

Reporte Final de Estadía

Mónica Ríos Franco

Plan de mantenimiento de capital humano



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Reporte para obtener título de

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Proyecto de estadía realizado en la empresa

Tapicería Gómez & Gómez

Nombre del proyecto

“Plan de mantenimiento de capital humano”

Presenta

Mónica Ríos Franco

Cuitláhuac, Ver., a 13 de abril de 2018.



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Nombre del Asesor Industrial

CPF. Jesús Gómez Cerezo

Nombre del Asesor Académico

LCC. Cecilia León Tejeda

Jefe de Carrera

M.A.I. Carlos Alberto Ruiz López

Nombre del Alumno

Mónica Ríos Franco

RESUMEN

En el presente trabajo se incluye la solución al constante ausentismo de personal que se presenta en la empresa tapicería Gómez & Gómez y la falta de compromiso que demuestran sus empleados con la misma, el principal problema encontrado es la nula motivación que los dueños tienen hacia el personal, la motivación laboral es un tema que no han tomado en cuenta en esta empresa y eso se ha traducido en que los empleados no se sientan comprometidos con su trabajo y que se tengan problemas para encarar la demanda del mercado.

Tiene como objetivo gestionar el mantenimiento del capital humano de la empresa a través de motivación e incentivos, tanto económicos como no económicos, buscando que el personal adquiera objetivos que los beneficien a ambos, empresa y colaborador.

Durante esta investigación se comprobó que los colaboradores de la empresa tapicería Gómez & Gómez son muy competitivos y comprometidos siempre y cuando puedan conseguir un beneficio personal, si este no está presente pierden el interés; así mismo, aunque la empresa ha tenido que invertir recursos económicos para implementar el programa de incentivos y motivación, estos mismos se ven solventados por el mismo programa ya que con él la productividad y los ingresos aumentan, permitiendo soportar los gastos del plan y dejando una ganancia para la empresa.

Se muestra como la seguridad laboral es también un fuerte motivador para el desempeño del personal, pues se sienten más seguros al realizar su trabajo, lo hacen de mejor manera y perciben que ellos mismos y su seguridad son importantes para la empresa, se sienten valorados y esto se traduce en un agradecimiento y compromiso con la organización.

Sin duda la motivación y los incentivos son una parte fundamental en el manejo de una empresa y un equipo de trabajo, ya que éstos logran que el individuo actúe de la manera que más beneficie a la empresa.

Contenido

RESUMEN	1
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 <i>Estado del Arte</i>	6
1.2 <i>Planteamiento del Problema</i>	9
1.2 <i>Objetivos</i>	11
1.4 <i>Definición de variables</i>	12
1.5 <i>Hipótesis</i>	12
1.6 <i>Justificación del Proyecto</i>	13
1.7 <i>Limitaciones y Alcances</i>	14
1.8 <i>La Empresa Tapicería Gómez & Gómez</i>	15
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO	26
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	75
4.1 <i>Resultados</i>	76
Bibliografía	78

Tabla de ilustraciones

Figura 1.1 Variables Cuantitativas	12
Figura 1.2 Variables Cualitativas	12
FIGURA 1.3 Organización Interna de la empresa	16
FIGURA 1.4 Tabla de importaciones y exportaciones entre México y EE.UU en la industria del mueble.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 1.5 Procesos de la empresa	19
Figura 3.1: Nivel de confianza.....	27
Figura 3.2 Gráfica de tiempo.....	30
Figura 3.3 Gráfica de muebles nuevos	30
Figura 3.4 Gráfica de retapizado.....	31
Figura 3.5 Gráfica de pago por retapizar.....	31
Figura 3.6: Gráfica de pago por sala nueva	32
Figura 3.7: Gráfica de satisfacción por tapizar muebles.....	32
Figura 3.8: Gráfica de satisfacción por la compra de un mueble.....	33
Figura 3.9: Gráfica de duración de tapizado	33
Figura 3.10: Gráfica duración de tiempo de muebles comprados	34
Figura 3.11: FODA TAPICERÍA GÓMEZ Y GÓMEZ.....	35
Figura 3.12: Diamante de Porter.....	36
Figura 3.13: Esquema del programa de motivación	41
Figura 3.14: Gráfica de satisfacción del departamento de administración.....	52
Figura 3.15: Gráfica de satisfacción del departamento de producción	53
Figura 3.16: Cuadro comparativo de metas	54
Figura 3.17: Cronograma de actividades	55
Figura 3.18: Presupuesto para llevar a cabo el plan de mantenimiento de capital humano ..	56
Figura 3.19: Colocación del cubreboca.....	59
Figura 3.20: Zapato Industrial	60
Figura 3.21: Cubreboca industrial.....	61
Figura 3.22: Guantes industriales	62
Figura 3.23: Bota industrial	62
Figura 3.24: Lentes industriales	63
Figura 3.25 Brocha para aplicación de resistol o pegamentos	63
Figura 3.26: Colores de seguridad.....	64
Figura 3.27: Señales de seguridad e higiene	65
Figura 3.28: Señales de prohibición.....	67
Figura 3.29: Señales de obligación	69
Figura 3.30: Señales de precaución.....	72
Figura 3.31: Señales de ubicación	74
Figura 3.32 Resultados.....	76
Figura 3.3 Ingresos.....	77

ABSTRACT

This Project was realized in Tapiceria Gómez & Gómez. The main objective of this company is making furniture; it is a successful company, but it needs to increase its productivity. They believe that they can reach this through the motivation of its employees. Another of its objectives is to offers quality and excellence in all of their service. This is a big difference among its competence and it is reflected on the monthly sales.

This work has as a main purpose to decrease the employee's absenteeism through motivation and giving little rewards to good personal. In the following pages we discuss how a motivated employee does a better job and as a result, we have a bigger production. Also, it is shown, how the laboral safety is a good motivator thanks that an employee who feels safety at work will work harder for the company.

The correct commitment and efficient work of an employee will raise the "Tapiceria Gómez & Gómez" as the best option for the consumers.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

La productividad de una empresa es proporcional a la satisfacción y la valoración que percibe su personal; es decir si se logra que el personal tome las metas de una organización como propias dará todo de sí para alcanzarlas; sin embargo esto sólo será posible si se cuenta con una correcta gestión del capital humano.

La tapicería Gómez & Gómez es una empresa con gran potencial, pues realizan trabajos de alta calidad y tienen la preferencia de los clientes por encima de la competencia, aunque su área de mejora es justamente la productividad, ya que esta es demasiado lenta y no han logrado satisfacer la cantidad de demanda que desearían, pues tienen diversos problemas relacionados con el personal que repercuten en la productividad y ganancias.

Es por esto que en este trabajo se muestran las estrategias óptimas para erradicar estos problemas y conseguir que la empresa aproveche todo su potencial.

Se trata de un reporte dirigido a los directivos de la empresa, ya que serán ellos los encargados de ponerlo en práctica, pensado en la satisfacción de las necesidades de los empleados, proponiendo estrategias para incrementar la motivación y compromiso de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

Está diseñado tanto para el personal administrativo como para el personal del área de producción y tiene la finalidad de conseguir que cada uno de los empleados de la empresa se comprometan con la misma, reduciendo el índice de ausentismo de personal, aumentando la satisfacción de personal y cubriendo sus necesidades de seguridad, para lograr el desempeño óptimo de cada una de sus tareas, demostrando que su aportación es importante y es valorada en la organización.

1.1 Estado del Arte

La forma de actuar de un trabajador refleja una simple reacción ante la situación de trabajo; numerosos analistas colocan las relaciones de trabajo, y más específicamente los comportamientos de los trabajadores, en el conjunto de las relaciones sociales.

Según José Antonio Pérez Rubio:

“El nivel de satisfacción no sólo se sitúa en el plano individual como un balance desequilibrado entre contribuciones y retribuciones, sino en el plano de la empresa como una ausencia de justicia retributiva, ya sea por exceso (con retribuciones idénticas para aportaciones de valor desigual) o por defecto (con retribuciones desiguales para aportaciones comparables o idénticas), y que tienen incidencia en el grado de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores.” (Pérez Rubio, 1997)

Estudiando factores predictores de ausentismo laboral de acuerdo a los efectos que tienen en el desempeño del trabajo, se pueden clasificar en tres grupos: los culturales, que afectan a la población general de un país o región o son referidos a la cultura de una empresa u organización; los situacionales, referidos a agentes externos al sujeto que tienen origen en las prácticas, roles y procedimientos propios de una organización, un lugar específico en la organización o un rol en la sociedad y los individuales, que consideran aquellas variables que son propias del individuo y que escapan de los límites de una organización.

El ausentismo más alto se da en un contexto laboral que se caracteriza por el cansancio asociado a turnos de trabajo, limitada posibilidad de capacitación y escasez de personal por ausentismos que conlleva a la realización de trabajo extra, impactando negativamente los niveles de satisfacción laboral y afectando a su vez, la calidad de la producción. (Mendoza Llanos, 2015)

El fenómeno del ausentismo laboral es propio de todas las organizaciones, independientemente del sector económico al que pertenezcan. El manejo de una correcta gestión de recursos humanos es importante dentro de los programas de mantenimiento y organización de personal, la reducción del ausentismo laboral resulta ser un indicador de éxito en las empresas. Por su parte, el ausentismo laboral genera consecuencias negativas directas e indirectas en las organizaciones en términos de costos, productividad, desgaste administrativo y de recurso humano. La medición del ausentismo laboral nunca podrá ser completamente objetiva, puesto que las ausencias al trabajo comprenden la interacción de

un sinnúmero de factores psicológicos, organizativos, médicos, sociales y económicos, en el individuo que se ausenta. Sin embargo, el acercamiento a las causas posibles o demostrables del ausentismo y la comprensión de los factores que lo condicionan, pueden llegar a ser la clave para su manejo en una organización, lo cual supone reducción de sus costos directos e indirectos. Un estudio de ausentismo laboral en una empresa, puede tener mayor significado si considera una tendencia en el tiempo y su comportamiento histórico, con el fin de observar las variaciones y convertirse en objeto de conclusiones. De la misma manera, a pesar de su complejidad y múltiples causas, el ausentismo laboral ha demostrado poder reducirse mediante diversas intervenciones psicosociales, ergonómicas y organizativas, después de un diagnóstico oportuno y certero. (Sánchez, 2015)

En los tiempos actuales. Las organizaciones están ampliando su visión y actuación estratégica. Todo proceso productivo se realiza con la participación conjunta de diversos socios. Cada uno de los cuales contribuye con algún recurso. Los proveedores contribuyen con materias primas, insumos básicos, servicios y tecnología. Los accionistas e inversionistas contribuyen con capital e inversiones que constituyen el aporte financiero para adquirir recursos; los empleados contribuyen con conocimientos, capacidades y habilidades para toma de decisiones y elección de alternativas que dinamicen la organización; los clientes y los consumidores contribuyen adquiriendo los bienes o servicios colocados en el mercado; los socios de la organización contribuyen con algo esperando obtener un retorno por su inversión. Las alianzas estratégicas constituyen medios a través de los cuales la organización obtiene nuevos socios para fortalecer y consolidar sus negocios y ampliar fronteras. El socio más íntimo de la organización es el empleado: está dentro de ella y le da vida y dinamismo.

Socios de la Organización, esperan retornos de:

Accionistas e inversionistas: capital de riesgo e inversiones, ganancias y dividendos, valor agregado.

Empleados: trabajo, esfuerzo, conocimientos y habilidades, salarios beneficios, retribuciones y satisfacciones.

Proveedores: Materias primas, servicios, insumos básicos, tecnología.

Clientes y consumidores: Compras y adquisición de bienes y servicios, ganancias y nuevos negocios.

Las personas pueden ser vistas como socias de las organizaciones. Como tales, son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades indispensables y sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales.

En consecuencia las personas constituyen el capital intelectual de la organización. Las organizaciones exitosas descubrieron esto tratan a sus miembros como socios del negocio y no como simples empleados.

Idalberto Chiavenato expresa que: “La gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales:

1. Son seres humanos: están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
2. Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos.
3. Socios de la organización: Invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable.” (Chiavenato, 2012).

1.2 Planteamiento del Problema

El capital humano de una empresa representa un factor sumamente importante, ya que se traduce en su imagen, su productividad, sus ventas, competitividad, etcétera.

Es considerado como un activo de la empresa y para que este activo no pierda su valor, debe ser cuidado e incentivado para lograr fusionar los objetivos de cada uno de los integrantes que conforman el factor humano de una empresa con los objetivos propios de la organización.

Una buena actitud en el trabajo es la base del capital humano, lo que se puede traducir en su conducta, grado de compromiso y satisfacción al saberse parte de la organización. En la actitud correcta de las personas que conforman el factor humano de una empresa está el primer paso hacia el ascenso de la organización.

No solo basta con tener personal altamente capacitado o contratar personas con altos grados académicos, sino también es importante que todas estas valiosas personas integrantes del equipo de trabajo de una empresa se sientan parte de ella y sientan confort y seguridad al realizar su trabajo, que se sientan motivados cada día a asistir a sus labores y aportar sus conocimientos y trabajo para el logro de los objetivos empresariales.

Una condición necesaria para lograr este sentido de compromiso por parte de los trabajadores, es que se concreten beneficios y vivencias para ellos, por ejemplo: premios, recompensas, reconocimiento, remuneración extra.

En el contexto empresarial existe una concepción que apoya a que los trabajadores mejor motivados e incentivados en sus áreas de trabajo tienen un mayor rendimiento, se tiende a utilizar incentivos que logran el mantenimiento del capital humano, tales como: incremento salarial por cumplimiento de metas, reconocimiento al mejor desempeño, premios que ayudan a que un trabajador dé su 100% para conseguirlo.

Contrario a esto una empresa que no cree necesario el utilizar estrategias para el mantenimiento de su capital humano sufre de bajo rendimiento, mal ambiente de trabajo, ausentismo y elevada rotación de personal, entre otras cosas que la perjudican.

Una de las principales causas de la desaparición de muchas de las empresas es haberse centrado más en las ganancias que en pensar en conservar y motivar al grupo de personas que conformaba la empresa.

Algunas de las causas por las cuales los empleados pierden motivación son las siguientes:

- Realizar siempre el mismo trabajo.
- Sueldo bajo o estancado.
- Mala relación con los jefes y compañeros de trabajo
- Malas condiciones en cuanto a seguridad para el desempeño de sus labores

Es importante, especialmente para los empresarios, comprender que la desmotivación de sus empleados es algo que va a afectar directamente en su negocio. La productividad de una empresa puede reducirse hasta en un 40% cuando los empleados no se sienten a gusto en su puesto de trabajo. Cuando una persona se siente desmotivada no puede dar lo mejor de sí misma y con su mala actitud puede afectar al clima laboral de toda la organización.

Por lo tanto, la desmotivación laboral no es asunto solamente de los empleados, sino que los jefes, directivos y empresarios también pueden verse afectados y deben hacerse responsables de ello.

Lamentablemente, la realidad de la empresa Tapicería Gómez y Gómez refleja que se ha puesto muy poca atención en el mantenimiento y motivación de su personal, pues no manejan incentivos ni ningún tipo de remuneración especial que los motive a comprometerse con la empresa, lo que se ha traducido en un alto ausentismo del personal y rotación constante, lo que ha frenado su productividad y ha hecho que algunas entregas a los clientes se realicen con retraso, provocando desde molestias hasta pérdida de los mismos, sin mencionar que la principal fuente de publicidad para la tapicería Gómez & Gómez es la recomendación de boca en boca, por lo tanto, si un cliente se va molesto muy probablemente no los recomendará con sus amigos o conocidos.

Por lo tanto, es necesario implementar un programa de incentivos que ayude y motive a los trabajadores a hacer suyos los objetivos de la empresa y a comprometerse con ella, lo cual se va a traducir en la disminución de ausentismo, mejora del ambiente laboral y mayor productividad.

Pregunta de investigación

¿La falta de remuneración provoca el alto ausentismo de personal en tapicería Gómez & Gómez?

¿Los incentivos y la motivación influyen en el compromiso de los trabajadores con la organización?

¿Si se aplica un programa de incentivos y compensaciones se incrementará la productividad de la empresa?

1.2 Objetivos

Objetivo general

Gestionar el mantenimiento del capital humano a través de la aplicación de las técnicas especializadas.

Objetivos específicos

- Identificar los factores que favorecen a la disminución del ausentismo laboral en la empresa.
- Determinar la relación positiva que existe entre implementar un programa de incentivos en la empresa y el aumento de su productividad.
- Diseñar un plan de seguridad laboral para que los trabajadores desempeñen su trabajo dentro de condiciones óptimas.

1.4 Definición de variables

CUANTITATIVAS:

Variable	Indicador
Productividad	Tiempo promedio de entrega de un trabajo
Seguridad Laboral	Número de accidentes por semana
Ausentismo laboral	Días que se ausenta un trabajador al mes

Figura 1.1 Variables Cuantitativas

CUALITATIVAS

Variable	Indicador
Motivación de los trabajadores	ALTA, MEDIA, BAJA
Satisfacción de los trabajadores	ALTA, MEDIA, BAJA
Compromiso de los empleados	ALTO, MEDIO, BAJO

Figura 1.2 Variables Cualitativas

1.5 Hipótesis

El nivel de motivación en los trabajadores influye sobre la disposición de los mismos a comprometerse con los objetivos de la empresa.

1.6 Justificación del Proyecto

La empresa Tapicería Gómez & Gómez es una empresa que ha estado en el mercado por más de 40 años, por lo que cuenta con toda la experiencia para satisfacer las peticiones de sus clientes, sin embargo, como todas las empresas requiere del fundamental apoyo del recurso humano, aunque ha dejado de lado el poner atención en las necesidades de este departamento, por lo cual ha comenzado a ver reflejadas las consecuencias de esto, como son: desinterés y falta de compromiso por parte de los trabajadores, ausentismo, baja productividad, entre otros factores, lo que no les está permitiendo crecer como empresa, pues para lograrlo necesitan que cada uno de sus empleados se fije metas y se sienta interesado y motivado a cumplirlas.

A la mayoría del personal de la empresa no le importa no presentarse a trabajar un día, llegar tarde o salirse temprano, con esto se retrasan las entregas a los clientes y no permite continuar recibiendo pedidos nuevos.

Es importante tomar medidas respecto a la actitud que los trabajadores han estado tomando, motivarlos para que se comprometan con la empresa.

Crear un plan de mantenimiento de capital humano, en el que se establezcan las estrategias adecuadas para motivar e incentivar al personal a dar el 100% en su desempeño permitirá a la empresa aumentar su productividad e incrementar sus ganancias atendiendo toda la demanda que se le presenta.

Una forma de hacer que los trabajadores se sientan motivados a realizar su trabajo es cubriendo sus necesidades de seguridad, pues al ser este un trabajo en el que se utilizan materiales punzo cortantes, inflamables y que pueden presentar cierto riesgo para el trabajador, es necesario garantizar su seguridad para que se sientan con mayor confort realizando su trabajo y disminuyan las ausencias por causas como malestares o golpes, creando un plan de seguridad laboral que cuente con los requisitos necesarios para la seguridad del trabajador.

1.7 Limitaciones y Alcances

ALCANCES

- El plan de mantenimiento de capital humano se realizará para la empresa Tapicería Gómez & Gómez.
- La información recabada se obtendrá de entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa Tapicería Gómez & Gómez y de encuestas realizadas a personas en general de la ciudad de Córdoba, Veracruz.
- Se analizará el clima laboral mediante la motivación, el liderazgo, la comunicación y la satisfacción laboral.

LIMITACIONES

- El plan de mantenimiento de capital humano aplicará solo para los empleados de la tapicería Gómez & Gómez.
- Únicamente se tomarán en cuenta los aspectos que estén relacionados con motivación, liderazgo, satisfacción y seguridad laboral.

1.8 La Empresa Tapicería Gómez & Gómez

MARCO CONTEXTUAL

Tapicería Gómez & Gómez es una empresa dedicada a la elaboración y restauración de muebles de hogar, de exteriores y vehículos, se encuentra localizada en la ciudad de Córdoba Veracruz, lleva más de 40 años en el mercado trabajando para el bienestar y satisfacción de los clientes, enfocada en el mundo de las telas e innovando en el diseño de muebles, sin dejar atrás el trabajo dedicado y artesanal que cada uno de sus maestros tapiceros realiza, no solo se centra en la atención a clientes particulares, si no también cuentan con la capacidad para realizar trabajos a importantes empresas de la región.

Pensando siempre en la comodidad de los clientes, la tapicería ofrece el servicio de transporte de muebles, trasladándoles desde sus hogares hasta los talleres de la empresa, garantizando la seguridad y conservación de su estado.

Organización Interna

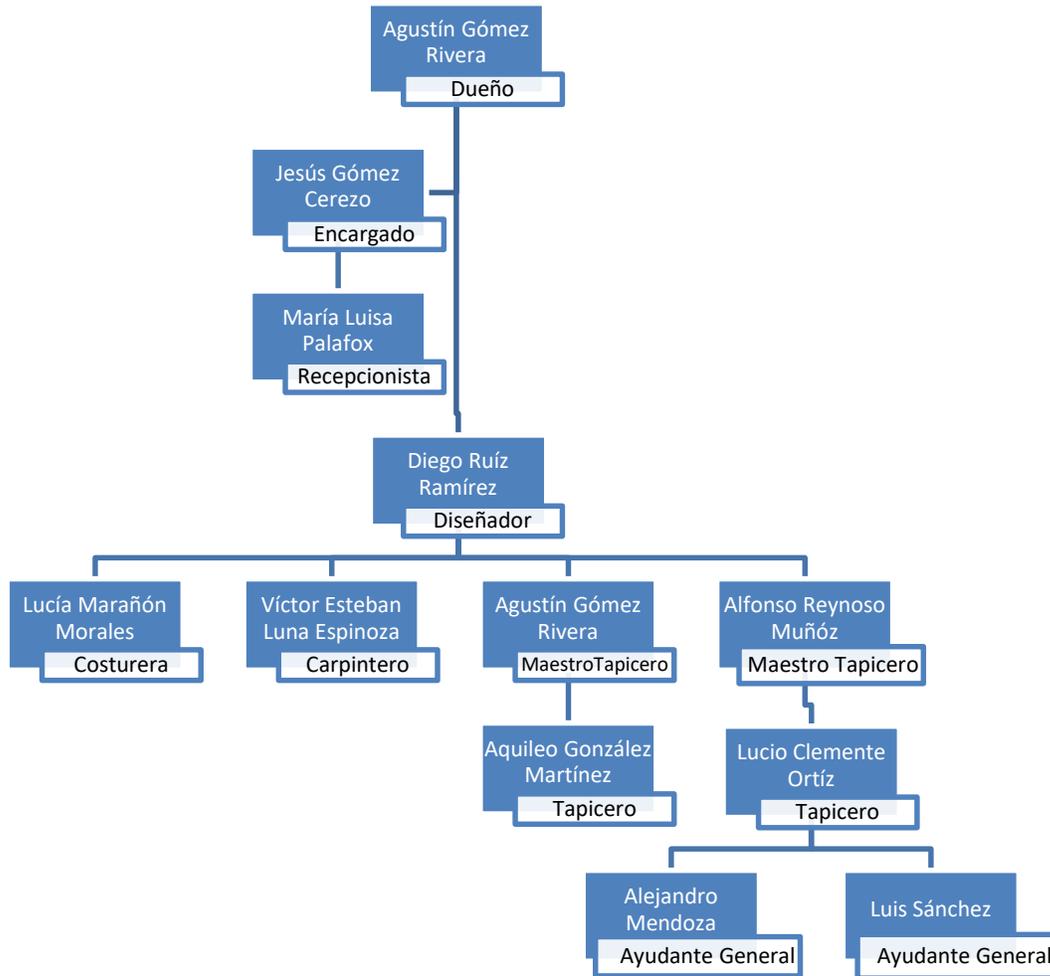


FIGURA 1.3 Organización Interna de la empresa

MISIÓN

Brindar al cliente el mejor servicio utilizando materiales de alta calidad, cumpliendo sus expectativas y adaptándonos a su presupuesto garantizando durabilidad en nuestros trabajos.

VISIÓN

Ser la mejor opción en tapicería, posicionarnos como una empresa comprometida innovando en técnicas de tapizado logrando diferenciarnos de la competencia.

VALORES

Desde el inicio de la empresa sus valores se mantienen intactos, lo que la ha llevado a alcanzar un nombre y un lugar en el sector tapicero.

- Compromiso
- Responsabilidad
- Respeto
- Puntualidad
- Trabajo en equipo
- Ética profesional

POLITICAS

- Rechazamos el trabajo infantil y el forzoso u obligado.
- Todos nuestros proveedores deben cumplir con estándares de calidad en sus productos.
- Los precios que ofrecemos deben estar éticamente ajustados a la calidad del trabajo que estamos entregando.
- Nuestros trabajos deben ser entregados en el momento acordado con el cliente para evitar poner en duda nuestra credibilidad y compromiso.
- Mantener un comportamiento íntegro durante la jornada de trabajo que ayude al desarrollo de un clima laboral agradable.

COMPETENCIA

En Córdoba Veracruz existen alrededor de 25 empresas dedicadas a la tapicería y reparación de muebles, algunas de ellas son: Tapicería Aries, Tapicería Domínguez, Tapicería Gutiérrez

La empresa considerada como mayor competencia para tapicería Gómez y Gómez es Tapicería Gutiérrez ya que es la que se encuentra ubicada más cerca de la empresa, además suelen dar precios más bajos aunque no garantizan la calidad y duración de su trabajo.

Tapicería Gómez & Gómez posee ventajas competitivas que le han permitido colocarse en la preferencia de las personas y superar a la competencia, tales como:

- Contar con precios competitivos
- Garantizar la calidad de nuestro servicio
- Excelente servicio al cliente y atención personalizada.

Procesos que se realizan en la empresa:

La empresa está dedicada a la reparación de muebles de hogar: interiores y exteriores, asientos de autos, motos, camiones y elementos de decoración: cojines, taburetes, cortinas, entre otros.

El proceso básico de atención al cliente es el siguiente:

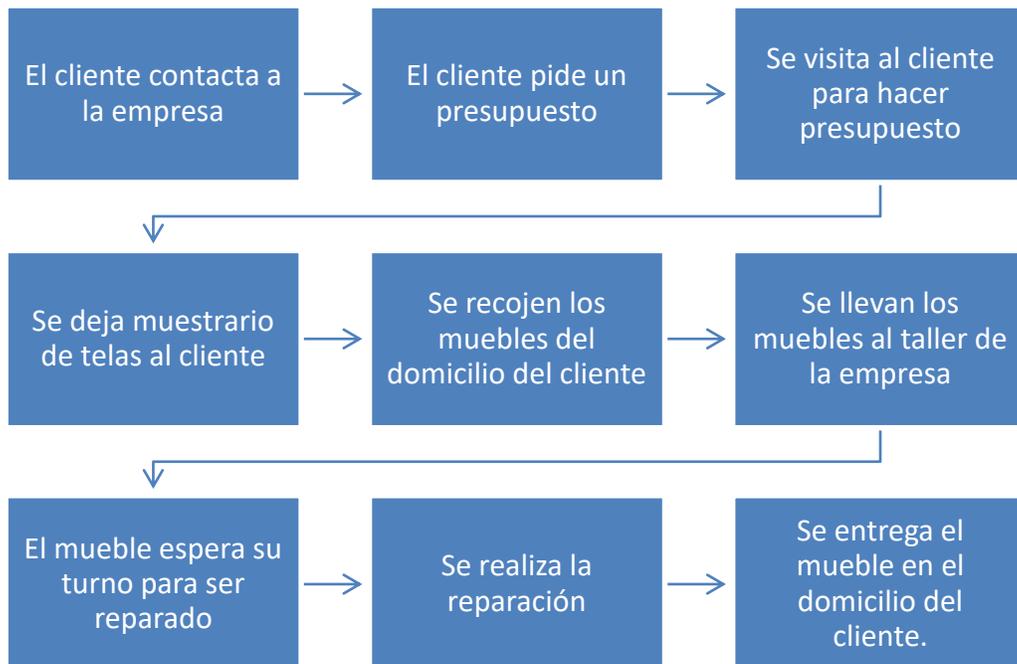


Figura 1.5 Procesos de la empresa

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

MARCO TEÓRICO

El presente trabajo analiza la importancia de utilizar incentivos y compensaciones en una organización y cómo el uso de los mismos ayudará a incrementar su productividad y disminuir problemas de ausentismo y rotación de personal puesto que se generará compromiso y sentido de pertenencia en cada uno de los empleados. En este sentido es preciso analizar algunos conceptos; primero, entendamos lo que es la motivación: Según Arthur W. Sherman y Herbert Chruden: “la motivación se define como el estado o condición que activa el comportamiento e impulsa a una acción, implica y deriva necesidades que existen en el individuo e incentivos u objetivos que se encuentran fuera de él y conjuntamente definen a las necesidades como algo en el individuo que lo obliga a dirigir su comportamiento hacia el logro de incentivos u objetivos, que cree que puede satisfacerlas.” (Chruden & Sherman, 1978)

Idalberto Chiavenato interpreta al ciclo motivacional de la siguiente manera: “cuando surge una necesidad ésta es una fuerza dinámica y persistente que origina un comportamiento, cada vez que aparece una necesidad esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2001)

Para impulsar a que un trabajador realice esa acción que lo libere de la inconformidad e insatisfacción es necesario motivarlo a través de incentivos y compensaciones. A continuación se muestra la diferencia entre incentivo y compensación.

Definición de incentivo

Según la teoría de motivación por incentivo de Skinner, es aquello que mueve a desear o a hacer algo, el incentivo puede tratarse de la estimulación que se le otorga a un individuo por su buen desempeño en cualquier ámbito (laboral, educativo, afectivo, etc.)

Un programa de incentivos (PDI) es una campaña sistemática que se dirige a individuos y equipos para mejorar el entorno y rendimiento de una compañía. Estos pueden ser:

- Viajes
- Premios
- Actividades de ocio
- Productos del agrado del trabajador

De igual manera Skinner, con su teoría del condicionamiento operante hace referencia al proceso por el que la frecuencia de presentación de una conducta queda modificada por sus consecuencias. Así, la probabilidad de aparición de una conducta operante está determinada, principalmente, por los hechos que sucedieron después de realizar esta conducta en el pasado. Skinner introdujo el término de conducta operante para definir todas aquellas respuestas que tienen el mismo efecto sobre el ambiente.

Definición de compensación.

Gary Dessler dice: La compensación se refiere, a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, que conforman todas las formas de pago o recompensas que se les entregan y que contribuye a la satisfacción de estos, ayudando así a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. (Dessler, 2011)

Beneficios de la compensación

Ignacio Fernández identifica cuatro funciones de las compensaciones: alineamiento estratégico, equidad interna, competitividad externa, y dirección del desempeño.

Alineamiento Estratégico

Las compensaciones son un medio privilegiado para asociar directamente las metas y valores de una organización con la motivación y desempeño de los trabajadores. Ello, debido a que la compensación es un medio de comunicación incuestionable entre los empleados y la organización. Los trabajadores son capaces de comprender por qué se les está pagando y qué se espera de ellos, apreciando claramente qué valora la empresa mediante lo que se les está pagando.

Esta relación entre metas de la organización, motivación y desempeño de las personas, unidas mediante las compensaciones, es la función de alineamiento estratégico.

Equidad Interna

La equidad interna se refiere a pagar según el impacto de cada cargo en los resultados del negocio. Se busca evaluar con la mayor objetividad, en función de las responsabilidades y el efecto de éstas sobre las metas organizacionales.

La equidad interna asociada es un criterio central al momento de la contratación de una persona, ya que como se desconoce su desempeño real, se le remunera según el sueldo asignado al cargo.

Competitividad Externa

Las compensaciones deben permitir la contratación y mantención del personal que la organización requiera. Para ello es necesario mirar al mercado y establecer el nivel de remuneración, ya que si no se paga lo que el mercado comparativo ofrece o no se administran dinámicamente las compensaciones para ajustarse a los aumentos de demanda del mercado de trabajo, la probabilidad de no encontrar lo talentos necesarios, la rotación y el daño a la eficiencia organizacional es muy alta.

Dirección del desempeño

Esta función se refiere a que el diseño de las compensaciones debe garantizar que el desempeño de las personas se oriente a lo que la empresa espera, ya que la idea es vincular el desempeño con la estrategia general de la empresa. (Fernandez, 2001)

La remuneración tradicional

En la organización funcional tradicional, se le pagaba al personal principalmente a través de salarios básicos. Estos se determinaban, por lo general, a través de tres factores: la tarea específica, la necesidad de mantener cierto nivel de equidad entre los empleados de la organización y la necesidad de pagar salarios que fueran competitivos con relación al mercado, industria o la región. (Flannery & Hofrichter, 1997)

Una vez que los colaboradores de la organización cuentan con los incentivos y motivadores necesarios para desarrollar su trabajo, la organización está obligada a proveerlos de los elementos necesarios que les garanticen seguridad e higiene laboral.

Ofrecer un ambiente laboral seguro es importante por varias razones, una de las cuales es el sorprendente número de accidentes relacionados con el trabajo.

Los centros laborales riesgosos no están limitados a las fábricas. Por ejemplo, las cocinas comerciales ajetreadas están llenas de peligros potenciales como cuchillos, superficies calientes, congestión y pisos resbalosos. En los restaurantes, los resbalones y caídas representan alrededor de un tercio de todos los casos de lesiones en los trabajadores. Los empleadores podrían eliminar la mayoría de esas caídas al solicitar zapatos antiderrapantes. Las estadísticas en México reflejan lo preocupante que es el tema; la Secretaría del Trabajo y Previsión Social reportó que se tuvieron 302,970 accidentes de trabajo en todo el país, lo cual representó 2.5% de accidentes laborales por cada 100 trabajadores. De esos accidentes, 13,084 resultaron en incapacidades totales y permanentes que representa 43.2% por cada 1,000 accidentes de trabajo. Por otro lado, en lo concerniente a la salud ocupacional, se reportaron 4,511 enfermedades laborales que, como indicador, representa 3.7% de tales enfermedades por cada 10,000 trabajadores. De estas enfermedades laborales 6,220 resultaron ser incapacidades permanentes. En total, 19,304 trabajadores dejaron de pertenecer a la población económicamente activa por un descuido y falta de prevención.

Acuerdo sobre cooperación laboral de América del Norte: México-Estados Unidos-Canadá

En 1994 con la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, las naciones participantes acordaron signar un Acuerdo sobre Cooperación Laboral de América del Norte, el cual incluye los siguientes objetivos:

1. Mejorar las condiciones de trabajo y los niveles de vida.
2. Proseguir actividades de cooperación efectivas al trabajo en términos de beneficio mutuo.
3. Promover la observancia y la aplicación efectiva de la legislación laboral de cada una de las partes.

Las actividades de cooperación que señala el acuerdo se refieren entre otras a:

1. Seguridad e higiene en el trabajo.
2. Trabajo de menores.

Los accidentes ocurren por tres razones principales: ocurrencias fortuitas, condiciones laborales inseguras y actos inseguros por parte de los trabajadores. (Dessler & Varela Juárez, Administración de recursos humanos, 2011)

La ley federal de Trabajo prevé en sus artículos 47 y 51 respectivamente las obligaciones de los trabajadores y las obligaciones de los patrones.

Artículo 47 L.F.T.

Obligaciones de los trabajadores.

Causales de rescisión de las relaciones de trabajo:

- Comprometer el trabajador, por su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentran en él.
- Negarse el trabajador a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.

Artículo 51 L.F.T

Obligaciones de los patrones.

Son causas de rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el trabajador:

- La existencia de un peligro grave para la seguridad o salud del trabajador o de su familia.
- Comprometer la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentren en él.

Condiciones inseguras

Las condiciones inseguras son la principal causa de accidentes. En ellas se incluyen factores tan obvios como:

- Equipo guardado de forma inadecuada
- Equipo defectuoso
- Almacenamiento inseguro, como congestión o sobrecarga
- Iluminación inadecuada, como reflejos o luz insuficiente

- Ventilación inadecuada, como cambio de aire insuficiente o fuente de aire impuro

Actos Inseguros

En la práctica, es imposible eliminar los accidentes tan sólo con la reducción de las condiciones inseguras. La gente causa accidentes, y nadie ha encontrado una forma infalible para eliminar los actos inseguros como:

- Lanzar materiales
- Operar o trabajar a rapideces inseguras: o muy rápido o muy lento
- Hacer inoperantes los dispositivos de seguridad al removerlos, ajustarlos o desconectarlos
- Levantar objetos de manera inadecuada

No hay una explicación del por qué un trabajador se comporta de forma insegura, lo que sí se puede decir es que para una operación óptima e integral de la empresa se debe cuidar a su recurso más importante, es decir, el recurso humano, esto puede hacerse desde dos enfoques, incentivándolo a que realice su trabajo y brindándole las herramientas necesarias para lograrlo, sin comprometer su integridad ni la de sus compañeros, esto traerá como resultado para la organización mayor productividad y reducción de costos por accidentes

Las competencias sobre las cuales se va a trabajar en este proyecto son las siguientes:

- Diagnóstico sobre las relaciones laborales colectivas y con el personal de confianza, a través de un cuestionario de nivel de satisfacción dirigido a los trabajadores.
- Programa de incentivos y compensaciones para la organización.
- Análisis e interpretación de gráficas de sueldos y salarios a nivel local.
- Programa de prevención de accidentes y enfermedades de trabajo.

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

Se realizó la siguiente encuesta en la ciudad de Córdoba, Veracruz para determinar cuántas personas prefieren reparar y retapizar sus muebles a comprar uno nuevo.

Universo: En Córdoba Veracruz habitan 218 153 habitantes.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 10%

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Tamaño de la población = N | Margen de error = e | puntuación z = z

E= Margen de error es un porcentaje, debe estar expresado con decimales (por ejemplo, 3 % = 0.03).

La puntuación z es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción dada se aleja de la media. Para encontrar la puntuación z adecuada, consulta la tabla a continuación:

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
80 %	1.28
85 %	1.44
90 %	1.65
95 %	1.96
99 %	2.58

Figura 3.1: Nivel de confianza

Tamaño de la muestra= $(1.96)^2 \times 218153(1-218153)$

$$\frac{.10^2}{1+(1.96^2 \times 218153(1-218153))}$$

$$.10^2 * .95$$

Tamaño de la muestra= 96

Lo que nos indica que deberán ser encuestadas 96 personas de la ciudad de Córdoba Veracruz, que es la ciudad en la que Tapicería Gómez & Gómez cuenta con mayor cantidad de clientes.

La encuesta que se les aplicó es la siguiente:

ENCUESTA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES EN CUANTO A SERVICIO DE TAPICERÍA Y COMPRA DE MUEBLES

Folio: 01

Entrevistador(a): Mónica Ríos Franco

Fecha: / /

Entrevistado:

Ciudad:

Colonia:

A continuación encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión acerca de los servicios de tapicería y venta de muebles que se ofrecen en la ciudad de Córdoba, Veracruz.

Por favor, responda con honestidad subrayando la respuesta de su elección.

1.- ¿Cada cuánto tiempo manda a tapizar sus muebles?

- a) Más de un año b) 5 años c) 10 años d) Más de 10 años

2.- ¿Cada cuánto tiempo compra un mueble nuevo?

- a) Más de un año b) 5 años c) 10 años d) Más de 10 años

3.- ¿Prefiere comprar un mueble nuevo o mandar a tapizar el que ya tiene?

- a) Comprar un mueble nuevo b) Mandar a tapizar el que ya tengo

4.- ¿Cuánto está dispuesto a pagar por retapizar su sala?

- a) Menos de \$ 5 000 b) Máximo \$ 10 000 c) Más de \$ 10 000

5.- ¿Cuánto está dispuesto a pagar por una sala nueva?

- a) Menos de \$ 5 000 b) Máximo \$ 10 000 c) Más de \$ 10 000

6.- ¿Cuándo ha mandado a tapizar sus muebles que tan satisfecho ha quedado con el resultado?

- a) Insatisfecho b) Satisfecho c) Muy satisfecho

7.- ¿Cuándo ha comprado un mueble qué tan satisfecho a quedado con la calidad?

- a) Insatisfecho b) Satisfecho c) Muy satisfecho

8.- Cuando ha tapizado sus muebles, ¿cuánto dura en buen estado su tapiz?

- a) 1 año b) 5 años c) 10 años d) Más de 10 años

9.- Cuando ha comprado muebles nuevos, ¿cuánto tiempo duran en buen estado?

- a) 1 año b) 5 años c) 10 años d) Más de 10 años

La encuesta ha finalizado. Agradecemos mucho su tiempo y sus respuestas.

GRÁFICAS DE RESULTADOS

Una vez realizadas las encuestas correspondientes, se muestran los resultados a través de las siguientes gráficas:

PREGUNTA 1: ¿Cada cuánto tiempo manda a tapizar sus muebles?

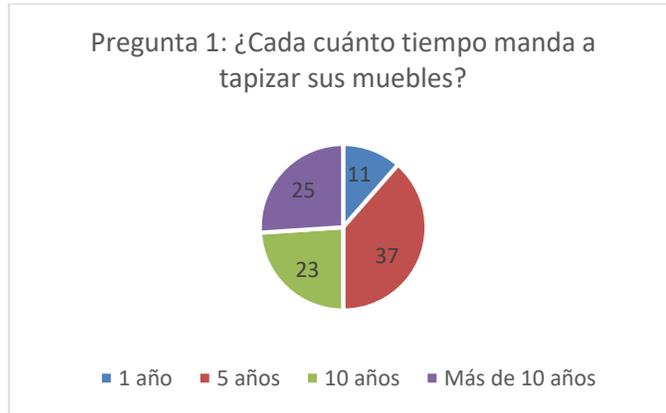


Figura 3.2 Gráfica de tiempo

PREGUNTA 2: ¿Cada cuánto tiempo compra un mueble nuevo?

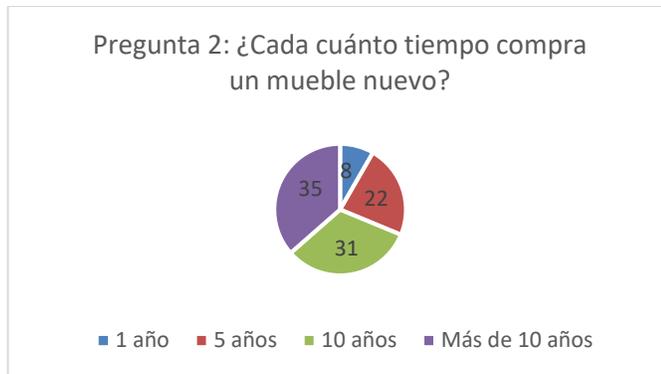


Figura 3.3 Gráfica de muebles nuevos

PREGUNTA 3: ¿Prefiere comprar un mueble nuevo o mandar a tapizar el que ya tiene?

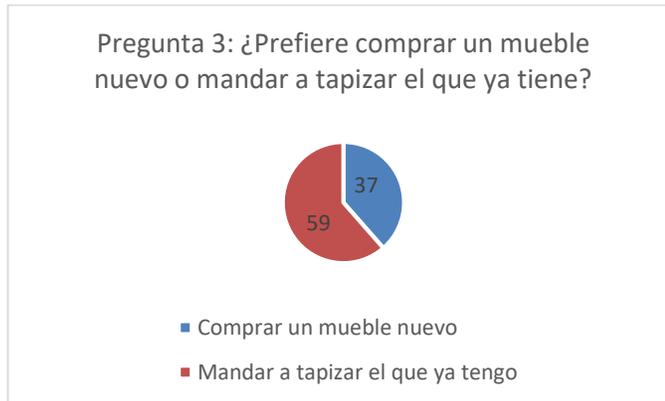


Figura 3.4 Gráfica de retapizado

PREGUNTA 4: ¿Cuánto está dispuesto a pagar por retapizar su sala?

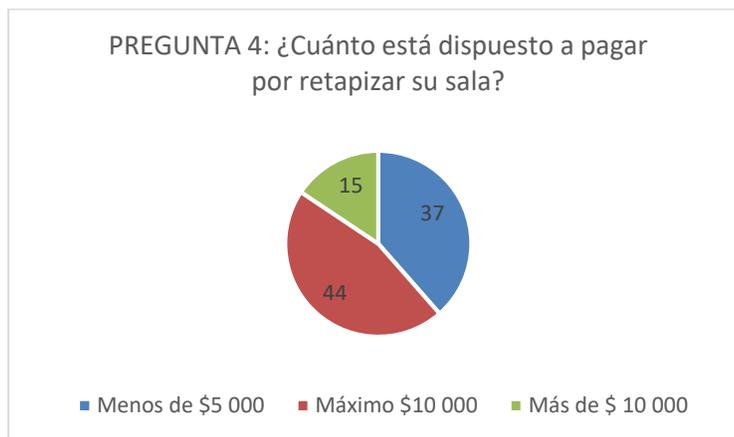


Figura 3.5 Gráfica de pago por retapizar

PREGUNTA 5: ¿Cuánto está dispuesto a pagar por una sala nueva?

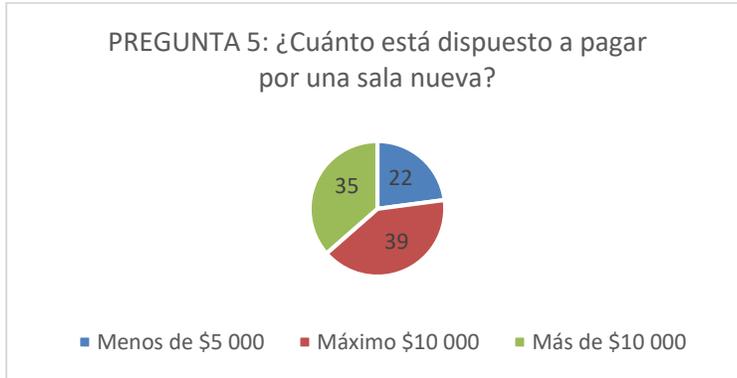


Figura 3.6: Gráfica de pago por sala nueva

PREGUNTA 6: ¿Cuándo ha mandado a tapizar sus muebles que tan satisfecho ha quedado con el resultado?

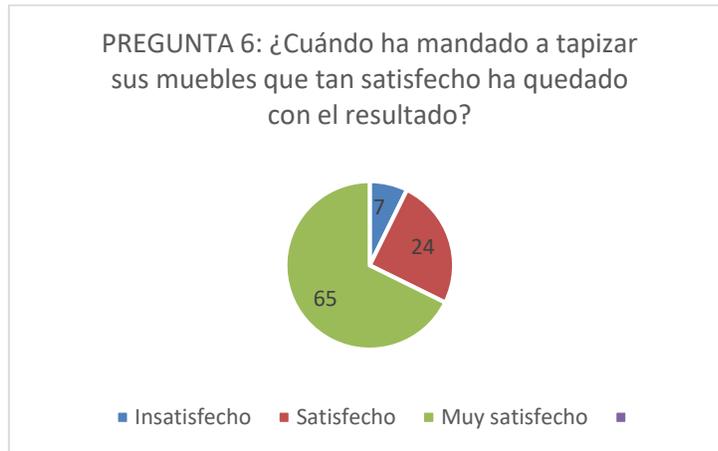


Figura 3.7: Gráfica de satisfacción por tapizar muebles

PREGUNTA 7: ¿Cuándo ha comprado un mueble qué tan satisfecho ha quedado con la calidad?

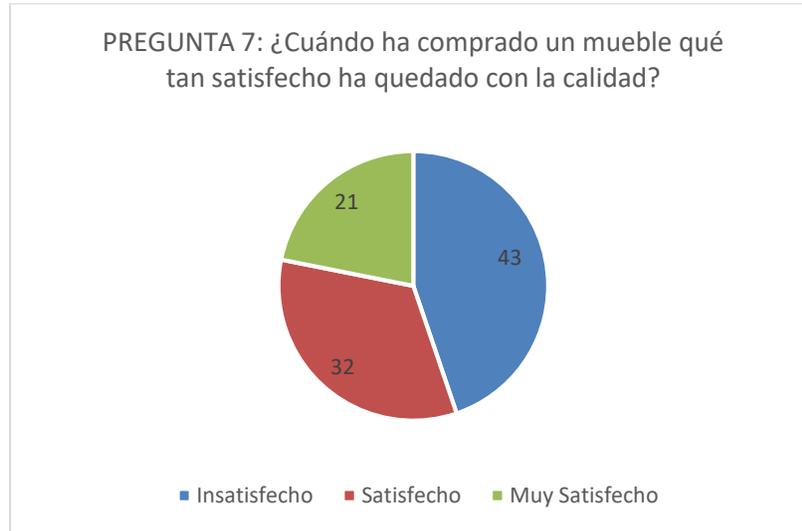


Figura 3.8: Gráfica de satisfacción por la compra de un mueble

PREGUNTA 8: Cuándo ha tapizado sus muebles, ¿cuánto dura en buen estado su tapiz?

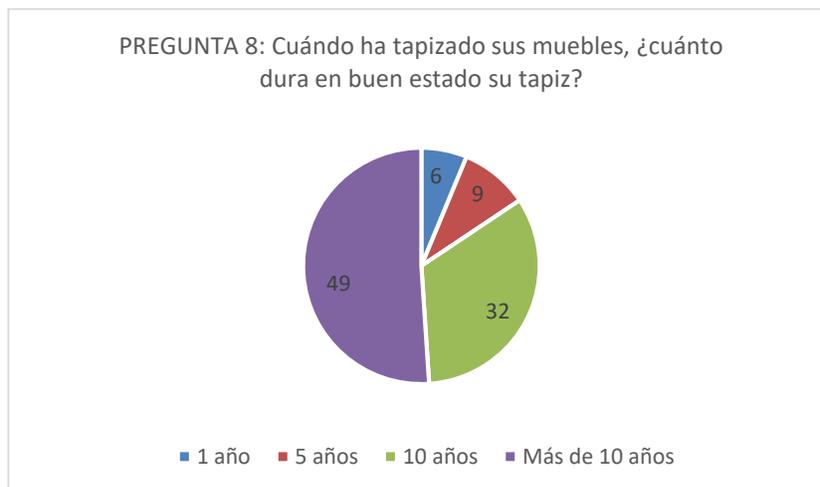


Figura 3.9: Gráfica de duración de tapizado

PREGUNTA 9: Cuando ha comprado muebles nuevos, ¿cuánto tiempo duran en buen estado?

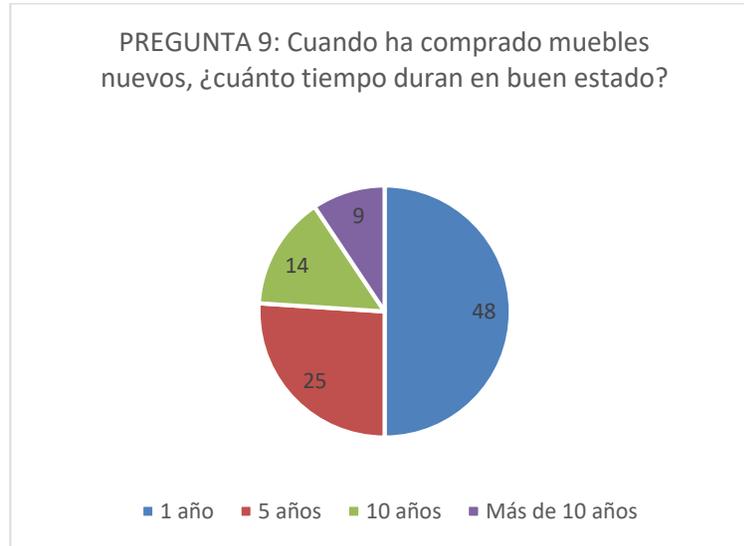


Figura 3.10: Gráfica duración de tiempo de muebles comprados

Los resultados que arroja la encuesta realizada a 96 personas en la ciudad de Córdoba, Veracruz para saber qué tan aceptados o demandados están los servicios de tapicería en la ciudad muestran que las personas renuevan el tapiz de sus muebles aproximadamente cada 5 años, hablando de salas o muebles de mayor tamaño, para comprar un mueble nuevo pueden pasar 10 años, pero cuando compran un mueble nuevo éste les dura en buen estado aproximadamente solo 1 año, mientras que un servicio de tapizado de sus muebles antiguos les ha durado hasta 10 años en buen estado y están dispuestos a pagar hasta 10,000 pesos por este servicio porque saben que obtendrán un mejor resultado y calidad que comprando un mueble de tienda departamental, ya que en la actualidad estos están hechos de madera comprimida o MDF que tiene una duración mínima, ofreciendo el plus de que cada mueble realizado por tapicería Gómez & Gómez es único y personalizado especialmente como lo pidió el cliente. Es decir, los servicios de tapicería están bien apreciados en la ciudad, por lo cual la tapicería Gómez & Gómez debe aprovechar esta percepción y poner atención en su personal, para contar con la capacidad de producción óptima para satisfacer la demanda.

Se realizó un análisis de la situación actual de la empresa a través de un análisis FODA y un Diamante de Porter que se muestran a continuación:

Matriz FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS (F)</p> <p>F1: Más de 40 años de experiencia. F2: Trabajos personalizados. F3: Excelente servicio y atención al cliente. F4: Servicio al domicilio del cliente. F5: Trabajos de alta calidad y duración garantizada.</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES (D)</p> <p>D1: Falta de organización interna. D2: Constante ausentismo de personal. D3: Ubicación lejana. D4: Espacios reducidos. D5: Escasa publicidad.</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES (O)</p> <p>O1: Crear un plan de incentivos y compensaciones para el personal. O2: Atraer clientes potenciales O3: Tecnología innovadora para producción. O4: Ofrecer materiales exclusivos. O5: Demanda creciente.</p>	<p style="text-align: center;">FO</p> <p>F5O3: Utilizar nueva tecnología para garantizar la calidad de los trabajos entregados. F2O4: Ofrecer materiales exclusivos para que cada servicio sea personalizado y único.</p>	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>D2O1: Crear un plan de incentivos y compensaciones para generar el compromiso del personal. D5O2: Incrementar la publicidad para atraer clientes potenciales.</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS (A)</p> <p>A1: Alza en los costos de materia prima. A2: Aumento de competencia. A3: Muebles baratos en tiendas departamentales. A4: Retraso en la entrega de materia prima. A5: Fallas en las unidades de transporte.</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <p>F1A2: Destacar de la competencia gracias 40 años de experiencia. F5A3: Superar a los muebles de tiendas departamentales ofreciendo mayor calidad y durabilidad.</p>	<p style="text-align: center;">DA</p> <p>D2A4: El constante ausentismo provoca el retraso en la entrega de productos. D5A2: La escasa publicidad nos deja en desventaja ante la competencia.</p>

Figura 3.11: FODA TAPICERÍA GÓMEZ Y GÓMEZ

Diamante de las 5 fuerzas de Porter

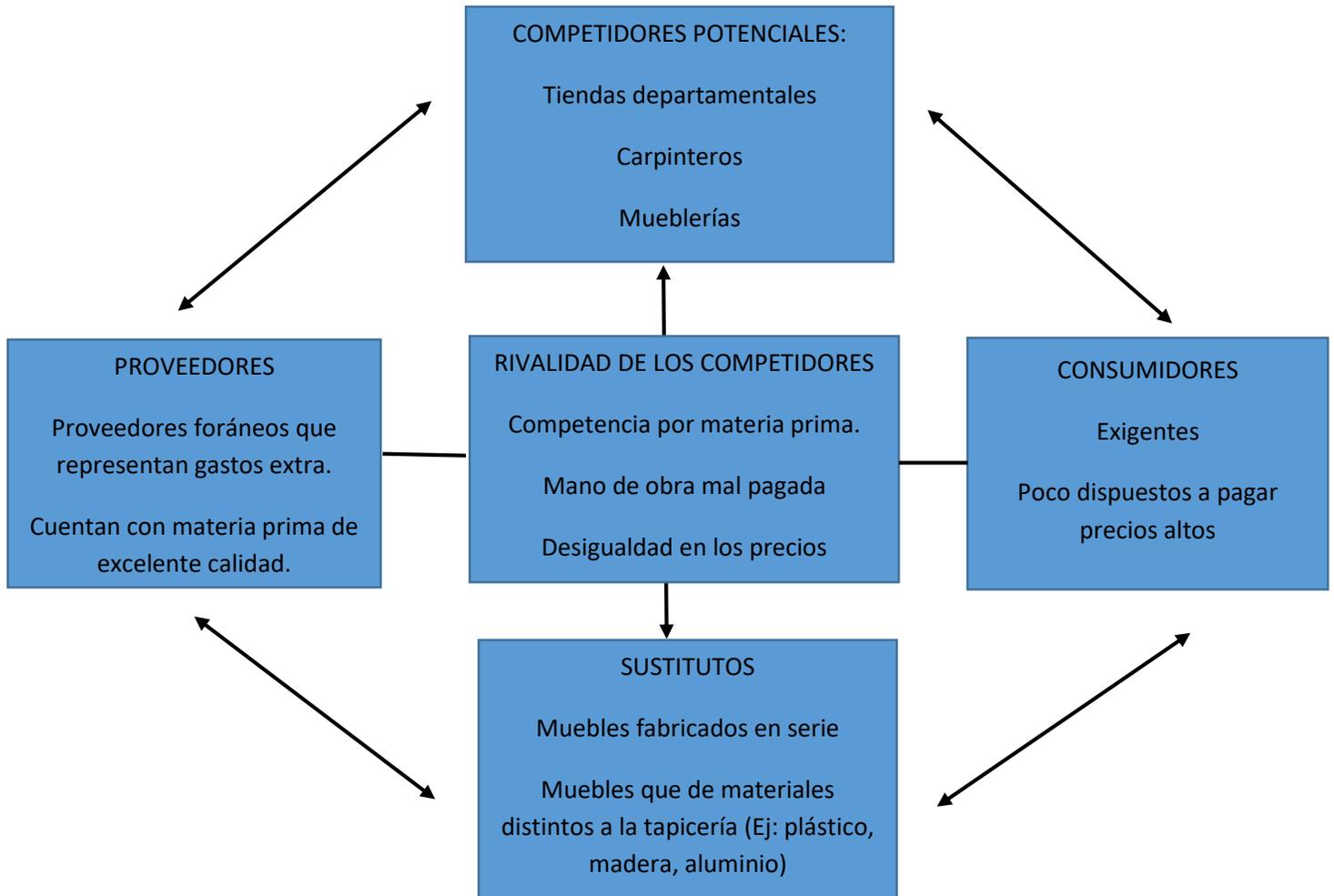


Figura 3.12: Diamante de Porter

Tapicería Gómez & Gómez tiene bien identificado su mercado, cuenta con amplias opciones para satisfacer a un mercado exigente.

Exige a sus proveedores que los abastezcan de materiales de primera calidad, aunque esto les represente un costo extra.

El número de competidores potenciales es elevado ya que cada vez existen más empresas en el país que comienzan a brindar el servicio de tapizado, mismos que han bajado los precios sin importar si baja la calidad que ofrecen.

Los productos sustitutos se encuentran también en incremento, pues las tendencias de moda y diseño han propuesto distintos materiales con los que pueden elaborarse muebles, incluso la ecología ha impulsado la elaboración de muebles con materiales reciclables.

Sin embargo, la demanda a la empresa no se ha logrado ver mermada gracias a la fidelidad que tienen por parte de sus clientes, misma que han obtenido gracias a la alta calidad de sus trabajos, su durabilidad y el trato amable y personalizado que ofrecen.

PLAN DE MANTENIMIENTO DE CAPITAL HUMANO

PARA LA EMPRESA:

TAPICERÍA GÓMEZ & GÓMEZ

Elaboró:

Mónica Ríos Franco

El presente plan de mantenimiento de capital humano se realiza con la finalidad de motivar a los empleados de la Tapicería Gómez & Gómez a comprometerse con la empresa y con los objetivos de la misma, haciéndoles sentir que su bienestar y seguridad son importantes, está dirigido a los directivos de la empresa, quienes serán los encargados de aprobarlo e implementarlo, y está elaborado pensando en las necesidades y deseos de cada colaborador que integra la empresa.

Al implementarlo, se verán resultados como: aumento en la productividad, incremento en las utilidades, disminución en el índice de ausentismo y rotación de personal.

PLAN DE MANTENIMIENTO DE CAPITAL HUMANO

Se propone, para la tapicería Gómez & Gómez implementar estrategias enfocadas a la motivación con beneficios personales o familiares, contar con condiciones suficientes para trabajar a gusto, poner atención en las condiciones ambientales del espacio de trabajo, fomentar el compañerismo en las relaciones laborales, así como buscar la satisfacción económica de cada colaborador.

ESQUEMA DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN QUE CONTRIBUIRÁ A DISMINUIR LA FALTA DE COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS DE LA TAPICERÍA GÓMEZ & GÓMEZ

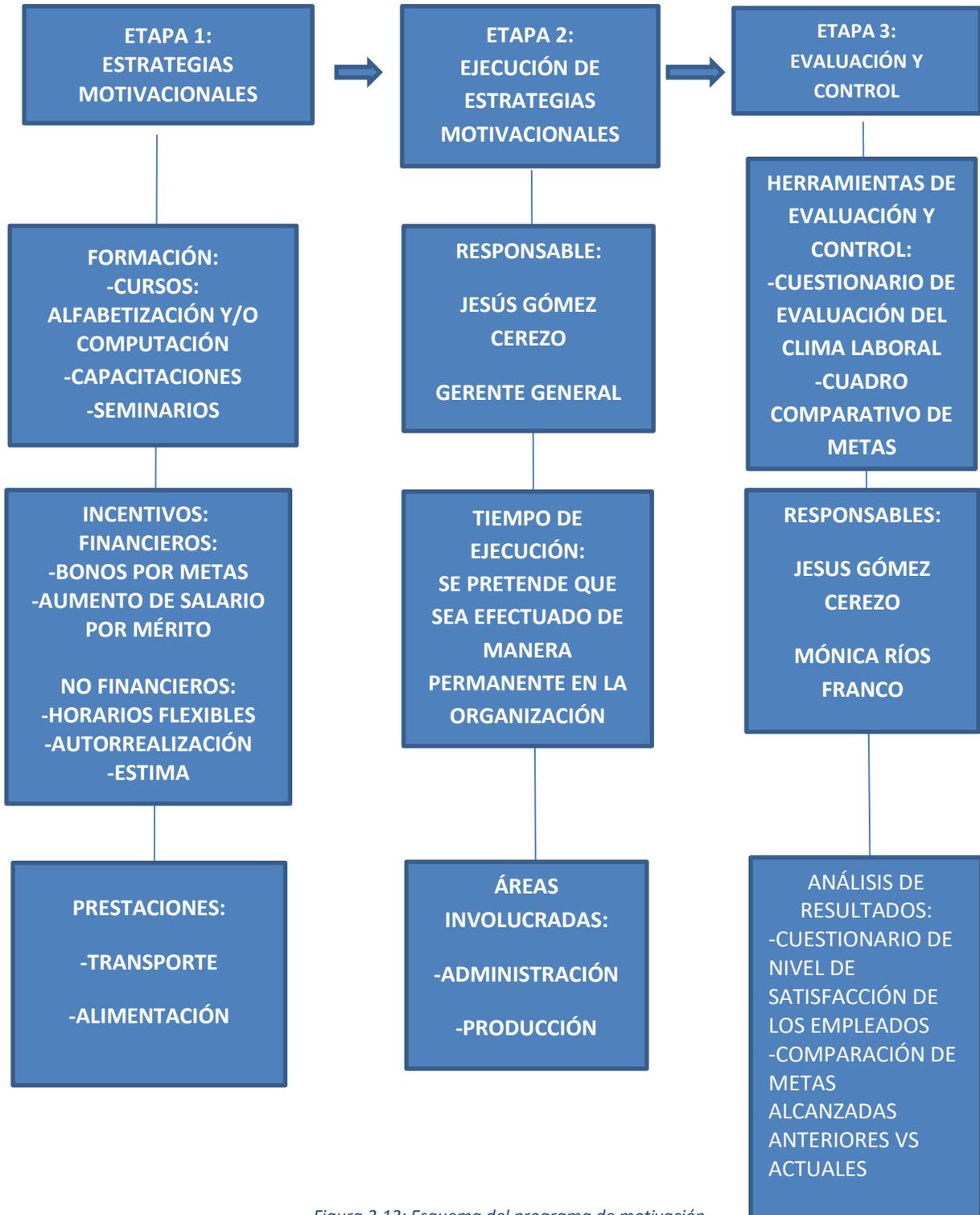


Figura 3.13: Esquema del programa de motivación

ETAPA 1: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

Objetivo General:

Proponer estrategias motivacionales necesarias para lograr el mantenimiento del capital humano de la tapicería Gómez & Gómez, esto se logrará a través de tres aspectos: **formación, incentivos y prestaciones.**

La finalidad es crear las condiciones para asegurar la permanencia de los trabajadores en la organización y crear un vínculo entre trabajador- trabajador y trabajador-patrón.

FORMACIÓN

Busca estimular la competitividad de cada colaborador brindándoles la oportunidad de superarse e incrementar sus conocimientos y aptitudes mediante capacitaciones, y cursos a elegir entre las opciones de computación o alfabetización, ya que las personas que laboran en tapicería Gómez y Gómez son en su mayoría obreros que han adquirido un oficio de manera empírica y se desea que adquieran nuevos conocimientos que aunque no son utilizados directamente para realizar sus funciones dentro de la empresa, sin duda serán útiles para enriquecer su vida.

Con esto se pretende:

- Dar oportunidad de crecimiento profesional a los trabajadores que forman parte de la empresa tapicería Gómez y Gómez.
- Brindar apoyo a todo aquel personal que desee superarse.
- Reconocer el esfuerzo que ha realizado el trabajador por aumentar su conocimiento.

Estos cursos podrán ser tomados por el trabajador que así lo decida durante sus tiempos libres, es decir: los días sábados por la tarde o el día domingo.

CURSO DE COMPUTACIÓN

En caso de que el trabajador decida optar por el curso de computación, este consistirá en asistir a un curso con una duración de 1 año y medio en el centro de computación CETEC, como se mencionó anteriormente los días sábados o domingos.

El curso consta de temas básicos de la computación que permitirán al personal integrarse al mundo digital, aprenderán:

- Conceptos esenciales de introducción a la computación.
- Teoría y práctica de redes e internet.
- Word, Excel, Power Point.

El costo del curso será cubierto en su totalidad por la empresa Tapicería Gómez & Gómez siempre y cuando el trabajador presente su comprobante de asistencia, el cual puede ser su boleta de calificaciones y se comprometa a llegar temprano a su horario de trabajo (9am) y retirarse al hasta el final de la jornada laboral (8pm).

También estará obligado a que una vez que comenzó el curso y está inscrito en la institución educativa (CETEC) tendrá que terminar el curso de 1 año y medio de no ser así, tendrá que pagar el equivalente a los meses que pagó la tapicería Gómez y Gómez incluyendo el costo de la inscripción y material didáctico en caso de ser necesario.

Además el trabajador se compromete a continuar laborando durante dos años más en la empresa una vez terminado el curso.

RESPONSABLES

-Gerente General: Jesús Gómez Cerezo.

RECURSOS INVOLUCRADOS

-Recursos financieros: Dinero disponible para la realización del incentivo.

-Recursos Humanos: Los empleados, quienes serán los beneficiados y usuarios del incentivo.

CURSOS DE ALFABETIZACIÓN

Este curso irá dirigido al personal que no tenga conocimientos de lecto-escritura o desee mejorarla, para esto deberá inscribirse en los programas que ofrece INEA, cuyas instalaciones se encuentran en la Parroquia de San José Obrero en la ciudad de Córdoba, Veracruz, y cumplir con el programa establecido.

Por su parte Tapicería Gómez y Gómez cubrirá en su totalidad los costos que se requieran y facilitará el material necesario como: libretas, cuadernos, lápiz, goma, sacapuntas, etcétera.

Esta alfabetización para jóvenes y adultos forma parte de la primaria y es llamada nivel inicial, en este nivel es necesario completar tres módulos:

- La palabra
- Empezando a leer
- Matemáticas para empezar

Tapicería Gómez & Gómez también puede facilitar que los trabajadores que ya sepan leer y escribir pero no hayan concluido sus estudios de primaria o secundaria obtengan sus certificados, esto de igual forma en el INEA.

Para esto será necesario que el trabajador proporcione la boletas de calificaciones de los grados que haya alcanzado a cursar o en su caso realizarán una evaluación diagnóstica para reconocer lo que han aprendido a lo largo de su vida o en sus trabajos.

Este curso es brindado por parte del INEA en la plaza comunitaria Córdoba, ubicada en la av.4 No.1528 en la ciudad de Córdoba, Veracruz.

CAPACITACIONES

Con las capacitaciones se pretende brindar a los empleados la oportunidad de mejorar su desarrollo personal y contar con un personal mejor entrenado.

Se busca que los empleados profesionalicen sus servicios mejorando sus aptitudes, brindando a la organización una eficiente productividad y mejor calidad a la hora de realizar sus actividades, logrando crear en el empleado una actitud positiva hacia su trabajo y hacia la empresa, logrando que se desarrolle un ambiente de compañerismo y respeto, haciendo hincapié que es necesario practicar los valores para lograr un ambiente de trabajo más sano y productivo.

INCENTIVOS

Servirán para mejorar la motivación de los empleados a través de estímulos tanto financieros como no financieros que lo motiven a continuar dentro de la institución.

Los incentivos financieros representarán una ganancia extra que ayudará al trabajador y a su familia a tener una mejor calidad de vida ayudando a cubrir gastos que se le puedan presentar.

Los incentivos no financieros serán una forma de hacer sentir al trabajador como una parte importante para la empresa, incluso pueden ser un premio que represente descanso y des estrés para el colaborador.

INCENTIVOS FINANCIEROS

Motivarán al trabajador a aumentar su producción y lo harán sentir que todo su esfuerzo ha sido recompensado.

Esto ayudará a que ambas partes sean beneficiadas, por un lado la tapicería Gómez y Gómez podrá aumentar su producción disminuyendo tiempos y el trabajador podrá llevar una ganancia extra.

Los incentivos financieros serán individuales y por meta en equipo, los individuales podrán contabilizarse según cuantos trabajos termine un solo trabajador; ejemplo: 3 sillones, 4

sillas, 2 asientos de moto, lo cual le daría un total de 9 trabajos terminados durante una semana; y las metas por equipo se contabilizarán según con cuántos trabajos fueron entregados al cliente final, es decir cuántos clientes fueron atendidos por la empresa a lo largo de una semana.

Para ser acreedor al bono individual será el colaborador que más trabajos haya realizado de forma individual y para obtener el bono por equipo será necesario que la tapicería Gómez & Gómez haya terminado por completo y entregado el trabajo a 5 clientes distintos en una semana.

Así como también se hará entrega de un bono económico individual por reconocimiento al alcanzar cierto tiempo laborando en la empresa, en múltiplos de 5 es decir, por 5 años por 10 años por 15 años, etcétera, para motivar al trabajador a continuar trabajando en la empresa durante más tiempo.

Estos incentivos se implementarán de la siguiente manera:

- El gerente general deberá avisar al trabajador o grupo de trabajadores el momento en el que han llegado a su meta.
- El bono se entregará al momento de hacer el pago semanal al empleado o grupo de empleados que lo hayan obtenido.
- El pago lo realizará el gerente general de la empresa, Jesús Gómez Cerezo.

RESPONSABLE:

Gerente general: Jesús Gómez Cerezo

Recursos involucrados:

Recursos financieros: Destinados por la empresa para cubrir el costo del incentivo.

Recursos humanos: Son los principales involucrados para alcanzar las metas y verse favorecidos con el incentivo.

INCENTIVOS NO FINANCIEROS

Contribuirán a la satisfacción emocional del empleado, evitando que el trabajo se le haga tedioso, repetitivo o monótono, ayudándolo a quitarse el estrés acumulado y propiciando un clima laboral agradable.

HORARIO FLEXIBLE

En la tapicería Gómez & Gómez se trabaja por pedidos que han realizado los clientes, algunos son más sencillos y hay otros que requieren de más tiempo para su elaboración, cada trabajador tiene designados los encargos que debe realizar, por este motivo se puede brindar la facilidad de que los empleados puedan retirarse una vez que hayan concluido sus encargos o si lo prefieren pueden llegar un poco después de la hora de entrada, siempre y cuando realicen todos los trabajos asignados y de ellos dependerá el esforzarse por llegar a la meta, ya que los incentivos no económicos podrán ser mezclados con los beneficios económicos.

FESTEJO DE CUMPLEAÑOS

Con la intención de crear una sensación de pertenencia del trabajador con la empresa, el encargado de Tapicería Gómez & Gómez tendrá la atención de regalar un pastel el día del cumpleaños de cada trabajador, brindando un momento dentro de la jornada laboral para compartirlo con los demás compañeros, rompiendo un poco la monotonía y haciendo pasar un rato agradable a los trabajadores.

1 DÍA LIBRE AL MES

Como consideración a la vida personal de los colaboradores, cada uno podrá elegir un día libre para realizar cualquier actividad personal que necesite, siempre y cuando se comprometan a no ausentarse ningún otro día laboral del mes.

PRESTACIONES ADICIONALES

Estas se implementan para ayudar al trabajador a desempeñar su trabajo al 100%, brindándole los medios para hacerlo, por ejemplo: transporte y alimentación.

TRANSPORTE

Semanalmente los empleados deberán reunir los boletos de autobús que ocupan para trasladarse de su casa a la empresa y de la empresa a su casa y Tapicería Gómez & Gómez cubrirá el 50% de su costo.

- Únicamente se cubrirá el 50% del costo de los boletos presentados.

- Válido dos boletos por día por empleado.
- Los boletos deberán presentarse los días sábados al final de la jornada laboral.
- De no presentar los boletos el día sábado, no serán recibidos ningún otro día después y el trabajador perderá el beneficio de esa semana.
- Sólo se cubre el costo de transporte en autobús, no taxis.
- Si el trabajador no se presenta a trabajar un día de la semana pierde este beneficio durante la semana que no se presentó.

ALIMENTACIÓN

Durante la jornada laboral se proporcionará a los trabajadores un guisado y agua para que puedan continuar con sus labores.

Con esto se pretende ayudar económicamente al empleado brindándole alimentación básica, y se verán beneficiadas ambas partes, empresa y trabajador, pues el trabajador tendrá seguro su alimento del día y la empresa no perderá tiempo de producción mientras el trabajador sale a comer.

ETAPA 2: EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

CURSOS

COMPUTACIÓN: Este curso tendrá una duración de un año y medio y podrá ser realizado los días domingo, fuera del horario laboral, en las instalaciones de CETEC CÓRDOBA.

ALFABETIZACIÓN: El curso tendrá la duración que requiera el programa establecido por INEA y dentro de las instalaciones por ellos asignadas, de igual manera tendrá que ser llevado a cabo fuera del horario laboral.

INCENTIVOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

Se implementarán de manera permanente, pues serán parte de las condiciones laborales de cada trabajador.

PRESTACIONES

Se implementarán de manera permanente, pues serán parte de las condiciones laborales de cada trabajador.

ETAPA 3: EVALUACIÓN Y CONTROL

En esta etapa se utilizarán como herramientas de evaluación:

- CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCION DE LOS EMPLEADOS
- CUADRO COMPARATIVO DE METAS

CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

NOMBRE:

PUESTO:

DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN

PRODUCCIÓN

Estimado colaborador, con la finalidad de lograr que realices más a gusto tu trabajo dentro de nuestra empresa te solicitamos respuestas con honestidad estas preguntas de acuerdo a la siguiente escala:

1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Malo

N/A: No aplica

	1	2	3	4	5	N/A
1. ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?						
2. ¿Se siente integrado a la empresa?						
3.- ¿Siente que su trabajo aporta algo a la empresa?						
4.- ¿Se siente motivado por la empresa?						
5.- ¿Sus jefes lo tratan con amabilidad?						
6.- ¿Sus jefes son muy exigentes?						
7.- ¿Se siente valorado en su empresa?						
8.- ¿Considera que su trabajo está bien						

remunerado?						
9.- ¿Considera que su remuneración está por encima de la que podría obtener en otra empresa?						
10.- ¿Siente que cuenta con seguridad para realizar su trabajo?						

La encuesta ha finalizado agradecemos su tiempo y honestidad.

Con los resultados del cuestionario de nivel de satisfacción aplicado a los empleados se obtuvieron las siguientes gráficas:

GRÁFICA DE SATISFACCIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

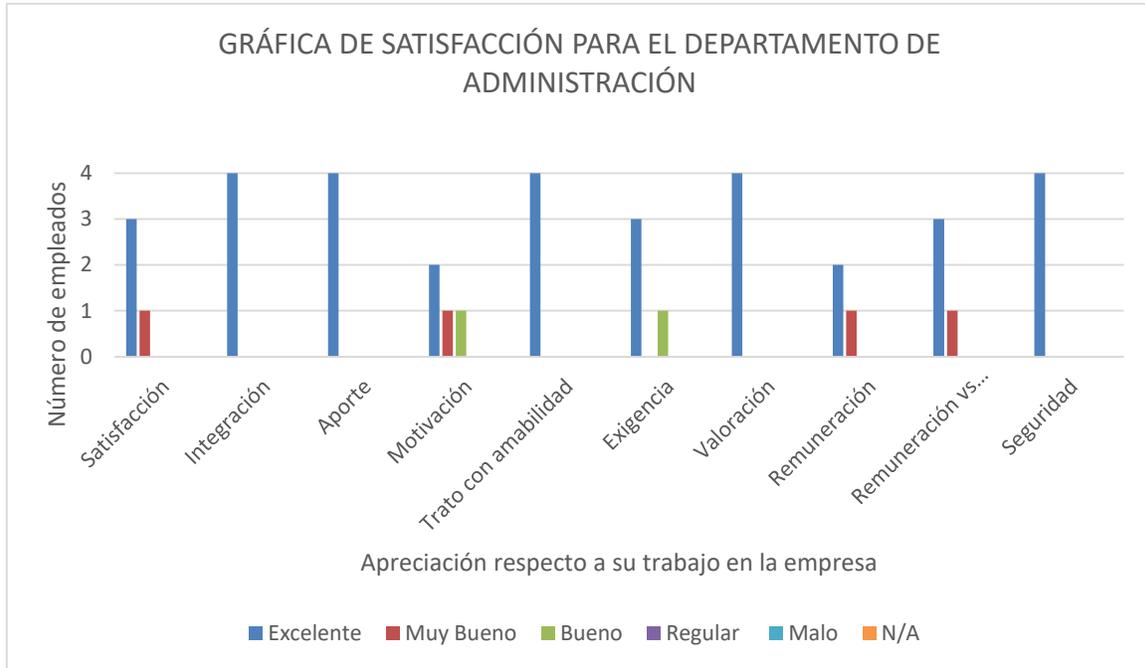


Figura 3.14: Gráfica de satisfacción del departamento de administración

Según los resultados obtenidos con el cuestionario, el personal del área de administración de la empresa muestra estar muy a gusto con su labor en la misma, pues han dado altas calificaciones a cuestiones como seguridad, satisfacción, trato y valoración.

GRÁFICA DE SATISFACCIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

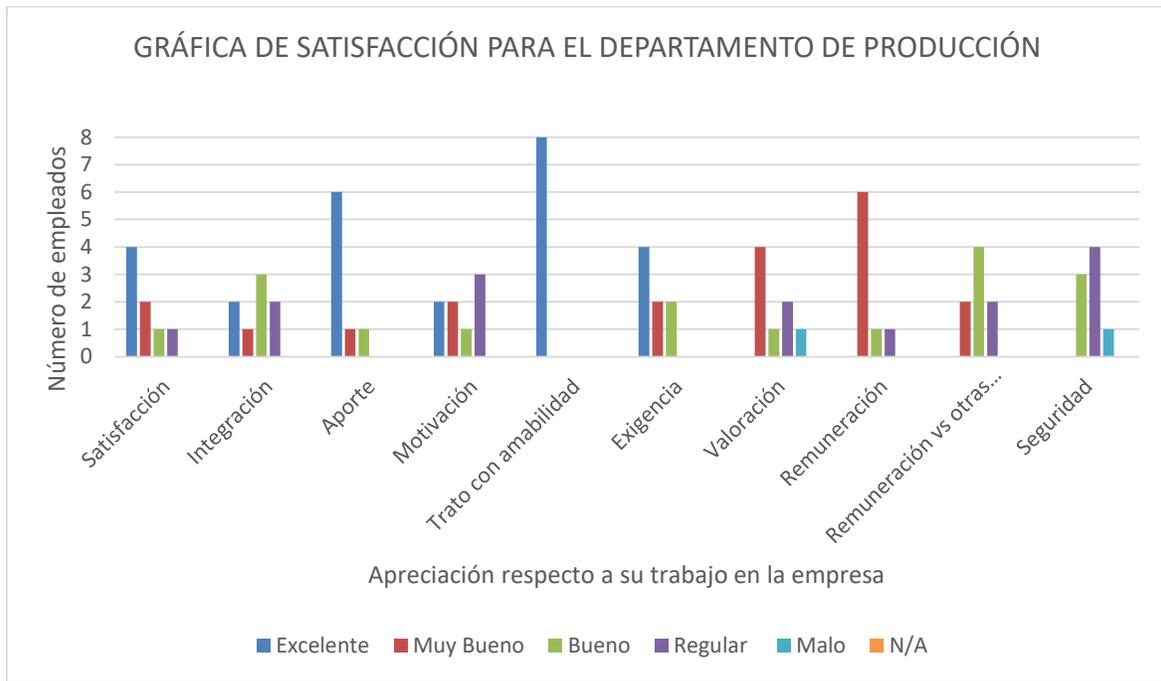


Figura 3.15: Gráfica de satisfacción del departamento de producción

La gráfica anterior representa que los empleados del departamento de producción de la empresa Tapicería Gómez & Gómez están satisfechos con la forma en la que son tratados, sin embargo, no lo están respecto a temas de seguridad, en este aspecto la empresa podría mejorar, a su vez, muy pocos están satisfechos con la remuneración que reciben por su trabajo, y no se sienten valorados por la empresa, por lo tanto expresaron en la encuesta que la empresa les queda mucho a deber en cuanto a motivación, valoración, seguridad e incentivos, demostrando así, cuáles son los puntos de mejora con los que cuenta la tapicería Gómez & Gómez.

Comparando ambas gráficas se puede ver claramente que los directivos de la empresa están prestando mayor atención a las necesidades del personal administrativo, siendo que ambos son parte esencial para el éxito de la empresa.

CUADRO COMPARATIVO DE METAS

Mes	Tapicería Gómez y Gómez			
	Meta Propuesta	Meta Alcanzada	Diferencia	Observaciones
Enero	6 inasistencias al mes	5 Inasistencias al mes	1	Los empleados parecen no estar interesados en los beneficios.
Febrero	4 inasistencias al mes	4 Inasistencias al mes	0	La meta fue alcanzada pero se busca reducir aún más las inasistencias
Marzo	2 inasistencias al mes	0 Inasistencias al mes	0	Los empleados comienzan a responder de forma positiva, pues se dan cuenta de que si no se comprometen perderán los beneficios que ahora les ofrece la empresa.
Abril	0 inasistencias al mes	0 Inasistencias al mes	0	

Figura 3.16: Cuadro comparativo de metas

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades a Desarrollar	RESPONSABLE		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentar propuesta al encargado.	Mónica Ríos Franco	P		■	■													
		R		■	■													
Aprobación por parte del encargado	Jesús Gómez Cerezo	P			■	■												
		R			■	■												
Notificar al personal sobre la nueva implementación	Mónica Ríos Franco Jesús Gómez Cerezo	P					■											
		R					■											
Implementación del plan	Jesús Gómez Cerezo	P					■	■	■	■	■	■	■	■				
		R					■	■	■	■	■	■	■	■				
Evaluación del plan	Jesús Gómez Cerezo	P														■		
		R														■		
Retroalimentación del plan	Mónica Ríos Franco Jesús Gómez Cerezo	P															■	
		R															■	

Figura 3.17: Cronograma de actividades

PRESUPUESTO PARA LLEVAR A CABO EL PLAN DE MANTENIMIENTO DE CAPITAL HUMANO

CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Curso de computación	\$12 000 (1 año y medio)	\$12000
Curso de alfabetización	\$500 (cuota de recuperación)	\$500
Seminarios	\$200 por empleado (12 empleados)	\$2400
Alimentos	\$35 por empleado (12 empleados * 6 días)	\$2520
Transporte	\$800 mensuales	\$800
Meta Individual	10% sobre el sueldo semanal	
Meta en equipo	10% del monto logrado sobre su sueldo semanal	
Total		\$18220

Figura 3.18: Presupuesto para llevar a cabo el plan de mantenimiento de capital humano

Una parte importante para que el trabajador se sienta a gusto laborando dentro de una organización es garantizarle su seguridad y bienestar, demostrar que su integridad y salud son importantes para la organización.

Desde el punto de vista de recursos humanos la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada.

La higiene y la seguridad laboral están relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto presentado por la Organización mundial de la Salud (OMS):, “la salud es un estado de bienestar total físico, mental y social, y no sólo consiste en la ausencia de males o enfermedades.”

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de la salud de las tareas que este realiza.

Entre los principales objetivos de la higiene laboral se encuentran:

- Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo.
- Prevenir que se agraven males o lesiones.
- Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral. (Baptista, 2003)

Según Baptista “estos objetivos se pueden alcanzar a través de:

- La educación a los obreros, jefes, responsables de área, al señalarles los peligros existentes y cómo evitarlos.
- Estar en constante estado de alerta respecto a los riesgos existentes en el área de trabajo.
- Supervisando los nuevos procesos o materiales que serán utilizados.”

Existen tres grupos de condiciones que influyen considerablemente en el trabajo de las personas:

- Condiciones ambientales de trabajo: como iluminación, temperatura, ruido.
- Condiciones de tiempo: como duración de la jornada laboral, horas extra, periodos de descanso.
- Condiciones sociales: como organización, clima laboral, estatus.

Para demostrar el interés que tapicería Gómez & Gómez tiene hacia sus empleados propone las siguientes medidas preventivas para conseguir higiene laboral en la empresa y reducir los riesgos de trabajo y posibles accidentes.

Tapicería Gómez y Gómez es una empresa la cual opera en dos áreas: administración y producción.

ADMINISTRACIÓN

Para las personas que integran el personal administrativo de Tapicería Gómez y Gómez se recomienda no pasar al área de producción a menos de que su acceso sea estrictamente necesario y para ello será necesario que porten la siguiente indumentaria como medida de prevención necesaria.

CUBRE BOCAS



Figura 3.19: Colocación del cubreboca

Se debe utilizar el cubre bocas para protegerse contra los efectos nocivos a la salud causados al respirar aire contaminado por polvos, brumas, vapores o gases emanados de sustancias utilizadas en la empresa como: thinner, solventes, polvo despedido por la madera que podrían dañar sus vías respiratorias.

FORMA CORRECTA DE UTILIZAR EL CUBRE BOCAS

Se introduce por la cabeza, sin tirar demasiado de las gomas elásticas, colocándolas detrás de las orejas. Si tiene tiras que se atan en la parte de atrás, primero hay que colocar las tiras superiores en la parte superior de la cabeza y atarlas. A continuación, las tiras inferiores deben atarse en la parte del cuello debajo de las orejas. De cualquier manera, hay que observar la precaución de no tocar con las manos la parte interna que está en contacto con la nariz y la boca. Además, estas partes de la cara deben quedar totalmente cubiertas. Para comer o beber, hay que retirarlo. Su utilización no debe extenderse más de un día. Incluso, algunos expertos consideran que es conveniente cambiarlo cada cinco horas.

Si el cubre bocas se humedece o se percibe que está roto, desgastado, no está completamente lisa la tela o tiene algún agujero será necesario reemplazarlo por uno nuevo y destruir el que se ha utilizado. Se recomienda utilizar tijeras para cortarlos en pedazos y cerrarlo en una bolsa de plástico.

ZAPATO INDUSTRIAL

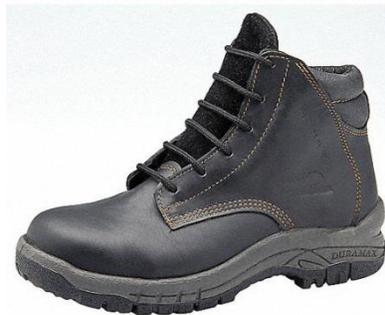


Figura 3.20: Zapato Industrial

Con la finalidad de proteger al trabajador de pisar desechos metálicos tirados en el piso, como grapas, clavos, partes de muebles o astillas que podrían enterrarse en la planta de su pie y provocar una lesión que traería como consecuencia la ausencia del trabajador por accidente de trabajo.

No será necesario que el personal administrativo utilice estos accesorios de seguridad durante toda su estancia en la empresa, si no únicamente cuando sea necesario que pasen al área de producción.

Dentro de su puesto de trabajo en administración sólo será necesario que porten su uniforme como de costumbre y su gafete de identificación.

PRODUCCIÓN

El personal de producción deberá portar los elementos necesarios para garantizar la seguridad de su persona, estos elementos son los siguientes:

CUBRE BOCA INDUSTRIAL



Figura 3.21: Cubreboca industrial

Será utilizado para disminuir el grado en que son inhalados por el colaborador los solventes que se encuentran continuamente en el ambiente del área de producción.

GUANTES INDUSTRIALES



Figura 3.22: Guantes industriales

Se utilizarán al momento de manipular la engrapadora neumatica para evitar que una grapa se entierre en las manos o dedos.

BOTA INDUSTRIAL



Figura 3.23: Bota industrial

Para los trabajadores del área de producción será obligatorio llevar puestos en todo momento las botas industriales, puesto que están en riesgo constante de pisar desechos puntiagudos que podrían enterrarse en la planta de sus pies.

LENTES INDUSTRIALES



Figura 3.24: Lentes industriales

Se utilizarán cuando sea necesario manipular resistol, tiner o sustancias químicas que puedan resultar irritantes para sus ojos.

De igual manera será necesario portarlos al desengrapar muebles o destapizar para disminuir el riesgo de que una grapa pueda enterrarse en uno de sus ojos.

BROCHA



Figura 3.25 Brocha para aplicación de resistol o pegamentos

Será utilizada obligatoriamente para la aplicación de resistol o pegamentos utilizados para el desarrollo de su trabajo, quedando estrictamente prohibido untarlos con las manos o dedos, puesto que podría causarse una intoxicación en caso de llevar sus manos a la boca accidentalmente.

SEÑALÉTICA

COLORES DE SEGURIDAD

COLOR	SIGNIFICADO	INDICACIONES
ROJO	Paro / Prohibición.	Señalamientos para prohibir acciones específicas. Ubicación de material y equipo para combate de incendios
AMARILLO	Advertencia de peligro. Delimitación de áreas.	Atención, precaución, verificación e identificación de tuberías que conducen fluidos peligrosos. Límites de áreas restringidas o de usos específicos.
VERDE	Condición segura.	Señalamientos para indicar salidas de emergencia, rutas de evacuación, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, regaderas de emergencia, lavaojos, entre otros.
AZUL	Obligación.	Señalamientos para realizar acciones específicas.

Figura 3.26: Colores de seguridad

SEÑALES DE SEGURIDAD E HIGIENE

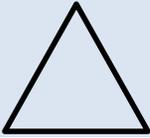
SIGNIFICADO	USO
PROHIBICIÓN 	Prohibición de una acción susceptible de provocar un riesgo.
OBLIGACIÓN 	Descripción de una acción obligatoria.
PRECAUCIÓN 	Advierte un peligro.
INFORMACIÓN 	Proporciona información para casos de emergencia.

Figura 3.27: Señales de seguridad e higiene

SEÑALES DE PROHIBICIÓN

INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
PROHIBIDO FUMAR	CIGARRILLO ENCENDIDO	
PROHIBIDO GENERAR LLAMA ABIERTA E INTRODUCIR OBJETOS INCANDESCENTES	CERILLO ENCENDIDO	
PROHIBIDO EL PASO	SILUETA HUMANA CAMINANDO	
AGUA NO POTABLE	LLAVE SOBRE VASO CONTENIENDO AGUA INDICADA POR LINEAS ONDULADAS	
PROHIBIDO EL PASO A MONTACARGAS Y OTROS VEHICULOS INDUSTRIALES	CONTORNO DE PERFIL DE MONTACARGAS Y SILUETA DE CONDUCTOR	

INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
PROHIBIDO EL PASO A PERSONAS CON MARCAPASOS	SILUETA ESTILIZADA DE CORAZON Y CABLE	
PROHIBIDO EL USO DE ARTICULOS METALICOS O RELOJES DE PULSERA	FIGURA ESTILIZADA DE RELOJ DE PULSERA Y SILUETA LATERAL DE LLAVE	
NO UTILIZAR AGUA COMO AGENTE EXTINGUIDOR	CUBO DERRAMANDO AGUA SOBRE LLAMA	

Figura 3.28: Señales de prohibición

FUENTE: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

SEÑALES DE OBLIGACIÓN

INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
INDICACIÓN GENERAL DE OBLIGACIÓN	SIGNO DE ADMIRACIÓN	
USO OBLIGATORIO DE CASCO DE PROTECCIÓN	CONTORNO DE CABEZA HUMANA, PORTANDO CASCO	
USO OBLIGATORIO DE PROTECCIÓN AUDITIVA	CONTORNO DE CABEZA HUMANA PORTANDO PROTECCION AUDITIVA	
USO OBLIGATORIO DE PROTECCIÓN OCULAR	CONTORNO DE CABEZA HUMANA PORTANDO ANTEOJOS	
USO OBLIGATORIO DE CALZADO DE PROTECCIÓN	UN ZAPATO DE PROTECCION	
USO OBLIGATORIO DE GUANTES DE PROTECCIÓN	UN PAR DE GUANTES	

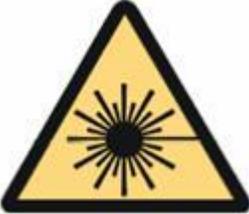
INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
USO OBLIGATORIO DE PROTECCIÓN RESPIRATORIA	CONTORNO DE CABEZA HUMANA PORTANDO DISPOSITIVO DE PROTECCION RESPIRATORIA	
USO OBLIGATORIO DE EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL CONTRA CAIDAS DE ALTURA	CONTORNO DE FIGURA HUMANA PORTANDO ARNES, ATADO A UNA CUERDA	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LA CARA	CONTORNO DE CABEZA HUMANA PORTANDO PROTECTOR FACIAL	

Figura 3.29: Señales de obligación

FUENTE: SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

SEÑALES DE PRECAUCIÓN

INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
INDICACIÓN GENERAL DE PRECAUCIÓN	SIGNO DE ADMIRACION	
PRECAUCIÓN, SUSTANCIA TÓXICA	CRANEO HUMANO DE FRENTE CON DOS HUESOS LARGOS CRUZADOS POR DETRAS	
PRECAUCIÓN, SUSTANCIAS CORROSIVAS	UNA MANO INCOMPLETA SOBRE LA QUE UNA PROBETA DERRAMA UN LIQUIDO. EN ESTE SIMBOLO PUEDE AGREGARSE UNA BARRA INCOMPLETA SOBRE LA QUE OTRA PROBETA DERRAMA UN LIQUIDO	
PRECAUCIÓN, MATERIALES INFLAMABLES Y COMBUSTIBLES	IMAGEN DE FLAMA	
PRECAUCIÓN, MATERIALES OXIDANTES Y COMBURENTES	CORONA CIRCULAR CON UNA FLAMA	
PRECAUCIÓN, MATERIALES CON RIESGO DE EXPLOSIÓN	UNA BOMBA EXPLOTANDO	

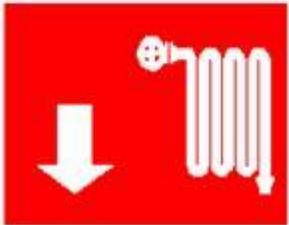
INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
ADVERTENCIA DE RIESGO ELÉCTRICO	FLECHA QUEBRADA EN POSICIÓN VERTICAL HACIA ABAJO	
RIESGO POR RADIACIÓN LASER	LINEA CONVERGIENDO HACIA UNA IMAGEN DE RESPLANDOR	
ADVERTENCIA DE RIESGO BIOLÓGICO	CIRCUNFERENCIA Y TRES MEDIAS LUNAS	
RIESGO POR RADIACIÓN NO IONIZANTE	IMAGEN ABSTRACTA DE ANTENA EMITIENDO ONDAS ELECTROMAGNÉTICAS	
RIESGO POR PRESENCIA DE CAMPOS MAGNÉTICOS	SILUETA DE IMAN CON DOS ARCOS RADIANTES EN AMBOS LADOS	
RIESGO DE OBSTÁCULOS EN ZONAS TRANSITABLES	SILUETA HUMANA ESTILIZADA TROPEZANDO CON UN OBSTÁCULO EN EL SUELO	

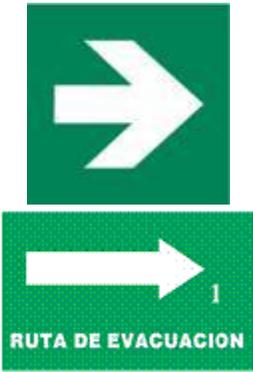
INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
RIESGO DE CAIDA A DESNIVEL	SILUETA HUMANA ESTILIZADA CAYENDO DESDE EL BORDE DE UNA SUPERFICIE A DESNIVEL	
RIESGO POR BAJA TEMPERATURA / CONDICIONES DE CONGELAMIENTO	FIGURA ABSTRACTA MOSTRADA EN LA IMAGEN CONTIGUA	
RIESGO POR SUPERFICIE RESBALOSA	SILUETA ESTILIZADA DE HOMBRE CAYENDO SOBRE UNA SUPERFICIE RESBALOSA	
RIESGO DE CAIDA DE CARGAS SUSPENDIDAS	OBJETO CUADRANGULAR SOPORTADO POR CUATRO CUERDAS, DONDE SE OBSERVA ROTA UNA DE ELLAS	
PRECAUCIÓN, ZONA DE TRÁNSITO DE MONTACARGAS U OTROS VEHICULOS INDUSTRIALES DE TRANSPORTE DE MATERIALES	CONTORNO DE PERFIL DE MONTACARGAS Y SILUETA DE CONDUCTOR	
PRECAUCIÓN, SUPERFICIE CALIENTE	FIGURA ABSTRACTA MOSTRADA EN LA IMAGEN CONTIGUA	
PRECAUCIÓN, ZONA A ALTA TEMPERATURA	IMAGEN DE TERMOMETRO MOSTRANDO INDICACION DE ALTA TEMPERATURA	

Figura 3.30: Señales de precaución

FUENTE: SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

SEÑALES DE UBICACIÓN

INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
UBICACIÓN DE UN EXTINTOR	SILUETA DE UN EXTINTOR CON FLECHA DIRECCIONAL OPCIONAL, EN EL SENTIDO REQUERIDO	
UBICACIÓN DE UN HIDRANTE	SILUETA DE UN HIDRANTE CON FLECHA DIRECCIONAL	

INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	EJEMPLO
UBICACIÓN DE UNA SALIDA DE EMERGENCIA	SILUETA HUMANA AVANZANDO HACIA UNA SALIDA EN EL SENTIDO REQUERIDO. OPCIONALMENTE PUEDE ADICIONAR LA FLECHA DIRECCIONAL Y EL TEXTO "SALIDA DE EMERGENCIA"	
UBICACIÓN DE RUTA DE EVACUACIÓN	FLECHA INDICANDO EL SENTIDO REQUERIDO Y, EN SU CASO, EL NUMERO DE LA RUTA DEEVACUACION. OPCIONALMENTE PUEDE CONTENER EL TEXTO RUTA DE EVACUACION	

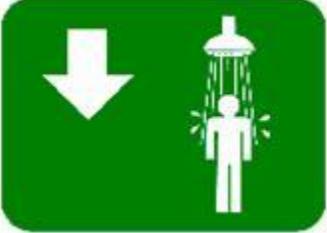
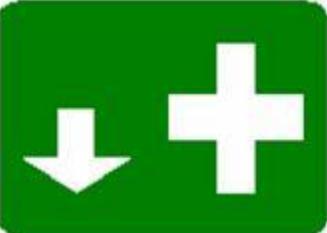
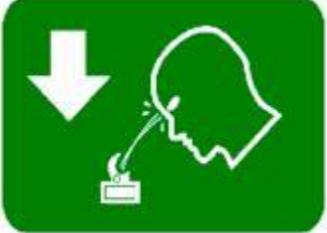
INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SIMBOLO	EJEMPLO
UBICACIÓN DE UNA REGADERA DE EMERGENCIA	SILUETA HUMANA BAJO UNA REGADERA Y FLECHA DIRECCIONAL	
UBICACIÓN DE ESTACIONES Y BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS	CRUZ GRIEGA Y FLECHA DIRECCIONAL	
UBICACIÓN DE UN LAVAOJOS	CONTORNO DE CABEZA HUMANA INCLINADA SOBRE UN CHORRO DE AGUA DE UN LAVAOJOS, Y FLECHA DIRECCIONAL	

Figura 3.31: Señales de ubicación

FUENTE: SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

La empresa Tapicería Gómez y Gómez ha logrado incrementar su capacidad de producción, así como el compromiso de cada uno de sus empleados.

Gracias a este trabajo realizado con base a la observación, el acercamiento con la empresa y los empleados de ambos departamentos de la misma, así como a través de preguntar y escuchar las necesidades que presentan sus colaboradores. Los directivos se han dado la oportunidad de voltear a ver lo que estaba fallando y lo que estaba haciendo falta para ayudar a hacer crecer su empresa, se dieron cuenta que no es suficiente cubrir las necesidades económicas de los colaboradores, que hay que ir más allá para crear un clima laboral óptimo y sobre todo que la inversión que se haga para los empleados no será un gasto ni dinero tirado a la basura, si no que regresará expresado en ganancias para la empresa.

4.1 Resultados

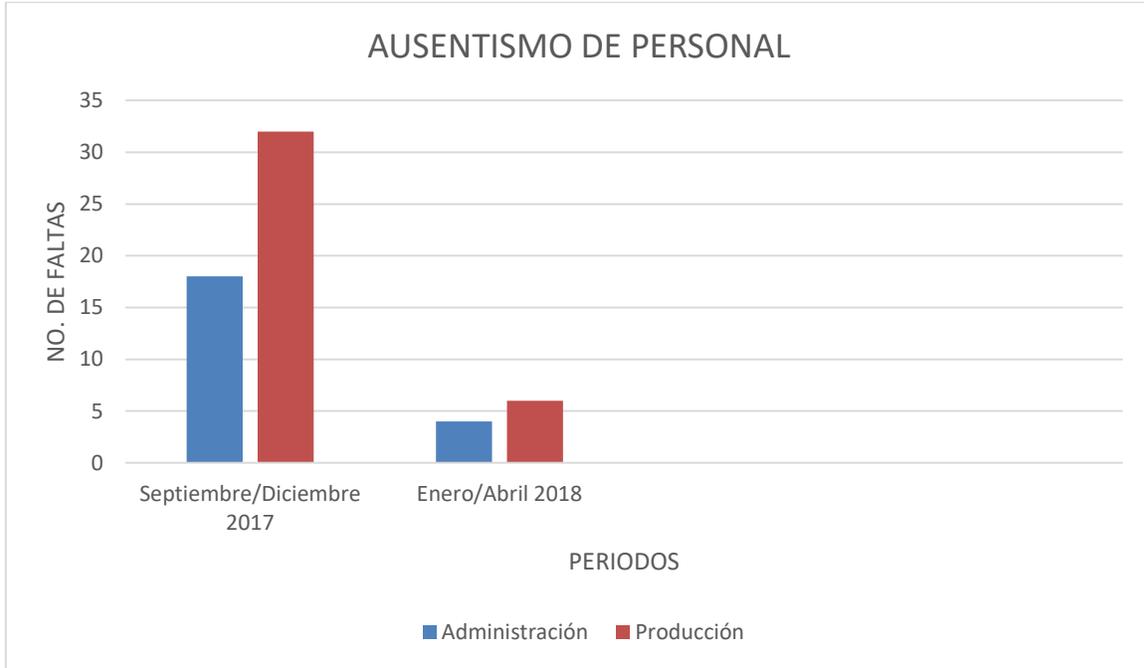


Figura 3.32 Resultados

En la gráfica anterior se muestra cuánto se redujeron las faltas de los trabajadores de cada departamento, se compara un periodo de cuatro meses antes de la implementación del Plan de mantenimiento de capital humano con el periodo de cuatro meses implementando el plan.

Se puede observar una reducción importante de ausentismo de personal, aunque el departamento de producción sigue presentando mayor número de faltas, es sin duda, mucho menor, esto debido a que no quieren perder los beneficios que les son otorgados a cambio de no ausentarse ningún día de la semana.

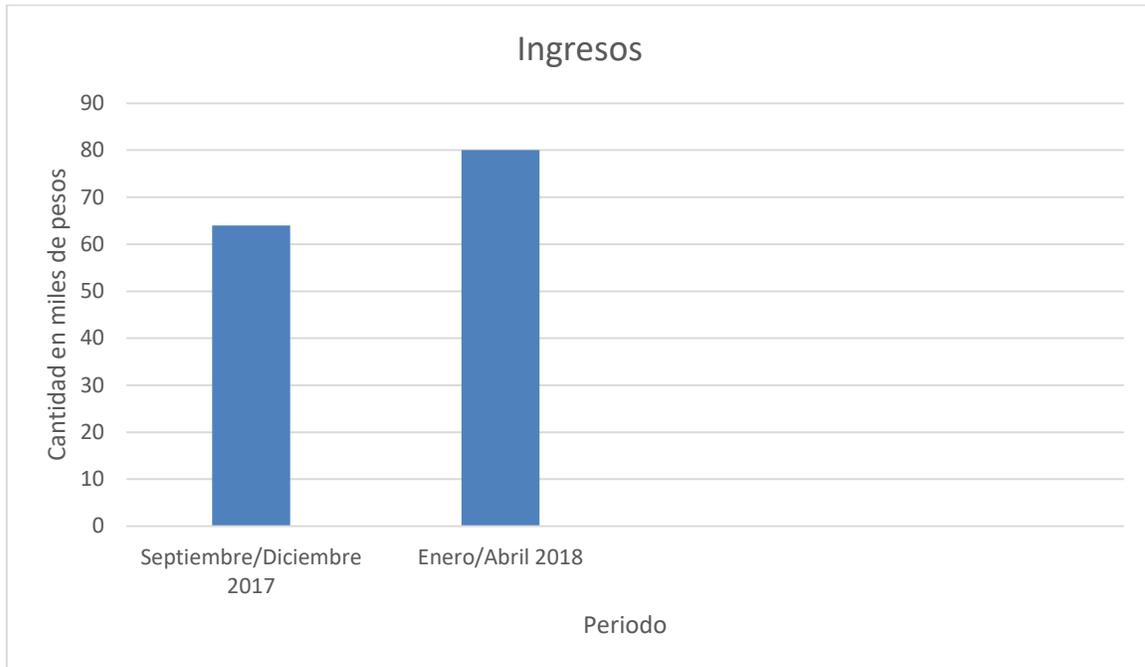


Figura 3.33 Ingresos

En la gráfica se muestra el aumento de ingresos que tuvo la empresa gracias al incremento en su productividad y al lograr cubrir mayor demanda de los clientes, esto fue posible debido a que los empleados se comprometieron con su trabajo y lograron sus metas mensuales, obteniendo un mutuo beneficio empresa/trabajador.

Bibliografía

(s.f.). Obtenido de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/129438/sector_Industria_Muebles.pdf

Baptista, H. (2003). En *Higiene y seguridad en el trabajo*.

Bedodo Espinoza, V., & Carla, G. G. (2006). En *Motivación laboral y compensaciones: Una investigación de orientación teórica*. Santiago de Chile.

Chiavenato, I. (2012). En *Gestión del talento humano*. Mc. Graw Hill.

Chiavento, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill.

Chruden, H., & Sherman, A. (1978). *Administración de personal*. México: Compañía editorial continental.

Dessler, G. (2011). *Administración de personal*. Prentice Hall.

Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

Fernandez, I. (2001). *Tendencias de compensaciones en el mercado*.

Flannery, T., & Hofrichter, D. P. (1997). *Personas, desempeño y pago: compensación dinámica para el nuevo entorno de negocios*. Paidós.

Mendoza Llanos, R. (2015). *Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo*. Chile.

Patalán Pérez, J. (2016). En *Calidad de vida en el trabajo*.

Pérez Rubio, J. A. (1997). En *Motivación y satisfacción laboral: Retrospectiva sobre sus formas de análisis*.

Sánchez, D. C. (2015). *Ausentismo laboral: Una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*.