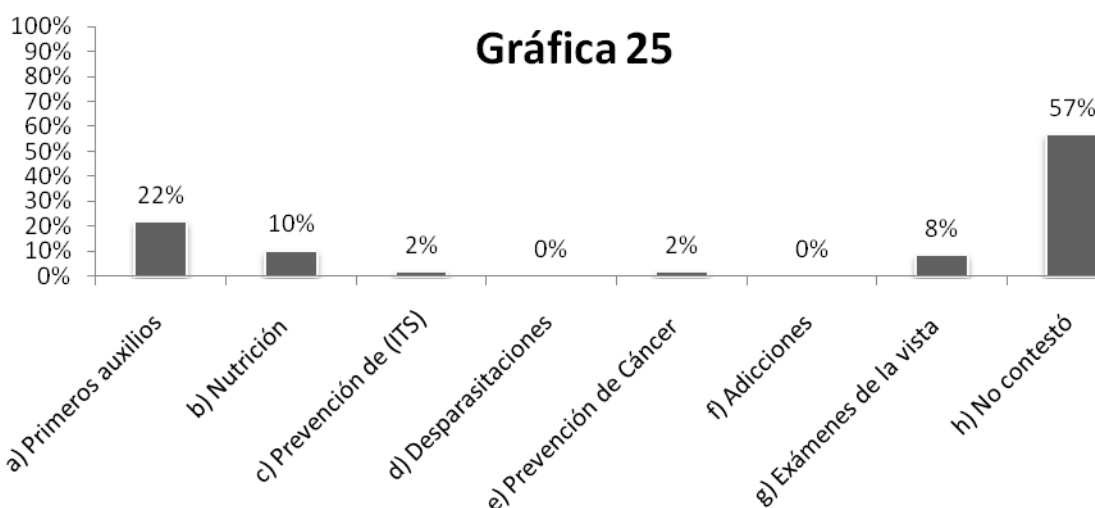


Fuente: Encuesta directa 2010.

El asistir a cursos sobre fortalecimiento de las relaciones familiares ha beneficiado a las esposas de los empleados de la siguiente manera, les sirve para fomentar mejores relaciones en la familia y para que de esta manera haya un mejor ambiente familiar, lo cual se constituye el que la dinámica familiar se presente progresivamente de manera más adecuada dando oportunidad a que la familia acceda a mejores condiciones de vida.

c) Su esposa ha participado en cursos sobre el auto-cuidado y desarrollo de habilidades que la empresa ofrece, subraye a cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Primeros auxilios	13	22%
b) Nutrición	6	10%
c) Prevención de Infecciones de transmisión sexual	1	2%
d) Desparasitaciones	0	0%
e) Prevención de Cáncer	1	2%
f) Adicciones	0	0%
g) Exámenes de la vista	5	8%
h) No contestó	34	57%
TOTAL	60	100%



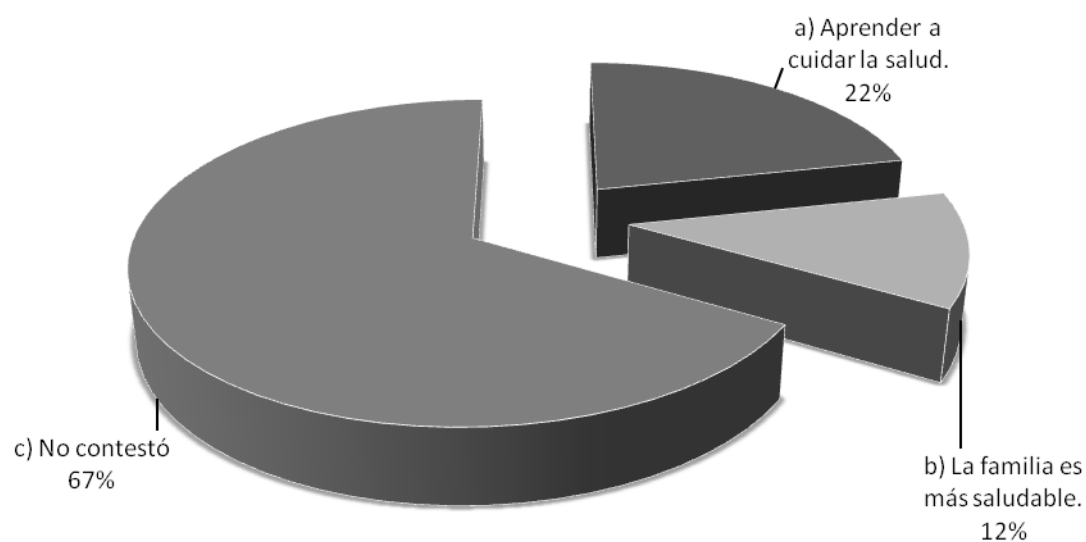
Fuente: Encuesta directa 2010.

Respecto de los cursos sobre el autocuidado que la empresa ofrece a las esposas de los empleados, han participado principalmente en los cursos sobre primeros auxilios, donde se les ofrecen las herramientas necesarias para la atención inmediata de sus familiares en casos de emergencias, con la finalidad de cuidar su integridad física. Este curso ha sido el más aceptado debido a la utilidad que le encuentran al conocer sobre el tema y desarrollar estas habilidades, pero también el taller sobre nutrición fue muy bien aceptado ya que contó con una buena participación. Como se observa esta participación va en constante aumento, aunque hasta el momento no se ha podido generar un gran impacto con los cursos sobre el autocuidado y desarrollo de habilidades que la empresa ofrece.

¿De qué manera le han beneficiado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Aprender a cuidar la salud.	13	22%
b) La familia es más saludable.	7	12%
c) No contestó	40	67%
TOTAL	60	100%

Gráfica 26

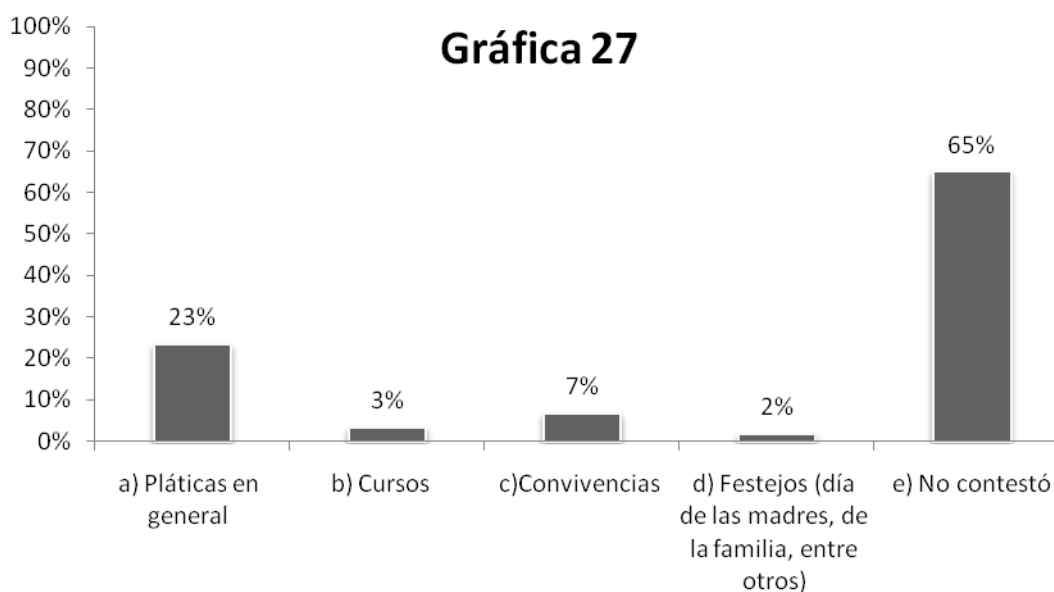


Fuente: Encuesta directa 2010.

El beneficio que ellas encuentran al asistir a este tipo de cursos es principalmente el hecho de aprender a cuidar su salud y también la de su familia y como resultado de ello pueden tener una familia más saludable. Por lo cual el impacto que estos cursos generan lo pueden percibir todos los miembros de la familia de cada uno de los empleados que participan en ellos.

d) Su esposa ha participado en actividades de recreación que la empresa ofrece, subraye a cuales:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Pláticas en general	14	23%
b) Cursos	2	3%
c) Convivencias	4	7%
d) Festejos (día de las madres, de la familia, entre otros)	1	2%
e) No contestó	39	65%
TOTAL	60	100%

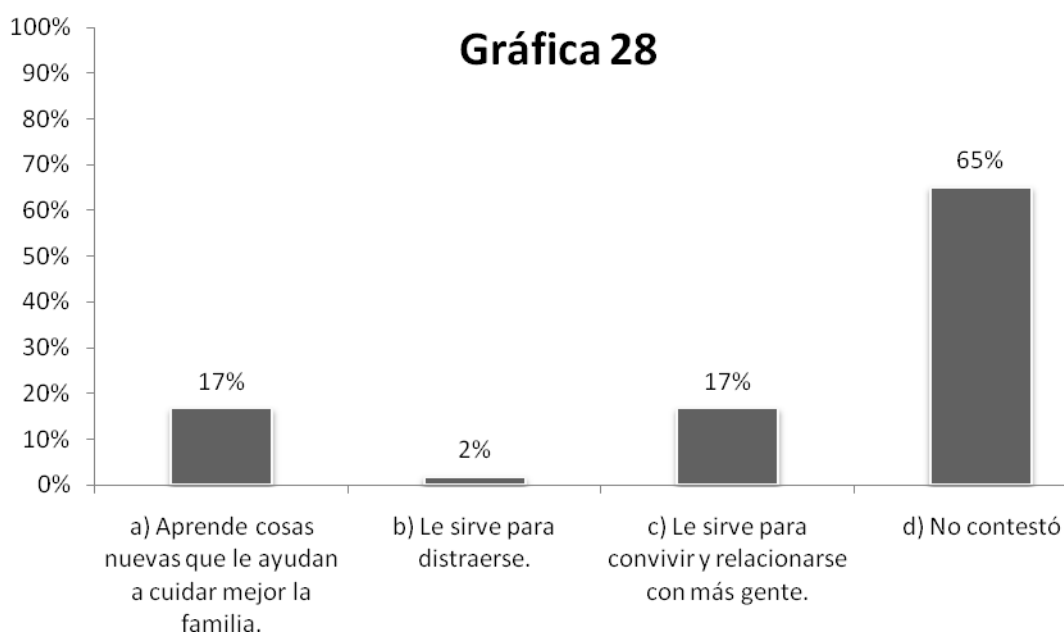


Fuente: Encuesta directa 2010.

Otras de las actividades que la empresa ofrece a las esposas de los empleados son las actividades de recreación en las cuales un número considerable si participa principalmente en las pláticas que se realizan sobre temas diversos enfocados principalmente a la familia, así como también en diversas convivencias en las cuales a veces se inmiscuye a toda la familia y en ocasiones solo a ellas. Participan también diversos cursos que el departamento de R.H. ejecuta. Esto hasta el momento ha generado un buen impacto por el grado de participación, sin embargo no ha sido el esperado por la empresa.

¿De qué manera le han beneficiado?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Aprende cosas nuevas que le ayudan a cuidar mejor la familia.	10	17%
b) Le sirve para distraerse.	1	2%
c) Le sirve para convivir y relacionarse con más gente.	10	17%
d) No contestó	39	65%
TOTAL	60	100%

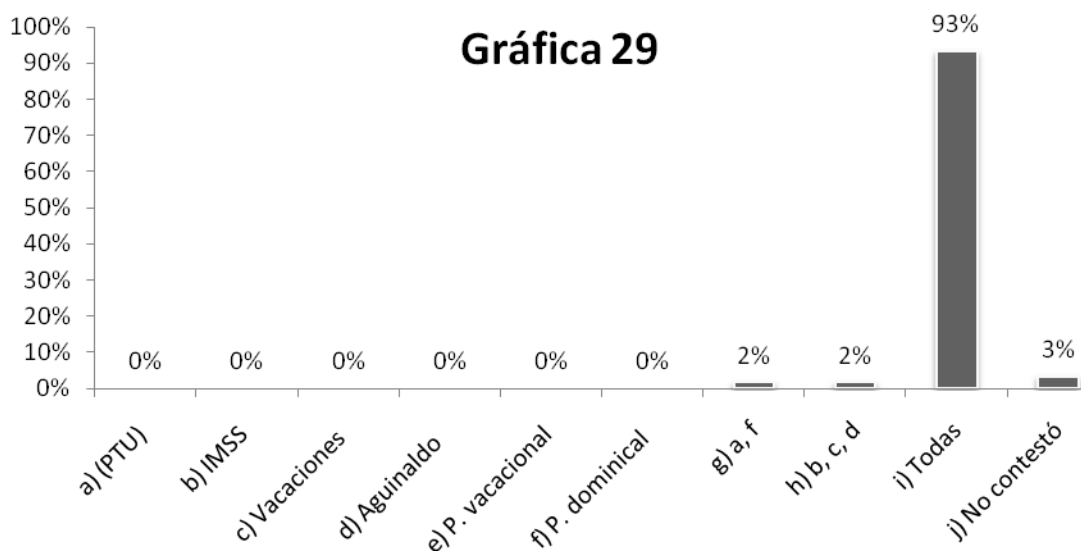


Fuente: Encuesta directa 2010.

La forma en que se han beneficiado por haber participado en estas actividades es el aprender cosas nuevas que les ayudan a cuidar mejor su familia para evitar de esta manera en la medida de lo posible el que se enfermen y mejorar las relaciones familiares y en general la dinámica familiar existente, además de que les sirve para convivir y relacionarse con otras personas lo cual les sirve para distraerse y tener mejor ánimo.

5.- De las siguientes prestaciones subraye ¿Cuáles le ofrece la empresa?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Reparto de utilidades (PTU)	0	0%
b) IMSS	0	0%
c) Vacaciones	0	0%
d) Aguinaldo	0	0%
e) Prima vacacional	0	0%
f) Prima dominical	0	0%
g) a, f	1	2%
h) b, c, d	1	2%
i) Todas	56	93%
j) No contestó	2	3%
TOTAL	60	100%



Fuente: Encuesta directa 2010.

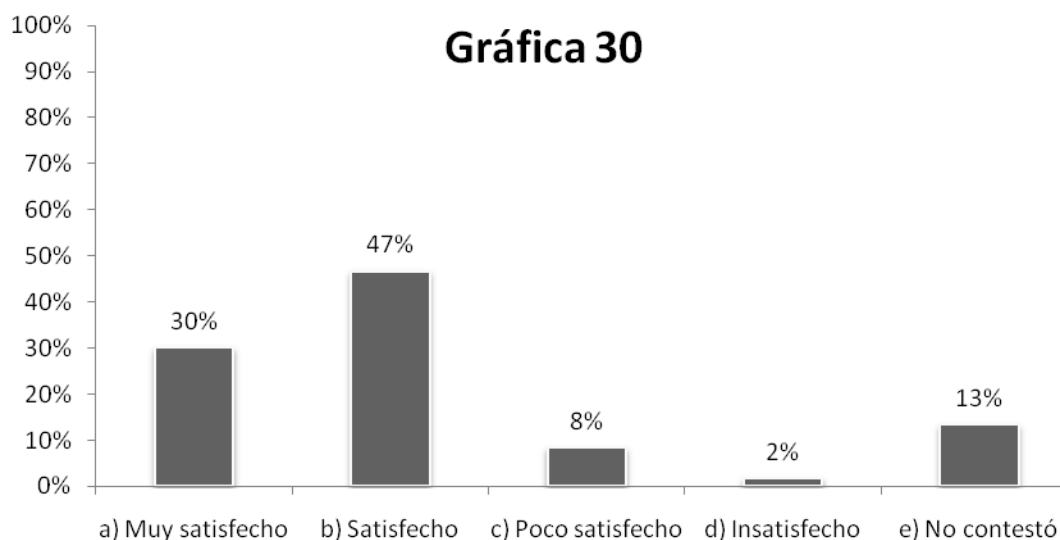
Como se observa en la grafica presente las prestaciones sociales que la empresa ofrece a sus empleados son bien conocidas por los mismos pues en la gran mayoría comentaron recibir todas las prestaciones sociales señaladas que de acuerdo al departamento de R.H. son las que realmente se otorgan además un gran número de incentivos, estas prestaciones sociales son reparto de utilidades acorde al

estado fiscal de la empresa el cual en la mayor parte de los casos es muy favorecedor, seguro social además de atención médica dentro de la bodega para los empleados y sus familias, vacaciones al doble de lo previsto por la ley, aguinaldo correspondiente a 30 días de trabajo, prima vacacional y prima dominical al 400% en el caso de los empleados sindicalizados. Con dichas prestaciones los empleados se ven muy favorecidos al igual que su familia principalmente en lo referente a la situación económica.

Sin embargo estas no generan en el empleado un impacto muy grande, pues los consideran como una simple obligación de la empresa y en muchos de los casos no detectan que si bien estas prestaciones son obligación de la empresa, en general se encuentran muy por encima de lo que la ley establece.

6.- ¿Con el puesto que actualmente ocupa, cómo se siente?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Muy satisfecho	18	30%
b) Satisfecho	28	47%
c) Poco satisfecho	5	8%
d) Insatisfecho	1	2%
e) No contestó	8	13%
TOTAL	60	100%



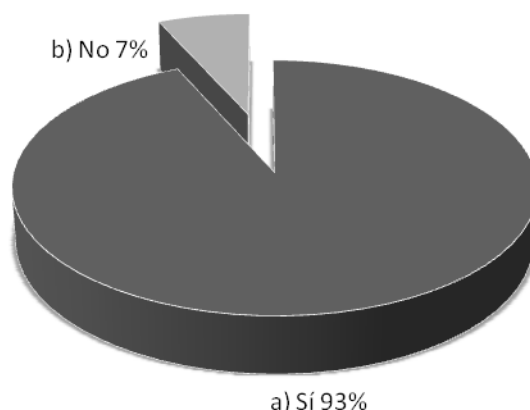
Fuente: Encuesta directa 2010.

Actualmente los empleados se sienten satisfechos con el puesto de trabajo que desempeñan en la mayor parte de los casos, un porcentaje considerable manifestó sentirse muy satisfecho y una pequeña porción comentó sentirse poco satisfecho o bien insatisfecho de tener el puesto que ocupa actualmente. Esta cuestión es de suma importancia para la empresa, ya que si los empleados sienten un grado de satisfacción con su trabajo y su estancia en la empresa es más factible que realicen un trabajo mejor hecho y por lo cual la productividad de la empresa se ve favorecida.

7.- ¿Considera que cumple con las funciones y actividades de su puesto?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sí	56	93%
b) No	4	7%
TOTAL	60	100%

Gráfica 31



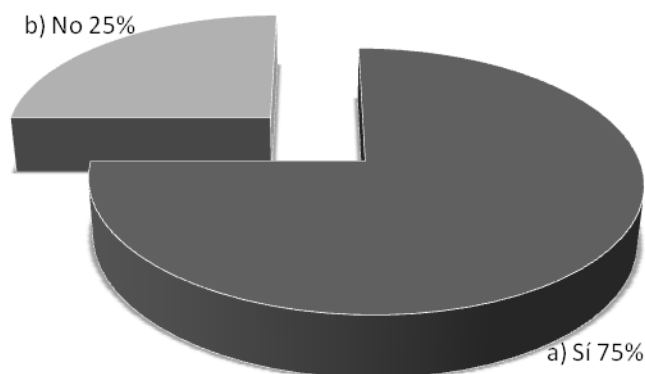
Fuente: Encuesta directa 2010.

De acuerdo a lo que los empleados comentaron, estos cumplen con todas las funciones y actividades que su puesto específica lo cual concuerda con el hecho de que se sientan satisfechos con el puesto que estos ocupan. Para el tema de investigación este es un factor clave pues por medio del desempeño de los empleados es como se hacen acreedores a diversos incentivos principalmente los bonos y comisiones económicas entre otros premios más, lo cual constituye una parte fundamental del plan e incentivos de la empresa ya que estos son los que generan mayor impacto en los trabajadores

8.- ¿Se le ha evaluado su desempeño?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sí	45	75%
b) No	15	25%
TOTAL	60	100%

Gráfica 32



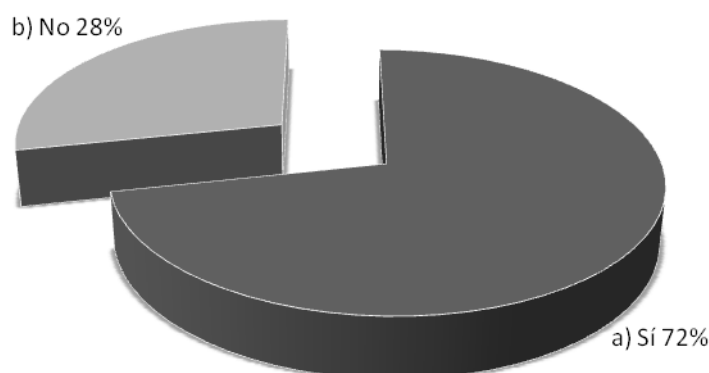
Fuente: Encuesta directa 2010.

Como se muestra en la presente gráfica la mayor parte de los empleados comentaron haber sido evaluados en su desempeño, únicamente un porcentaje menor contestó no haber sido evaluado, sin embargo se desconoce si realmente no se evaluaron o bien simplemente no se les dio a conocer lo cual puede ser lo más probable ya que una parte fundamental para la permanencia de los empleados en la empresa, su posible promoción de puesto o área así como el otorgamiento de algunos bonos o premios es el desempeño de estos, para el cual, el departamento de recursos humanos en coordinación con los jefes directos se encuentra obligados a hacerlo.

9.- En caso de haber sido evaluado, ¿Se le han dado a conocer sus resultados?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sí	43	72%
b) No	17	28%
TOTAL	60	100%

Gráfica 33



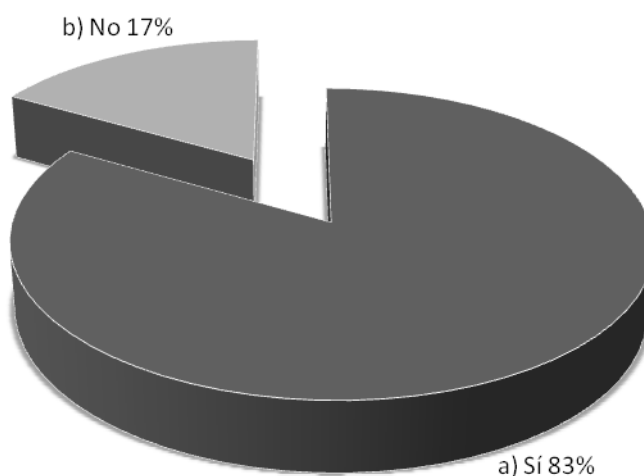
Fuente: Encuesta directa 2010.

En el caso de las personas que comentaron haber sido evaluadas en su desempeño, la mayor parte de ellas comentaron que si se les ha dado a conocer cuales fueron sus resultados lo cual es importante para los empleados para que estos puedan identificar cuales son los aspectos que están trabajando bien y cuales son los que deben de trabajar aun más. Sin embargo es aunque no se les hayan dado a conocer los resultados a algunos de los empleados, estos tuvieron que haber sido favorables pues es la única forma que garantiza la permanencia de cualquier empleado dentro de la empresa.

10.- ¿Considera que su trabajo le es reconocido?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sí	50	72%
b) No	10	28%
TOTAL	60	100%

Gráfica 34

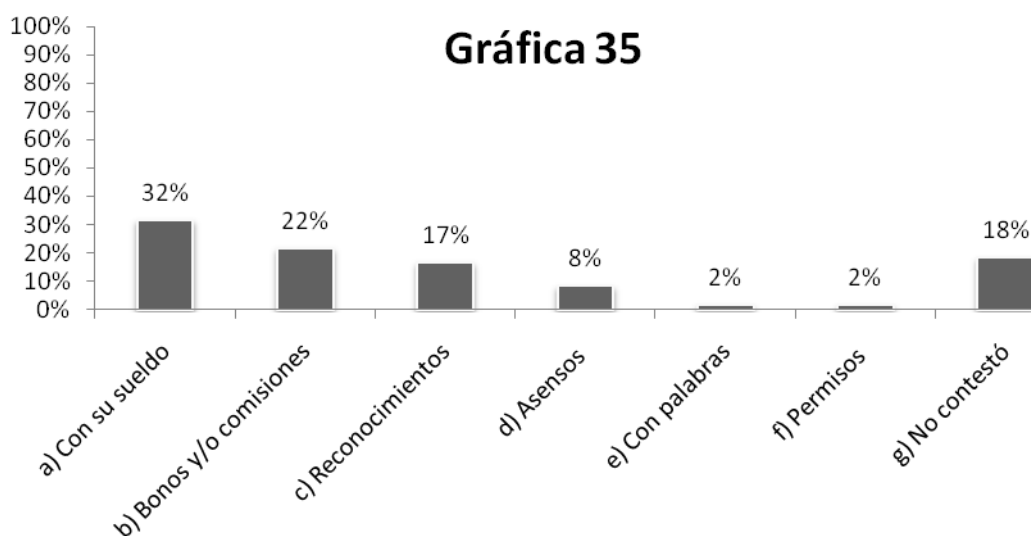


Fuente: Encuesta directa 2010.

Respecto del reconocimiento de su trabajo, la mayor parte de los empleados comentan sentir que si les es reconocido, aunque también hay quienes consideran que no lo es, esto coincide con las respuesta de la pregunta 6, gráfica 30 donde un porcentaje muy similar comentó sentirse poco satisfecho o insatisfecho con su puesto de trabajo. Así como un porcentaje menor respondió en la gráfica 31 no cumplir con todas las funciones ya actividades que su puesto especifica, a lo cual puede deberse el hecho de que consideren que su trabajo no les es reconocido.

10.1.- ¿De qué manera?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Con su sueldo	19	32%
b) Bonos y/o comisiones	13	22%
c) Reconocimientos	10	17%
d) Asensos	5	8%
e) Con palabras	1	2%
f) Permisos	1	2%
g) No contestó	11	18%
TOTAL	60	100%



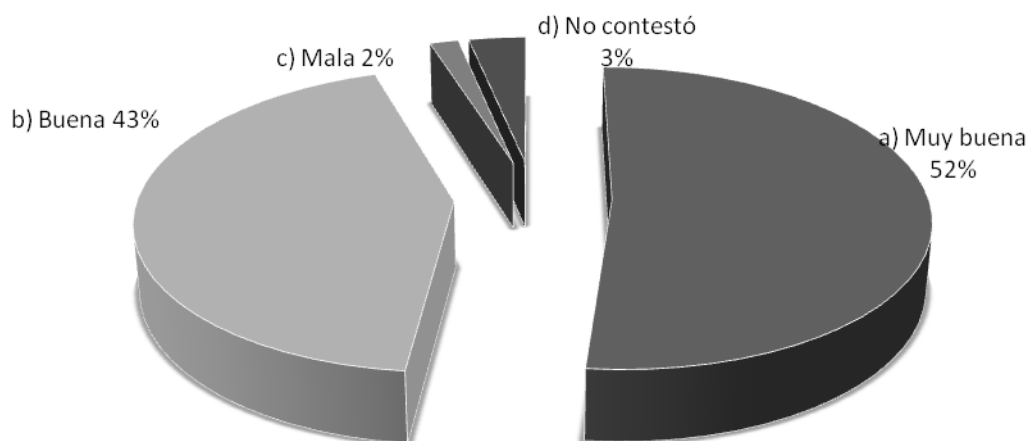
Fuente: Encuesta directa 2010.

Las personas que consideran que su trabajo les es reconocido, comentan que la manera en que la empresa lo hace es mediante su sueldo lo cual refleja cierto grado de conformidad con el salario que perciben, además de que también les es reconocido a través de diversos bonos y comisiones económicas extras a su sueldo base. Otra de las formas muy relevantes por medio de las cuales la empresa reconoce a los empleados su trabajo es por medio de reconocimientos los cuales se entregan de manera trimestral a los empleados que cumplen con cierta antigüedad así como también a quienes tienen un buen desempeño.

11.- ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Muy buena	31	52%
b) Buena	26	43%
c) Mala	1	2%
d) No contestó	2	3%
TOTAL	60	100%

Gráfica 36

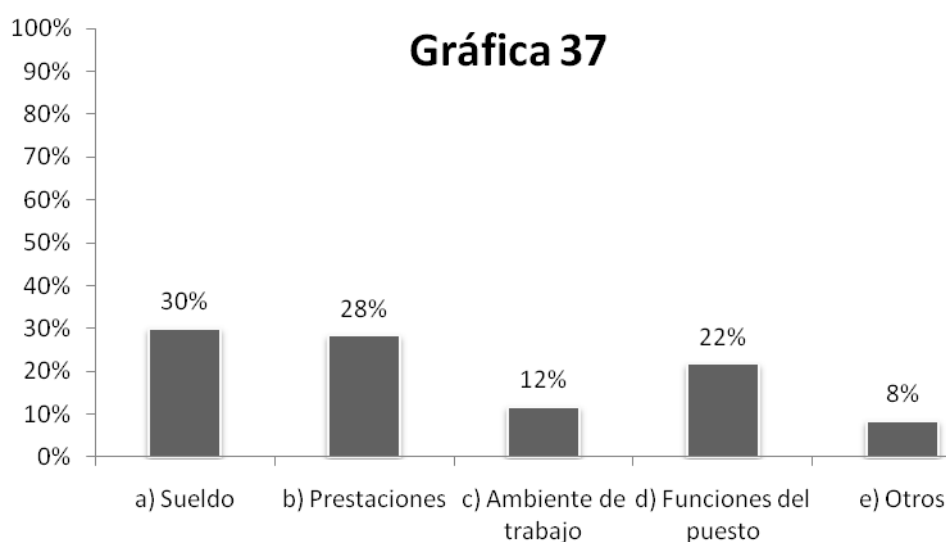


Fuente: Encuesta directa 2010.

En lo que refiere a la relación entre los empleados, estos comentaron que es muy buena o buena en la mayor parte de los casos, únicamente un porcentaje bajo comentó que esta relación con sus compañeros es mala, lo cual influye considerablemente en que los empleados se sientan satisfechos tanto con su permanencia en la empresa como con su trabajo.

12.- ¿Porqué motivos continúa trabajando en la empresa?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sueldo	18	50%
b) Prestaciones	17	28%
c) Ambiente de trabajo	7	12%
d) Funciones del puesto	13	22%
e) Otros	5	8%
TOTAL	60	100%



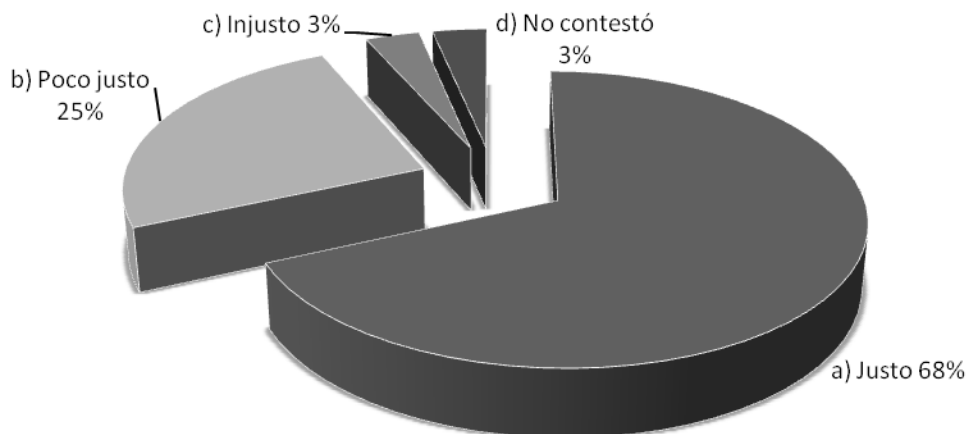
Fuente: Encuesta directa 2010.

Los empleados de la empresa Coca Cola FEMSA, continúan trabajando en ésta por los siguiente motivos, principalmente por el sueldo que perciben ya que este sería difícil de conseguir en otra empresa dentro de la ciudad con el grado de escolaridad que en general tiene los empleados de secundaria y preparatoria en su mayoría, además de las prestaciones sociales que la empresa les ofrece las cuales son en general muy superiores a las que otras empresas o centros de trabajo ofrecen a sus empleados en la ciudad de Uruapan. Otras de las cuestiones que favorece la permanencia de los empleados en la empresa son las funciones que realizan en su puesto, las cuales en su mayoría los mantienen muy satisfechos y finalmente el ambiente de trabajo, ya que las relaciones existentes entre compañeros de trabajo son muy buenas lo cual les hace más placentero su trabajo.

13.- ¿El sueldo que percibe le parece?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Justo	41	68%
b) Poco justo	15	25%
c) Injusto	2	3%
d) No contestó	2	3%
TOTAL	60	100%

Gráfica 38



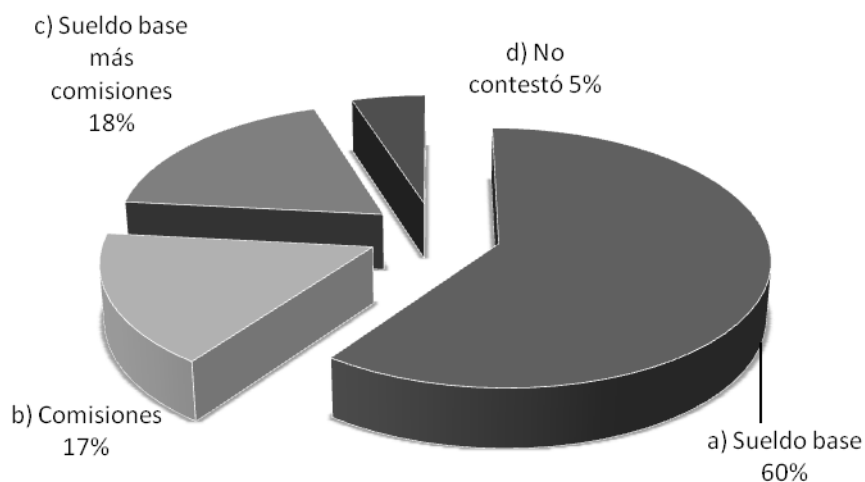
Fuente: Encuesta directa 2010.

Como lo señala la gráfica anterior una gran mayoría de los empleados permanece en la empresa por el salario que recibe, el cual consideran que es justo de acuerdo a lo que realizan en su trabajo, esto lo considera la mayor parte de los empleados, sin embargo hay quienes consideran que su sueldo es poco justo o injusto pues el trabajo que se realiza en la empresa es muy pesado y no consideran que valla de acuerdo a las funciones que realizan.

14.- ¿Cómo es su forma de pago?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sueldo base	36	60%
b) Comisiones	10	17%
c) Sueldo base más comisiones	11	18%
d) No contestó	3	5%
TOTAL	60	100%

Gráfica 39

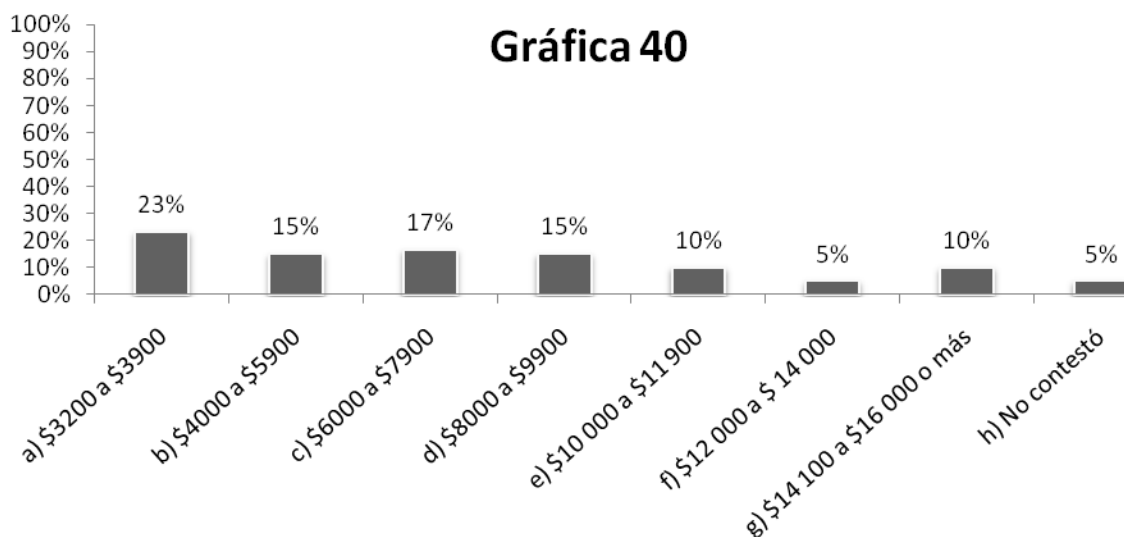


Fuente: Encuesta directa 2010.

En general la forma de pago de los empleados es mediante un sueldo base aunque ocasionalmente reciben algunos bonos o comisiones económicas, otro sector relevante recibe su salario por medio de un sueldo base más comisiones y en un menor porcentaje únicamente comisionan. De cualquier manera independientemente de la forma de pago que cada empleado tenga, casi todos comisionan con la diferencia de la periodicidad y el porcentaje de las comisiones.

15.- ¿A cuánto ascienden sus ingresos mensuales?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) \$3200 a \$3900	14	23%
b) \$4000 a \$5900	9	15%
c) \$6000 a \$7900	10	17%
d) \$8000 a \$9900	9	15%
e) \$10 000 a \$11 900	6	10%
f) \$12 000 a \$ 14 000	3	5%
g) \$14 100 a \$16 000 o más	6	10%
h) No contestó	3	5%
TOTAL	60	100%

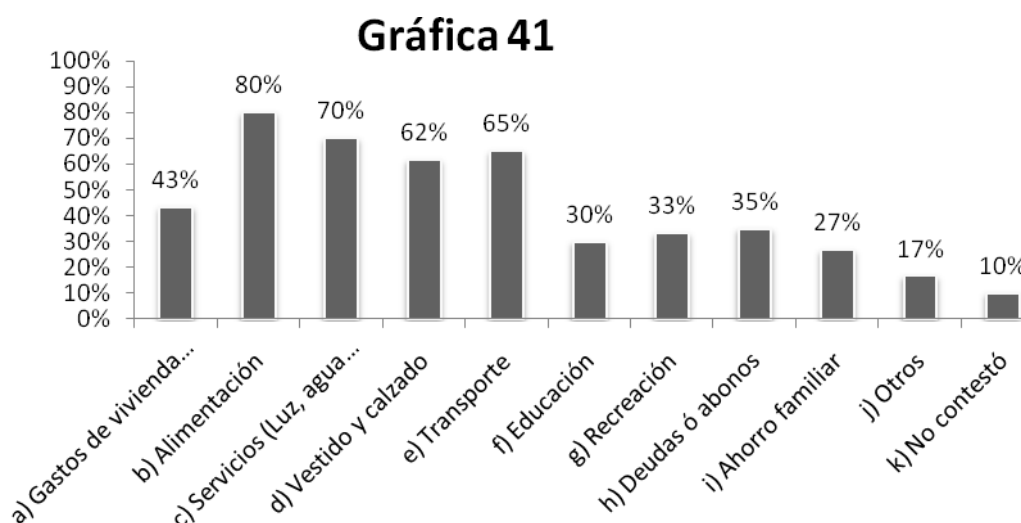


Fuente: Encuesta directa 2010.

De acuerdo a las respuestas de los empleados sus ingresos mensuales en promedio ascienden entre los \$3200 y \$3900 pesos mensuales, esto se debe a que en su mayoría son empleados de reparto o de bodega, sin embargo este sueldo es variable ya que depende de las horas extras que se trabaje o de las comisiones que puedan ganar, otro porcentaje considerable comentó ganar de \$6000 a \$7900 mensuales lo cual es un sueldo que si bien no es muy alto puede servir perfectamente para que lo empleados puedan sostener a su familia principalmente porque el número promedio de hijos de los empleados oscila entre 1 y 2 lo cual constituye una familia pequeña.

16.- ¿En qué destina sus gastos y que cantidad mensual asigna para cada aspecto?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Gastos de vivienda (Renta o Pago de infonavit)	26	43%
b) Alimentación	48	80%
c) Servicios (Luz, agua potable, gas, teléfono, internet)	42	70%
d) Vestido y calzado	37	62%
e) Transporte	39	65%
f) Educación	18	30%
g) Recreación	20	33%
h) Deudas ó abonos	21	35%
i) Ahorro familiar	16	27%
j) Otros	10	17%
k) No contestó	6	10%

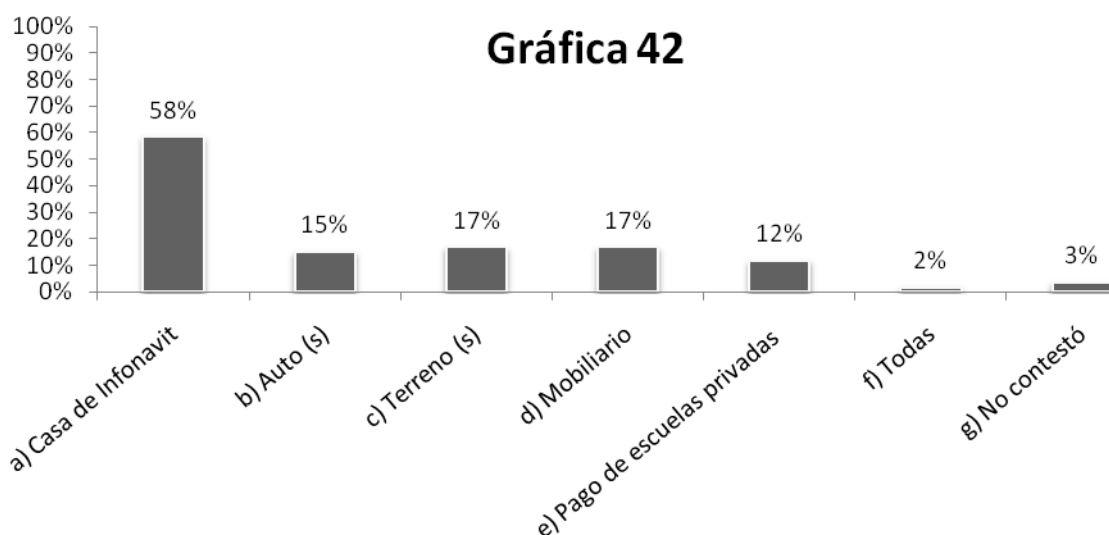


Fuente: Encuesta directa 2010.

En lo referente a los egresos de los empleados, estos destinan su sueldo principalmente a la alimentación, el pago de servicios como luz, agua potable, gas, teléfono e internet, gastos de transporte, de vestido y calzado y gastos de vivienda ya sean pagos al INFONAVIT o renta de la casa, las cuales se consideran como necesidades básicas para la supervivencia, otros más realizan gastos en otras necesidades de confort como los son la recreación, de educación de los hijos en muchos de los casos en escuelas privadas, el pago de deudas o abonos y el ahorro familiar.

17.- ¿A partir de su ingreso a la empresa qué bienes ha adquirido?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Casa de Infonavit	35	58%
b) Auto (s)	9	15%
c) Terreno (s)	10	17%
d) Mobiliario	10	17%
e) Pago de escuelas privadas para sus hijos.	7	12%
f) Todas	1	2%
g) No contestó	2	3%



Fuente: Encuesta directa 2010.

A partir del ingreso de los trabajadores de la empresa a esta, han adquirido diversos bienes principalmente la adquisición de autos y casas de interés social, además de mobiliario para su casa. Esto en la mayor parte de los casos aunque hay también quienes han podido adquirir terrenos y el acceder a pagar escuelas privadas para la educación de sus hijos.

Independientemente de los bienes o servicios los cuales haya podido adquirir cada trabajador acorde a sus ingresos lo cual puede ser muy variado cada uno de los empleados ha podido comenzar a formar un patrimonio familiar gracias a los apoyos a las prestaciones e incentivos que la empresa les ofrece como reconocimiento a su trabajo.

5.5.- Análisis de la información.

La empresa Coca Cola FEMSA se encuentra conformada por un total de 160 empleados, de los cuales la mayor parte se encuentra tanto en el área de ventas como en la de operaciones, por lo cual en su mayoría son empleados sindicalizados habiendo un porcentaje menor de empleados no sindicalizados. El margen de edad en la cual se encuentran, es entre los 25 y los 36 años, aunque hay personas más jóvenes de los 18 años así como también de edad mayor hasta los 52 años, sin embargo estos últimos son muy pocos debido a las funciones que se realizan en la empresa se requiere que los empleados se encuentren en excelentes condiciones de salud por lo cual se opta por contratar gente joven.

La mayor parte de estos son casados sin hijos, en el caso de quienes si tienen el promedio es de 2 hijos.

Respecto de los beneficios económicos que la empresa ofrece a sus trabajadores se encuentran:

- Caja de ahorro SCYF, de la cual principalmente se utilizan los servicios del fondo de ahorro, fondo de ayuda mutua y el seguro de vida.
- Vales de despensa.
- Bonos económicos, los cuales son entregados con diversa periodicidad dependiendo del área y puesto sin embargo en su mayoría son recibidos de manera mensual.
- Descuentos económicos en diversos establecimientos comerciales de la ciudad de Uruapan y fuera de esta, los cuales han sido utilizados principalmente en Burger King y Domino's Pizza.

- Comisiones económicas, las cuales al igual que los bonos económicos varían dependiendo del área y puesto de trabajo, pero en su mayoría son recibidas de manera semanal.

Respecto de la participación de los empleados en las actividades que la empresa les ofrece principalmente los empleados participan en pláticas, cursos y capacitaciones referentes tanto al mejoramiento de su trabajo, como a su desarrollo personal y familiar, así como en las convivencias entre empleados que la empresa organiza, la caravana Coca Cola la cual se realiza de manera anual y diversas actividades deportivas. A través de estas actividades los empleados se han beneficiado pues por medio de las pláticas, cursos y capacitaciones han podido mejorar en su trabajo y sentirse más a gusto con este, además de que han podido mejorar sus relaciones tanto con sus compañeros de trabajo como con sus familiares.

Además de ofrecer actividades para los empleados, la empresa ofrece también actividades para las familias de los mismos, donde se cuenta con una mayor participación en las actividades referentes a los cursos y talleres sobre seguridad e higiene específicamente en lo que respecta a la prevención de enfermedades y de accidentes, lo cual les ha beneficiado en el sentido de que pueden prevenir los accidentes en el hogar, así como también se aprende a cuidar la salud de la familia.

Así como en los cursos y talleres sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares, los cuales les han beneficiado en que pueden fomentar mejores relaciones familiares, principalmente se ha participado respecto de los temas de valores familiares, comunicación familiar y amor a la pareja. Otros curso que la empresa ofrece son los de autocuidado y desarrollo de habilidades, principalmente en el curso de primeros auxilios, lo cual les ha beneficiado de manera que pueden cuidar mejor a la familia y de esta forma estar más saludables todos los miembros de la familia.

En cuanto a las actividades en que los hijos participan se encuentran principalmente un día de trabajo con mi papá, el concurso de dibujo y el vacacional, el cual se realiza de manera anual.

Respecto de las prestaciones que la empresa ofrece, se encuentran las siguientes:

- PTU.
- IMSS.
- Vacaciones.
- Aguinaldo.
- Prima vacacional.
- Prima dominical.

La situación laboral de los empleados en la empresa es favorable pues en su mayoría se sienten muy satisfechos o bien satisfechos con su trabajo, además de que cumplen con todas las funciones y actividades de su puesto, en su mayoría han sido evaluados en su desempeño y se les han dado a conocer sus resultados, los cuales han sido favorecedores. Consideran que su trabajo les es reconocido principalmente por medio de su sueldo el cual consideran justo de acuerdo a lo que realizan, así como con los bonos económicos y comisiones que reciben además de los reconocimientos.

Respecto de las relaciones entre compañeros de trabajo, son muy buenas lo cual ayuda a que los empleados se sientan motivados con su trabajo. Los motivos por los cuales los empleados de la empresa Coca Cola FEMSA continúan trabajando dentro de ella principalmente son el sueldo y las prestaciones sociales.

En lo que refiere a los ingresos, egresos de los empleados, en su mayoría obtienen un sueldo base mensual de \$3200 a \$3900 o bien entre \$6000 a \$7900 mensuales, sin embargo esto es muy variado pues depende del puesto de cada empleado habiendo personas que llegan a ganar de \$14 000 a \$16000 o más

mensualmente. En cuanto a los egresos se destinan principalmente a gastos de alimentación, servicios de luz, agua potable, gas, teléfono e internet, transporte, vestido y calzado. Lo cual refleja que los ingresos de los empleados les son suficientes para cubrir las necesidades más importantes de su familia.

A partir de su ingreso a la empresa, los empleados han forjado un patrimonio familiar que en la mayor parte de los casos consta de casa de infonavit, mobiliario para su casa, terrenos y autos; lo cual refleja que las prestaciones e incentivos que la empresa ofrece a sus trabajadores son muy amplios pues abarcan diversas áreas de interés para los empleados, no solamente la cuestión económica, por lo cual son de suma importancia para su permanencia en la empresa, hasta el momento han tenido un impacto favorable en los empleados, sin embargo existe un gran desconocimiento de los empleados respecto de muchos de los incentivos que la empresa les ofrece, por lo cual este impacto se ha visto afectado. Al respecto en la empresa no se han tomado ningún tipo de decisiones tendientes a que los resultados obtenidos a través del plan de incentivos se vea mayormente favorecido, pues no se cuenta con un sustento para poder tomar decisiones respecto de las modificaciones y los aportes necesarios, como el hecho de realizar mayor difusión de dichos incentivos con los empleados entre otros aspectos que pudieran ser de gran utilidad para incrementar el impacto que cada uno de los incentivos genera en sus beneficiarios. Por lo cual resulta inherente la necesidad de realizar una evaluación del impacto que dicho plan genera en los empleados, con la finalidad de poder tomar las decisiones y acciones correspondientes que ayuden a mejorar el trabajo realizado y obtener mejores resultados, ello con base en un fundamento real diseñado especialmente acorde al plan.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la investigación se realizan las siguientes conclusiones, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados.

Objetivo General: Analizar el impacto que generan los diversos incentivos que ofrece la empresa Coca Cola FEMSA a sus trabajadores, con la finalidad de identificar si estos están siendo aprovechados de manera adecuada por sus beneficiarios.

De acuerdo a la información obtenida se identificaron las diversas prestaciones e incentivos que la empresa ofrece a sus trabajadores, con la finalidad de analizar el impacto que éstos generan en sus empleados, identificando de esta manera que éstos no son aprovechados de manera adecuada, en gran medida debido al desconocimiento que existe respecto de los mismos en sus beneficiarios, por medio de la investigación se detectó que si bien se identifican casi en su totalidad las prestaciones que la empresa ofrece, los incentivos por su parte son sumamente desconocidos por los trabajadores ya que no los identifican todos los beneficios que pueden obtener dentro de la empresa. En el caso de los que sí identifican, no en todos los casos saben que pueden ser beneficiarios de éstos y como pueden obtenerlos.

Objetivos específicos:

- Identificar la opinión de los empleados respecto a los diversos incentivos que les ofrece la empresa.

Respecto de este objetivo se logró conocer cuál es la opinión de los empleados en relación a los diversos incentivos y prestaciones que la empresa ofrece, por medio de la utilidad que ellos encontraban al recibir cada uno de estos.

- Determinar el impacto de los incentivos en los empleados.

Se identificó el impacto que los diversos incentivos que la empresa ofrece a sus empleados están generando en estos, el cual se determinó de manera poco favorable pues en la mayor parte de los casos existe un gran desconocimiento respecto del plan de incentivos que la empresa ofrece, por lo cual al no conocerse estos no pueden ser aprovechados en su totalidad.

- Distinguir cuáles son los incentivos que la empresa ofrece a los empleados.

En referencia a los incentivos que la empresa ofrece a sus empleados se logró conocer en su totalidad cuales eran, pues previo a la investigación de campo se realizó una investigación teórica dentro de la misma empresa con el personal de recursos humanos quien tiene el mayor control respecto de los incentivos que se les otorgan a los empleados. Además de que se identificaron cada uno de los incentivos que los trabajadores realmente han recibido en su permanencia en la empresa, por medio de su participación.

- Detectar de qué manera están siendo aprovechados los incentivos que la empresa ofrece a sus empleados.

En lo que respecta al aprovechamiento de los incentivos en sus beneficiarios directos, los empleados de la empresa se determinó que éstos no están generando un aprovechamiento favorable en los empleados, pues en general existe un gran desconocimiento respecto de cuales son los incentivos que la empresa les ofrece, en su totalidad únicamente identifican las prestaciones que les son ofrecidas, pero muy pocos de ellos conocen en su totalidad los incentivos, por lo cual estos no se pueden beneficiar en muchos de los casos con estos incentivos y de esta manera el impacto que estos generan en los empleados no es muy favorable.

Por lo cual la hipótesis planteada en la investigación, el plan de incentivos de la empresa Coca Cola FEMSA ha tenido un impacto favorable en sus empleados, ha sido aprobada, pues los usuarios que han recibido los beneficios del plan de incentivos de la empresa, han adquirido a través de éste, diversos bienes económicos, muebles y servicios, lo cual beneficia el incremento del patrimonio familiar de los empleados. Lo cual hace que el reconocimiento de estas personas hacia los incentivos que el plan les otorga y el uso que éstos dan a cada uno de estos incentivos, es decir a cada uno de los servicios y beneficios que éste ofrece sea favorable, pues han hecho de cada uno de ellos y les han beneficiado en gran medida, lo cual es parte fundamental de la permanencia de estos dentro de la empresa.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL.

1.- DENOMINACIÓN.

Esquema de evaluación del plan de incentivos de la empresa Coca Cola FEMSA S.A de C.V.

2.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

Se presenta una propuesta de evaluación del plan de incentivos de la empresa Coca Cola FEMSA S.A de C.V. en la cual se plantea un esquema que incluye cada uno de los incentivos que la empresa ofrece a sus empleados así como los respectivos aspectos a evaluar respecto de cada uno de estos incentivos.

El diseño del esquema de evaluación fue basado en el Modelo de evaluación orientado hacia los objetivos de Tyler, debido a que este se encuentra estrechamente relacionado con el trabajo realizado por medio del plan de incentivos de la empresa, ya que considera como parte fundamental el estudio de cada uno de los elementos concernientes al tema, para poder realizar la valoración a través de cada uno de ellos y los efectos que estos están ocasionando, en este caso dichos elementos son considerados como los indicadores de la evaluación, es decir cada uno de los incentivos que la empresa ofrece a sus empleados.

Además, el modelo de evaluación orientado hacia los objetivos tiene como propósito determinar la congruencia entre los objetivos y los logros que estos producen. En el caso del plan de incentivos que se está retomado no se tiene el conocimiento a cerca de los objetivos específicos que éste se plantea, ya que la información únicamente se encuentra concentrada en la ciudad de México y es estrictamente confidencial, sin embargo, en el departamento de Recursos Humanos de la planta de Coca Cola FEMSA Uruapan, se han determinado objetivos internos para trabajar de manera adecuada y poder cumplir con la finalidad del plan.

Para efectos del presente modelo de evaluación se realizará una valoración de cada uno de los incentivos que la empresa ofrece. Considerando tres aspectos, los incentivos considerados como indicadores, así como los índices a considerar de cada uno de estos índices y los diferentes aspectos tendientes a evaluar de cada uno de estos indicadores, así como también se especifican las escalas de evaluación de cada uno de los índices .

Para fines de la evaluación del plan de incentivos, se consideran los siguientes indicadores: incentivos económicos, atención médica interna, caja de ahorro SCYF, descuentos en establecimientos comerciales, actividades que la empresa ofrece para los empleados, actividades para las esposas de los empleados, actividades para los hijos de los empleados, incentivos específicos a empleados sindicalizados y específicos de los no sindicalizados.

3.- JUSTIFICACIÓN.

Toda organización requiere de diversos elementos necesarios para realizar cada una de las funciones a las cuales se encuentra enfocada, con la finalidad de lograr los objetivos que ésta persigue, entre los cuales se encuentra el factor humano el cual resulta de gran importancia pues es a través de este medio que se realiza cada una de las acciones encaminadas al logro de los objetivos de la empresa.

Por lo cual resulta importante la situación de los empleados dentro de cualquier organización pues al contar con las condiciones óptimas para desempeñar su trabajo, éstos pueden llegar a ser considerablemente más productivos, teniendo en cuenta dentro de dichas condiciones lo referente a su motivación, en muchas de las empresas se buscan diversos medios para lograr el que sus colaboradores se encuentren motivados y de esta forma se vea reflejado en el trabajo que realizan y por ende en la productividad de la misma.

En el caso de la empresa Coca Cola FEMSA S.A de C.V., ésta situación resulta de gran relevancia pues en ella se considera que el factor humano es una

pieza fundamental que determina la trascendencia de la empresa, motivo por el cual uno de los principales objetivos de la empresa es el proporcionar a sus colaboradores, excelentes condiciones de trabajo que ayuden tanto al desarrollo de su trabajo, como también a su crecimiento personal, colocando de esta manera a dicha empresa como una de las 10 empresas a nivel nacional con condiciones optimas para laborar.

En gran medida ésta situación se debe a las prestaciones e incentivos que la empresa ofrece a sus colaboradores, por medio de su plan de incentivos. El cual determina cada uno de los incentivos, servicios y beneficios a los cuales los empleados pueden acceder durante su permanencia en la empresa, dicho plan abarca diversas áreas de interés para los empleados los cuales son de suma importancia para la permanencia de los empleados en la empresa.

Hasta el momento dicho plan ha tenido un impacto favorable en los empleados, sin embargo existe un gran desconocimiento de los empleados respecto de muchos de los incentivos que la empresa les ofrece, por lo cual este impacto se ha visto afectado. Al respecto, en la empresa no se han tomado ningún tipo de decisiones tendientes a que los resultados obtenidos a través del plan de incentivos se vea mayormente favorecido, pues no se cuenta con un sustento para poder tomar decisiones respecto de las modificaciones y los aportes necesarios que pudieran ser de gran utilidad para incrementar el impacto que cada uno de los incentivos genera en sus beneficiarios. Por lo cual resulta inherente la necesidad de realizar una evaluación del impacto que dicho plan genera en los empleados, con la finalidad de poder tomar las decisiones y acciones correspondientes que ayuden a mejorar el trabajo realizado y obtener mejores resultados, ello con base en un fundamento real diseñado especialmente acorde al plan.

4. OBJETIVOS.

Objetivo general:

Diseñar un esquema de evaluación para el Plan de incentivos de la empresa Coca Cola FEMSA S.A de C.V.

Objetivos específicos:

- Identificar cada uno de los incentivos que el Plan de incentivos de la empresa contempla.
- Determinar los aspectos de evaluación de cada uno de los incentivos.
- Elaborar y dar a conocer el esquema de evaluación del Plan de incentivos a los responsables de su ejecución.

5. ESQUEMA DE EVALUACIÓN.

ESQUEMA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE INCENTIVOS DE LA EMPRESA COCA COLA FEMSA, S.A. DE C.V.

VARIABLES	INDICADORES	INDICES	ESCALAS DE EVALUACIÓN
1. Vales de despensa	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios • Periodicidad • Cantidad o porcentaje • Lugares de canjeo o cobro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de empleados que reciben los vales ▪ Requisitos para ser beneficiario ▪ Uso que le dan al servicio ▪ Puntualidad en el pago ▪ Grado de satisfacción de los empleados con la periodicidad de los vales ▪ Grado de cumplimiento de las necesidades de los empleados ▪ Cantidad de centro de canje ▪ Variedad de productos que pueden canjear ▪ Calidad en la atención que se les brinda ▪ Ubicación de los centros de canje 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Bueno ◆ Regular ◆ Malo ◆ Totalmente ◆ Parcialmente ◆ No cumple las necesidades ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente
2. Atención médica interna para los empleados y su familia	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de atención que se brinda • Beneficiarios • Horarios • Requisitos 	<ul style="list-style-type: none"> • 1er, 2º, o 3er nivel ▪ Beneficiarios directos, porcentaje de empleados que hacen uso del servicio ▪ Beneficiarios indirectos (Familiares) cuantos acuden a recibir el servicio ▪ Accesibilidad para los empleados y sus familias ▪ Si el tiempo es suficiente ▪ Si pueden ser cubiertos fácilmente ▪ Cantidad de requisitos ▪ La facilidad o apoyo que se les brinda para cumplirlos 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente ◆ Supera el numero para brindar una buena atención ◆ El porcentaje es adecuado ◆ Escaso ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado

	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio • Otros servicios que se ofrecen (Pláticas, campañas, detecciones, asesorías y trámites) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención que se les brinda a los usuarios ▪ La solución a las problemáticas de los usuarios ▪ Servicios que se brinda a los usuarios ▪ Recursos con que se cuenta ▪ Periodicidad con que se brindan estos servicios ▪ Recursos con los que se cuentan ▪ Conocimiento por parte de los empleados ▪ Difusión que se les da a estos servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente
3. Bonos económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios • Cantidad o porcentaje • Periodicidad • Forma de pago 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de empleados que reciben los bonos ▪ Requisitos para ser beneficiario ▪ Que tanto cubren o ayudan a cubrir las necesidades de los empleados ▪ Puntualidad en el pago ▪ Grado de satisfacción de los empleados con la periodicidad de estos ▪ Vía nomina ▪ Por comisión o conceptos de pago ▪ Opinión de los empleados al respecto de la forma de pago 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Totalmente ◆ Parcialmente ◆ No cumple las necesidades ◆ Bueno ◆ Regular ◆ Malo ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado
4. Caja de ahorro SCYF	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios que ofrece(Fondo de ahorro, seguros de vida, auto y vivienda, fondo de ayuda mutua) • Beneficiarios de cada uno de estos servicios • Costos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de los beneficiarios ▪ Uso que se le da a los servicios ▪ Porcentaje de beneficiarios de cada servicio ▪ Costos o porcentaje de intereses ▪ Accesibilidad a los servicios ▪ Porcentaje de empleados que reciben cada uno de los servicios ▪ Requisitos para ser beneficiario de cada servicio ▪ Uso que le dan al servicio ▪ Conocimiento de sus derechos ▪ Accesibilidad de para los empleados de adquirir estos servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado

	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos y tramites necesarios • Conocimiento por parte de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forma de pago de cada servicio ▪ Conocimiento por parte de los beneficiarios ▪ Accesibilidad de ser cubiertos fácilmente ▪ Cantidad de requisitos ▪ La facilidad o apoyo que se les brinda para cumplirlos ▪ Asesoría que se les da a los beneficiarios ▪ Difusión que se realiza ▪ Asesoría que se le da al trabajador ▪ Conocimiento o desconocimiento que los empleados de cada uno de los servicios ▪ Fuentes de acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente
5. Descuentos en diversos establecimientos comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimientos comerciales • Periodos • Conocimiento por parte de beneficiarios • Uso que se le da 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad de establecimientos comerciales ▪ Variedad de productos ▪ Calidad en la atención que se les brinda ▪ Permanente ▪ En caso de ser temporal, si este es suficiente para que puedan hacer uso de los descuentos ▪ Difusión que se realiza ▪ Fuentes de acceso a la información ▪ Porcentaje de empleados que hacen uso de estos descuentos ▪ Cuáles son los establecimientos comerciales a los que más acuden a hacer valido este tipo de descuentos 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente
6. Diversas actividades para los empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de actividades que contempla • Periodicidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades de recreación. ▪ Cursos sobre seguridad e higiene. ▪ Cursos sobre el autocuidado. ▪ Cursos sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares. ▪ Continuidad que se les da a cada una de las actividades ▪ Programación de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado

	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios • Lugar • Temas que se imparten • Ponentes • Interés de los beneficiarios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad para los empleados y sus familias ▪ Si el tiempo es suficiente ▪ Espacio ▪ La ventilación ▪ So está equipado de los recursos necesarios ▪ Interés de los participantes sobre los temas ▪ Abordan las necesidades de los empleados ▪ Continuidad o relación ente los temas ▪ Grado de preparación ▪ Manejo de grupo ▪ Habilidades ▪ Conocimiento del tema ▪ Accesibilidad ▪ Recursos para pagar los ponentes ▪ Grado de participación en las sesiones ▪ Utilidad que encuentran a asistir a este tipo de temas ▪ Grado de asistencia ▪ Constancia y permanencia de los asistentes 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente
7. Diversas actividades para las esposas de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de actividades que contempla • Periodicidad • Horarios • Lugar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades de recreación. ▪ Cursos sobre seguridad e higiene. ▪ Cursos sobre el autocuidado. ▪ Cursos sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares. ▪ Continuidad que se les da a cada una de las actividades ▪ Programación de actividades ▪ Accesibilidad para los empleados y sus familias ▪ Si el tiempo es suficiente ▪ Espacio ▪ La ventilación 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente

	<ul style="list-style-type: none"> • Temas que se imparten • Ponentes • Interés de participantes • Conocimiento de los beneficiarios sobre este tipo de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ So esta equipado de los recursos necesarios ▪ Interés de los participantes sobre los temas ▪ Abordan las necesidades de los empleados ▪ Continuidad o relación ente los temas ▪ Grado de preparación ▪ Manejo de grupo ▪ Habilidades ▪ Conocimiento del tema ▪ Accesibilidad ▪ Recursos para pagar los ponentes ▪ Grado de participación en las sesiones ▪ Utilidad que encuentran a asistir a este tipo de temas ▪ Grado de asistencia ▪ Constancia y permanencia de los asistentes ▪ Beneficios que encuentran a participar en estas actividades ▪ Difusión que se realiza ▪ Fuentes de acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente
<p>8. Actividades de recreación para los hijos de los empleados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de actividades • Periodicidad • Interés de los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concurso de dibujo vacacional, ▪ Evento del día del niño ▪ Niños excelentes KOF ▪ Programa familia segura ▪ Continuidad que se les da a cada una de las actividades ▪ Programación de actividades ▪ Número de eventos que se realizan ▪ Grado de participación en las sesiones ▪ Grado de asistencia ▪ Constancia y permanencia de los asistentes ▪ Beneficios que encuentran a participar en estas actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado

<p>9. Becas para que los empleados continúen estudiando</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje • Trámites y requisitos • Conocimiento por parte de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si es suficiente para que los empleados puedan solventar los demás gastos. ▪ Como asignan los porcentajes de becas ▪ En que aspectos aplican dichos porcentajes ▪ Conocimiento por parte de los beneficiarios respecto de los tramites necesarios ▪ Facilidad de cubrirlos ▪ Cantidad de requisitos ▪ La facilidad o apoyo que se les brinda para cumplirlos ▪ Asesoría que se les da a los beneficiarios ▪ Periodos en que se realizan ▪ Difusión que se realiza ▪ Fuentes de acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente
<p>10. Apoyos económicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de apoyos • Costos • Conocimiento por parte de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por matrimonio ▪ Por nacimiento de hijos ▪ Por defunción ▪ Accesibilidad de para los empleados de adquirir estos servicios ▪ Forma de pago de cada servicio ▪ Conocimiento por parte de los beneficiarios ▪ Uso que se da ▪ Difusión que se realiza ▪ Fuentes de información ▪ El conocimiento de cada uno de los servicios que tiene los beneficiarios ▪ Porcentaje de empleados que hacen uso de cada servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Corresponde a las necesidades de los trabajadores ◆ Tiene poco que ver con sus necesidades ◆ No tiene relación con las necesidades de los empleados ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente

<p>11. Otros incentivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de incentivos • Conocimiento por parte de los empleados • Tramites y requisitos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Día libre y bono económico en su cumpleaños a los empleados sindicalizados ▪ Bonos económicos por pertenecer al sindicato ▪ Seguro de gastos médicos mayores para los empleados de confianza ▪ Difusión que se realiza acerca de los mismos ▪ Fuentes de información ▪ Opinión de los empleados ▪ Beneficios que estos encuentran en estos incentivos ▪ Conocimiento por parte de los beneficiarios ▪ Cantidad de requisitos ▪ La facilidad o apoyo que se les brinda para cumplirlos ▪ Asesoría que se les da a los beneficiarios ▪ Factibilidad de cubrir los requisitos 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Motiva a los empleados ◆ Les agrada tener estos incentivos ◆ Les es indiferente ◆ Suficientes ◆ Escaso ◆ Insuficiente ◆ Adecuado ◆ Poco adecuado ◆ Inadecuado
-----------------------------	--	---	---

6. FUNCIONES Y ACTIVIDADES.

◆ Investigación:

- Realizar Investigaciones de cada uno de los aspectos que abarca el plan de incentivos de la empresa.
- Conocer los beneficiarios a los cuales se encuentra dirigido.
- Investigar los responsables de la ejecución de los aspectos que abarca el plan de incentivos.

◆ Administración:

- Control de los tiempos.
- Uso adecuado de la información.

◆ Relaciones públicas:

- Establecer comunicación con los responsables de la ejecución del plan para realizar la coordinación con ellos.

◆ Coordinación:

- Con los responsables de la ejecución del Plan para la obtención de la información.

◆ Programación:

- Diseñar el esquema de evaluación del Plan de incentivos.
- Calendarización de los tiempos en los que se trabajará cada aspecto que contempla el esquema de evaluación.

<p style="text-align: center;">V. Dependiente</p> <p><i>Impacto en el empleado</i></p> <p>Es el efecto que ocasiona en las personas que realizan las funciones de la empresa y las personas unidas a éstas por el vínculo jurídico de consanguinidad o afinidad.</p>	<p style="text-align: center;">Y₁ Beneficios para el empleado.</p> <p style="text-align: center;">Y₂ Beneficios para la familia.</p> <p style="text-align: center;">Y₃ Grado de satisfacción en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Prima dominical al 400% ◆ Puesto ◆ Sueldo ◆ Situación económica de la familia ◆ Niveles de ingresos ◆ Niveles de ingresos ◆ Patrimonio familiar ◆ Situación financiera familiar ◆ Ingresos y egresos familiares ◆ Comunicación familiar ◆ Alianzas ◆ Relaciones familiares ◆ Cumplimiento de funciones y responsabilidades. ◆ Nivel de vida ◆ Relaciones interpersonales ◆ Trayectoria laboral ◆ Motivos por los cuales continua en la empresa
---	---	--

ANEXO 2.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COCA COLA FEMSA

Instrucciones: Lea cada una de las interrogantes y responda a todas de acuerdo a lo que se le indica.

Puesto _____ Área _____ Sindicalizado si _____ no _____
Edad _____ Estado civil _____ No. De hijos _____

1.-De acuerdo a los beneficios económicos que la empresa ofrece, ¿Cuales de los siguientes ha recibido?

a) Recibe vales de despensa si _____ no _____

b) Recibe bonos económicos si _____ no _____

Señale ¿Cada cuánto?

Semanal _____

Quincenal _____

Mensual _____

Trimestral _____

c) Recibe servicios de la caja de ahorro SCYF si _____ no _____

¿Qué beneficios recibe?

Fondo de ahorro si _____ no _____

Fondo de ayuda mutua si _____ no _____

Seguro de vida si _____ no _____

Seguro de auto si _____ no _____

Seguro de vivienda si _____ no _____

d) Recibe descuentos en establecimientos comerciales si _____ no _____

¿Dónde los ha usado?

Burguer King _____

Dominos _____

Diversos restaurantes _____

Hoteles _____

VIPS _____

e) Recibe comisiones económicas

¿Cada cuánto?

Semanal _____

Quincenal _____

Mensual _____

Trimestral _____

f) Recibe regalos si _____ no _____

g) Recibe becas para continuar estudiando si _____ no _____

h) Recibe apoyo económico por titulación si _____ no _____

i) Recibe apoyo económico por defunción de un familiar si _____ no _____

j) Recibe apoyo económico por matrimonio si _____ no _____

k) Recibe apoyo económico por nacimiento de hijo si _____ no _____

2.- PARTICIPACION EN ACTIVIDADES QUE LA EMPRESA OFRECE.

A) Ha participado en actividades de recreación, subraye cuales:

Pláticas, cursos y capacitaciones
Convivencias entre los empleados
Convivencias con las familias
Actividades deportivas
Reforestación
Caravana Coca Cola

¿Cómo le ha beneficiado?

- Me ayuda a hacer mejor y sentirme más a gusto con mi trabajo.
- Me sirve para distraerme y relajarme.
- Me sirve para tener mejores relaciones tanto con mis compañeros de trabajo como con mi familia.

B) Ha participado en cursos sobre seguridad e higiene, subraye cuales:

Diversos temas:

Cuidado de extremidades
Manejo de cargas
Maniobra en reversa
Señalización vial
Equipo de protección

Programa RRR

Higiene personal

Prevención de accidentes

¿Cómo le ha beneficiado?

- Me ayuda a realizar mi trabajo.
- Me sirve para cuidar mi salud.
- Me sirve para cuidarme de no tener accidentes.

C) Ha participado en cursos sobre el autocuidado, subraye cuales:

Prevención de enfermedades:

Infecciones respiratorias
Infecciones gastrointestinales
Conjuntivitis
Platicas preventivas para las enfermedades de acuerdo a la temporada del año

Primeros auxilios

Nutrición

Prevención de Infecciones de Transmisión Sexual

Adicciones

Exámenes de la vista

Prevención de Cáncer

Desparasitaciones

Vacunas

¿De qué manera le han beneficiado?

- Me enfermo menos.
- Aprendo a cuidar mi salud.
- Cuido mi salud y la de mi familia.

D) Ha participado en cursos sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares, subraye cuales:

Roles familiares

Comunicación familiar

Educación y cuidado de los hijos

Amor a la pareja

Planificación familiar

Abuso y violencia familiar

Disciplina familiar
Valores en la familia
Autoestima familiar

¿De qué manera le han beneficiado?

- a) Me sirve para tener mejores relaciones en mi familia.
- b) Mi familia puede funcionar mejor.
- c) Para mejorar la toma de decisiones.
- d) para que haya un mejor ambiente familiar.

3.- Respecto a su familia ¿Cuáles de los siguientes beneficios les ofrece la empresa?

a) La empresa le ofrece a su familia cursos y talleres de seguridad e higiene, subraye a cuales:

Stress
Higiene
Prevención de enfermedades
Prevención de accidentes

b) La empresa le ofrece a su familia cursos y talleres sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares, subraye a cuales:

Roles familiares
Comunicación familiar
Educación y cuidado de los hijos
Amor a la pareja
Planificación familiar
Abuso y violencia familiar
Disciplina familiar
Valores en la familia
Autoestima familiar

c) La empresa le ofrece a su familia actividades de recreación para los hijos, subraye a cuales:

Vacacional
Concurso de dibujo
Día del niño
Un día de trabajo con mi papá

d) La empresa le ofrece a su familia actividades de recreación para las esposas de los empleados, subraye a cuales:

Pláticas
Cursos
Convivencias
Festejos

e) La empresa le ofrece a su familia convivencias para los empleados y sus familias

si_____ no_____

f) La empresa le ofrece a su familia cursos sobre el autocuidado y desarrollo de habilidades, subraye a cuales:

Primeros auxilios
Nutrición
Prevención de Infecciones de transmisión sexual
Desparasitaciones
Prevención de Cáncer
Adicciones
Exámenes de la vista

g) La empresa le ofrece a su familia reconocimientos a los hijos si_____ no_____

4.- En caso de ser casado, ¿A cuáles de las actividades que la empresa ofrece para las esposas de los empleados ha asistido su pareja?

a) Su esposa ha participado en cursos y talleres de seguridad e higiene que la empresa ofrece, subraye cuales:

Stress

Higiene

Prevención de enfermedades

Prevención de accidentes

¿De qué manera la han beneficiado?

a) Le sirve porque aprende como cuidar la salud de la familia.

b) Tiene mejor salud e higiene en el hogar.

c) Puede prevenir los accidentes en el hogar.

b) Su esposa ha participado en cursos y talleres sobre el fortalecimiento de las relaciones familiares que la empresa ofrece, subraye a cuales:

Roles familiares

Comunicación familiar

Educación y cuidado de los hijos

Amor a la pareja

Planificación familiar

Abuso y violencia familiar

Disciplina familiar

Valores en la familia

Autoestima familiar

¿De qué manera le han beneficiado?

a) Le sirve para fomentar mejores relaciones en la familia.

b) Le ayuda a hacer funcionar mejor la familia.

c) Para mejorar la toma de decisiones.

d) Para que haya un mejor ambiente familiar.

c) Su esposa ha participado en cursos sobre el autocuidado y desarrollo de habilidades que la empresa ofrece, subraye a cuales:

Primeros auxilios

Nutrición

Prevención de Infecciones de transmisión sexual

Desparasitaciones

Prevención de Cáncer

Adicciones

Exámenes de la vista

¿De qué manera le han beneficiado?

a) Aprender a cuidar la salud.

b) La familia es más saludable.

d) Su esposa ha participado en actividades de recreación que la empresa ofrece, subraye a cuales:

Pláticas en general

Cursos

Convivencias

Festejos (día de las madres, de la familia, entre otros)

¿De qué manera le han beneficiado?

a) Aprende cosas nuevas que le ayudan a cuidar mejor la familia.

b) Le sirve para distraerse.

c) Le sirve para convivir y relacionarse con más gente.

5.- De las siguientes prestaciones subraye ¿Cuáles le ofrece la empresa?

- a) Reparto de utilidades (PTU)
- b) IMSS
- c) Vacaciones
- d) Aguinaldo
- e) Prima vacacional
- f) Prima dominical

6.- ¿Cuál fue su puesto inicial dentro de la empresa? _____

6.1.- ¿Cuál es su actual puesto en la empresa? _____

7.- ¿Con los cambios de puesto que ha tenido, se siente?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Poco satisfecho
- d) Insatisfecho

8.- ¿Con el puesto que actualmente ocupa se siente?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Poco satisfecho
- d) Insatisfecho

9.- ¿Considera que cumple con las funciones y actividades de su puesto?

a) si____ b) no____

10.- ¿Se le ha evaluado su desempeño?

a) si____ b) no____

11.- En caso de haber sido evaluado, ¿Se le han dado a conocer sus resultados?

a) si____ b) no____

12.- ¿Considera que su trabajo le es reconocido?

a) si____ b) no____

12.1.- ¿De qué manera?

- a) Con su sueldo
- b) Bonos y/o comisiones
- c) Reconocimientos
- d) Asensos

13.- ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Mala

14.- ¿Porqué motivos continúa trabajando en la empresa?

- a) Sueldo
- b) Prestaciones
- c) Ambiente de trabajo
- d) Funciones del puesto
- e) Otros

15.- ¿El sueldo que percibe le parece?

- a) Justo
- b) Poco justo
- c) Injusto

16.- ¿Cómo es su forma de pago?

- a) Sueldo base

- b) Comisiones
- c) Sueldo base más comisiones

17.- ¿A cuánto ascienden sus ingresos mensuales?

- a) \$3200 a \$3900
- b) \$4000 a \$5900
- c) \$6000 a \$7900
- d) \$8000 a \$9900
- e) \$10 000 a \$11 900
- f) \$12 000 a \$ 14 000
- g) \$14 100 a \$16 000 o más

18.- ¿En qué destina sus gastos y que cantidad mensual asigna para cada aspecto?

- a) Gastos de vivienda (Renta o Pago de infonavit) \$ _____
- b) Alimentación \$ _____
- c) Servicios (Luz, agua potable, gas, teléfono, internet) \$ _____
- d) Vestido y calzado \$ _____
- e) Transporte \$ _____
- f) Educación \$ _____
- g) Recreación \$ _____
- h) Deudas ó abonos \$ _____
- i) Ahorro familiar \$ _____
- j) Otros \$ _____

19.- ¿A partir de su ingreso a la empresa qué bienes ha adquirido?

- a) Casa de infonavit
- b) Auto (s)
- c) Terreno (s)
- d) Mobiliario
- e) Pago de escuelas privadas para sus hijos.

¡Gracias por su apreciable participación!

BIBLIOGRAFIA.

- Accid Manual de control de gestión Bresa editorial L.S, Barcelona 2010.
- Aguilar Medina José Iñigo Familia y vida cotidiana UNAM, México 2006.
- Alcaraz Romero Víctor Manuel Neurociencias Cognitivas Manual Moderno S.A. de C.V., México 2001.
- Bolles Robert C. Teoría de la motivación (Investigación experimental y evaluación) Trillas, México 2002.
- Caso Neira Alfredo Sistemas de incentivos a la producción (2º edición) Fundación Confemetal, España 2003.
- Chadi Mónica Redes Sociales en el Trabajo Social Espacio, Buenos Aires 2000.
- Chiavenato Idelberto Administración de R.H. el capital humano de las organizaciones Mc Graw Hill, México D,F. 2007.
- Chiavenato Idalberto Administración de Recurso Humano Mc Graw Hills, Bogota Colombia, 2000.
- Domínguez Mota Enrique Compilación Laboral Correlacionada Dofiscal (Lexis Nexis), México 2007.
- Eguiluz Luz de Lourdes Dinámica de la familia (un enfoque psicológico sistémico) Pax México, México 2003.
- Eroles Carlos Familia y Trabajo Social (un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional) Argentina 2001.
- Estrada Inda Lauro El ciclo vital de la familia México 2007.
- Guadarrama Rico Luisa A. Dinámica familiar y televisión un enfoque sistémico Universidad Autónoma del estado de México, México 2000.
- Ibáñez Jiménez Javier Wenceslao Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales Ediciones Akal S.A., Madrid 2004.
- Martín López María Teresa Dinámica Familiar Ediciones de la universidad de Castilla la Mancha, España 2001.
- Maslow Abraham Motivación y personalidad Copyright, Madrid España 1991.

- Méndez Morales José Silvestre La economía en la empresa Mc Graw Hill, México D.F. 2007.
- Munch Galindo Lourdes y García Martínez José G. Fundamentos de administración Trillas, México 2004.
- Neri Gamboa Guadalupe El Trabajo Social en el área empresarial, México D.F. 2001.
- Oltra Comorera Victor Desarrollo del factor humano Voc, México D.F. 2005.
- Pichardo A. Evaluación de proyectos sociales Planificación y programación social op..cit, Lima Perú 1985.
- Robbins, Stephen Comportamiento organizacional (X Edición) Pearson Educación, México 2004.
- Roche Chris Evaluación del impacto para agencias de desarrollo “Aprendiendo a valorar el cambio” Copyright, España, 2004.
- Rodríguez Valencia Joaquín Administración de pequeñas y medianas empresas Quinta edición, México, D.F. 2002.
- Sariñana Enrique Derecho Mercantil, Trillas, México D.F. 2005.
- Server Izquierdo Ricardo J. Contabilidad financiera: introducción a la contabilidad Edit. Universidad Politécnica de valencia tomo I, España Valencia 2005.
- Terán Trillo Margarita Revista de Trabajo Social No. 44 UNAM, México 1990.
- Ugalde Ramirez Juana del Socorro Situación jurídica de la familia UNAM, México 2008.

PAGINAS DE INTERNET CONSULTADAS.

- <http://es.thefreedictionary.com/incentivo>.