

308923

93  
zej.

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

---

FACULTAD DE PEDAGOGIA  
INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



**LAS INVESTIGACIONES SOCIOLABORALES COMO SERVICIO  
DE APOYO PEDAGOGICO A LAS EMPRESAS PARA  
DISMINUIR EL INDICE DE ROTACION DE PERSONAL**

**INFORME ACADEMICO  
DE ACTIVIDAD PROFESIONAL**

PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADO EN PEDAGOGIA**  
QUE PRESENTA:  
**MARIA ELENA ROBLES MITRE**

DIRECTOR DEL INFORME ACADEMICO:  
M. EN C. GABRIEL JORGE MENDOZA BUENROSTRO

MEXICO, D. F.

1997

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

Gracias, Señor, por haberme permitido lograr esta meta y por todas las bendiciones que me has dado...

**Dedico este trabajo a tí...**

**mamá, por tu apoyo, confianza, amor y porque todo lo que soy te lo debo a tí...**

**papá, porque tu herencia es mi carrera...**

**Benjamín, porque siempre estás conmigo, por tu amor y por tu ayuda...**

**Angélica ("viejita"), porque siempre me has dado tu apoyo, y porque sin tí no hubiera logrado mi meta...**

**mi estrellita del cielo...**

**Andrés, porque eres la luz y la alegría de mi vida...**

**Héctor, mi esposo, porque eres el amor más grande de mi vida y por tu apoyo, ánimo y confianza ilimitados...**

# ÍNDICE

	Pág.
<b>EXORDIO</b>	
1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	1
2. JUSTIFICACIÓN .....	2
<b>I. CUERPO DEL INFORME</b>	
I.1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....	5
I.1.1. Tipo de Institución .....	5
I.1.2. Misión Institucional .....	12
I.1.3. Estructura General .....	13
I.2. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA .....	16
I.2.1. Funciones y Acciones Desarrolladas .....	16
I.2.2. Selección del Proyecto .....	22
I.2.3. Exposición del Proyecto .....	23
<b>II. VALORACIÓN CRÍTICA</b>	
II.1. FUNDAMENTACIÓN DE LA CRÍTICA .....	33
II.2. LOGROS, POSIBILIDADES Y LIMITACIONES .....	54
II.3. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	58
<b>CONCLUSIONES</b> .....	61
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	63

## **Exordio**

### **1. Exposición de Motivos.**

De las diversas funciones y responsabilidades que supone mi trabajo dentro del despacho, he decidido dirigir mi atención a la parte de la coordinación de las Investigaciones Sociolaborales, en función de que ellas representan uno de los servicios más solicitados y más difundidos de la empresa (además de los servicios de Capacitación y Reclutamiento y Selección de personal).

Las Investigaciones Sociolaborales llevadas a cabo con seriedad y profesionalismo representan una valiosa herramienta para las empresas que están interesadas en cubrir sus puestos vacantes con los mejores candidatos posibles.

Hoy en día, muchas Instituciones ya tienen en funcionamiento un eficaz proceso de Reclutamiento y Selección de Personal. Además de basarse en una serie exámenes psicométricos y entrevistas de Selección, cuentan también con los datos directos e indirectos que arrojan las Investigaciones Sociolaborales.

Teniendo como base el perfil del puesto, la cultura organizacional, las políticas y las herramientas de selección de personal, las Investigaciones Sociolaborales son una valiosa ayuda que facilita la toma de decisión en cuanto a la contratación o, en su caso, a la asignación de planta (para los puestos eventuales) lo que se traduce en empresas mejor estructuradas y en un menor índice de rotación de personal.

Nuestros clientes están convencidos que este servicio aporta más elementos que facilitan la asignación de puestos a los posibles candidatos.

Las investigaciones Sociolaborales implican un trabajo interdisciplinario, que incluye trabajadoras sociales, asistente capturista y mensajeros, todos ellos coordinados por un profesional conocedor de Recursos Humanos y de Dirección de Personal: en este caso, el pedagogo.

La experiencia nos demuestra que a mayor información sobre los candidatos a ocupar los puestos vacantes, mayor es la posibilidad de tomar una decisión correcta, en función de tener más elementos que indiquen si la persona puede ocupar la vacante con éxito y si la empresa, por otro lado, puede cubrir sus expectativas. Estos dos factores combinados eficazmente promueven una relación laboral más sana y duradera.

## 2. Justificación.

Todo lo que se refiere a la coordinación del servicio de Investigaciones Sociolaborales exige ciertas habilidades que el pedagogo conoce y ha desarrollado desde su formación profesional.

En primer lugar supone la capacidad de planeación, puesto que cualquier proyecto requiere todo un trabajo previo que sustente y haga efectivo dicho proyecto. Para las Investigaciones Sociolaborales, son muchos los factores que se deben planear. Todos los recursos materiales y humanos deben manejarse de tal manera que promuevan el eficaz desarrollo de todo el proceso.

Implica también una amplia habilidad para la dirección, puesto que se trata de coordinar a toda la gente y los recursos que intervienen en la investigación, así como el contacto permanente con los clientes para entregar cada expediente en el tiempo prometido.

El pedagogo, y en particular el egresado de la Universidad Panamericana, posee un perfil muy claro de liderazgo, lo cual lo capacita para tomar el mando de grupos de trabajo.

Esta responsabilidad supone facilidad de comunicación, en virtud de lograr un equipo de trabajo eficiente y dinámico.

Así mismo, esta función requiere de las habilidades que implican el control de cualquier proceso. Es necesario evaluar constantemente los resultados obtenidos y el desempeño personal y de grupo para tomar las medidas correctivas necesarias que garanticen un mejor desarrollo de nuestra meta: cubrir y superar las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

Aunque no es estrictamente necesario para el perfil de Coordinador de Investigaciones Sociolaborales, facilita mucho la labor el hecho de tener experiencia en empresas, y concretamente en el área de Recursos Humanos, dado que a mayor grado de empatía con los clientes, mayor será la sensibilidad para detectar sus necesidades y cubrir sus expectativas.

Cuando se conoce y se ha vivido toda la problemática que representa cubrir adecuadamente los puestos vacantes de una empresa, es más fácil tratar de aportar y destacar los datos más importantes que sugieren las Investigaciones Sociolaborales.

El Pedagogo egresado de la Universidad Panamericana posee un amplia visión de la empresa, conoce los elementos que forman el área de recursos humanos, sabe que el factor humano es lo más importante de cualquier institución, tiene todas las características necesarias para el trabajo interdisciplinario y maneja las habilidades de liderazgo y control de grupos de trabajo.

Todo este perfil, sumado a la experiencia en Capacitación de Personal, dan como resultado un profesional capaz de asumir el reto de coordinar un trabajo dinámico, muchas veces complicado, que exige una respuesta rápida y veraz para mantener y elevar la calidad de servicio que Capacitación Especializada Caso ofrece a todos sus clientes.

## I. CUERPO DEL INFORME

### I.1 DESCRIPCION GENERAL

#### I.1.1 Tipo de Institución

El Centro de Capacitación Especializada Caso es una organización constituida en 1989 por profesionales preparados en el ámbito de la planeación, organización, administración y desarrollo de personal.

Esta institución se dedica a dar servicios administrativos de apoyo al área de Recursos Humanos de las empresas. Los servicios que presta son:

- 1.- Capacitación Administrativa.
- 2.- Investigaciones Sociolaborales.
- 3.- Reclutamiento y Selección de Personal.
- 4.- Capacitación en Sistemas Computacionales.
- 5.- Administración de Personal.
- 6.- Consultoría en Organización, Planeación y Presupuesto.
- 7.- Cyborg Systems Software para la Administración de Recursos Humanos.

#### 1.- Capacitación Administrativa

Este servicio cuenta con un sistema moderno y ágil para hacer una eficiente integración de programas de capacitación, mismo que va desde la detección de necesidades hasta su presupuestación, seguimiento y evaluación. Las áreas que comprende son:

- **Detección de Necesidades.**
- **Diseño de Programas.**
- **Alta Dirección y Nivel Gerencial.**
- **Nivel Administrativo y de Supervisión.**
- **Nivel Técnico y Operativo.**

En este servicio se incluye también la elaboración de manuales, de materiales didácticos y toda clase de apoyos para la instrucción de cursos de capacitación.

## **2.- Investigaciones Sociolaborales**

Las Investigaciones Sociolaborales se llevan a cabo en torno al análisis de los antecedentes personales en el orden laboral, y nuestro personal las realiza por medio de visitas domiciliarias y visitas a empleos anteriores. También se hacen sondeos vía telefónica para confirmar los datos que se obtienen en las visitas efectuadas físicamente.

Este servicio garantiza:

- **Datos Verídicos.**
- **Información Amplia.**
- **Referencias Laborales.**
- **Visitas Domiciliarias.**
- **Confidencialidad.**
- **Referencias Personales.**
- **Respuestas Rápidas.**

## **3.- Reclutamiento y Selección de Personal**

En materia de Reclutamiento y Selección de Personal,

Capacitación Especializada ofrece servicios bajo dos esquemas:

- **Reclutamiento y Selección Tradicional:** Se denomina así en virtud de ser éste un servicio que ofrecen otras empresas del país. Sin embargo, Capacitación Especializada utiliza las más modernas técnicas de evaluación en materia laboral que existen en el mercado, lo que permite asegurar que el personal seleccionado abarque no sólo las necesidades curriculares del puesto (escolaridad, experiencia, etc.), sino que también tenga las características de personalidad que requiera cada puesto en particular (perseverancia, facilidad para tomar decisiones, apego a normas, etc.). Lo anterior se lleva a cabo mediante una definición previa de requerimientos de un determinado puesto y, con base en esto, se selecciona al personal solicitado. Los niveles que se atienden son:
  - Personal Directivo.
  - Personal Gerencial.
  - Personal Administrativo.
  - Personal Técnico-Operativo.
  
- **Reclutamiento y Selección sin Riesgos Laborales:** Este sistema permite evaluar al personal en el desempeño y funciones que tiene a su cargo, antes de hacer cualquier tipo de contratación. Con este sistema es posible cubrir incapacidades, vacaciones o imprevistos, sin tener que incrementar la plantilla base. Asimismo, se pueden atender proyectos temporales o de corto plazo, sin que sea necesario recurrir a contrataciones que generen derechos y obligaciones laborales y compromisos de seguridad social. Se opera mediante contrataciones que realiza Capacitación Especializada para que se elabore con terceros, por un período determinado (dos a tres meses aproximadamente) que permita una evaluación práctica. Una vez que el personal es evaluado en la práctica, las contrataciones se hacen con una seguridad mucho mayor a la que ofrecen los sistemas tradicionales de

selección, sin que esto implique costos adicionales de reclutamiento y selección. Este servicio se apoya en:

- Perfil del Puesto.
- Perfil del Candidato.
- Entrevista Inicial.
- Entrevista a Fondo.
- Investigación Sociolaboral.

#### 4.- Capacitación en Sistemas Computacionales

Se ofrece capacitación en cómputo con la paquetería del mercado, misma que conforme es actualizada por los fabricantes de software, la empresa va incorporando al catálogo de cursos preparados. Esta capacitación puede llevarse a cabo en las instalaciones de Capacitación Especializada o bien, donde el cliente lo indique. Los niveles que alcanza son:

- Básico.
- Intermedio.
- Avanzado.

#### 5.- Administración de Personal

En Capacitación Especializada Caso la Administración de Personal se basa en sistemas enfocados a la toma de decisiones en la administración moderna, proceso que agiliza notablemente la dirección de personal. Este servicio abarca las áreas de:

- Nóminas:
  - \* Administración.
  - \* Diseño.
  - \* Pago.

**-Prestaciones:**

- \* Estudios Internos.
- \* Estudios Externos.
- \* Descripción de Puestos.
- \* Integración Salarial.

**- Sueldos:**

- \* Análisis de Puestos.
- \* Integración de Tabuladores.
- \* Valuación de Puestos.
- \* Equidad Interna.
- \* Equidad Externa.

**6.- Cosultoría en Organización, Planeación y Presupuesto**

Este servicio tiene como finalidad determinar con precisión la organización, sistemas, métodos y procedimientos que permitan a los clientes optimizar sus procesos en términos de productividad y eficiencia, mediante la reformulación de su estructura de organización, sistemas, métodos y/o procedimientos de trabajo de algún área específica y las implicaciones de vinculación con las demás áreas de la empresa. Se considera que la integración del control presupuestal implica que los hechos previstos se ajusten, hasta donde es posible, a los rumbos señalados por las cifras presupuestas, sirviendo también como instrumento adicional para la evaluación de proyectos, dado que:

- \* Ayuda a fijar responsabilidades a cada función de la empresa.
- \* Es el medio para comprobar la eficiencia de los resultados.
- \* Regula los gastos proyectados, dentro de los límites del ingreso.
- \* Sirve de advertencia oportuna contra cualquier optimismo o pesimismo que pudiera conducir a una expansión exagerada de ciertas funciones o divisiones

de la empresa.

- \* Hace que todos los departamentos de la empresa colaboren para alcanzar los objetivos generales.
- \* Evita el desperdicio, pues limita los gastos a las máximas especificadas.
- \* Señala el uso más económico del capital de la empresa.
- \* Ayuda a determinar el efecto de las políticas financieras de la empresa.
- \* Hace posible analizar las diferencias entre estimación y resultados.

Con la planeación (coordinación de las actividades de la empresa) y el control de las operaciones, más el sistema de control presupuestario, el presupuesto se convierte en una herramienta de toma de decisiones de la alta dirección.

#### 7.- Cyborg Systems Software para la Administración de Recursos Humanos

Capacitación Especializada representa en México a la firma Cyborg Systems que tiene el desarrollo de personal de mayor éxito en el mundo que incluye los módulos de:

- Recursos Humanos.
- Nómina y Administración de Salarios.
- Plan de Carrera.
- Control de Posiciones.

Este sistema permite que una organización conforme un ambiente de computación que cubra sus necesidades, sin estar limitado por las restricciones del software. Cyborg proporciona la máxima flexibilidad para permitir los cambios necesarios en el mundo actual. Este software ha sido probado con éxito en más de 1500 empresas en todo el mundo y a la fecha está totalmente adaptado a las leyes y costumbres mexicanas. Cyborg Systems cuenta con el certificado

ISO 9000 de reconocido prestigio internacional. El diseño universal de esta aplicación para negocios simplifica el intercambio intercontinental de datos y la toma de decisiones. Las posibilidades de informes dinámicos son idénticas para todas las regiones geográficas, proporcionando a las áreas directivas, una información de gran valor sobre toda la corporación. Un verdadero manejo global se puede obtener solamente con este tipo de continuidad del sistema y Cyborg es el único que hasta hoy lo puede ofrecer.

Los Recursos Humanos con los que cuenta Capacitación Especializada Caso son:

- 9 profesionistas dedicados al área de Recursos Humanos.
- 4 profesionistas encargados del área de Sistemas.
- 2 Trabajadoras Sociales.
- 3 Secretarías.
- 1 Recepcionista.
- 2 mensajeros.
- Instructores Externos.
- 1 persona de intendencia.

En virtud de tratarse de un despacho de servicios, la plantilla de instructores de capacitación varía de acuerdo al volumen de cursos que se esté manejando.

En cuanto a recursos materiales, el despacho cuenta con:

- escritorios y sillas.
- 6 computadoras (con Internet).

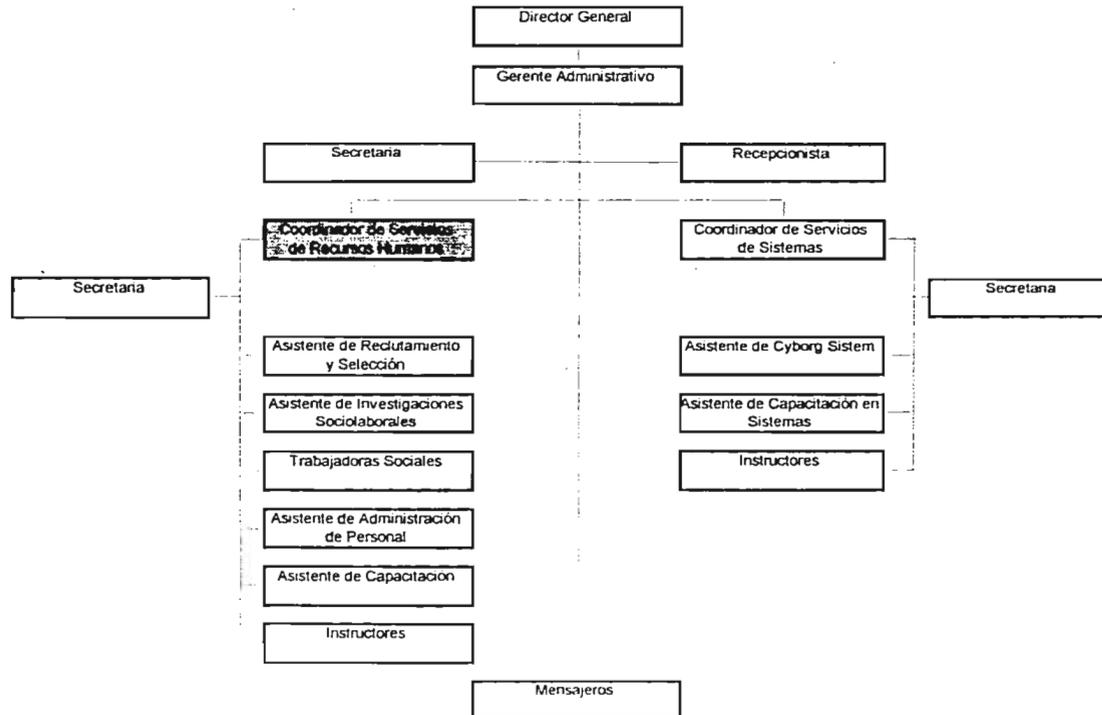
- 2 máquinas de escribir eléctricas.
- 1 aula para capacitación con pizarrón blanco, mesas, 30 sillas, proyector de acetatos, videocasetera, monitor, cafetera, etc.
- 1 conmutador con tres líneas telefónicas.
- fax.
- fotocopidora.
- engargoladora.
- trituradora de papel.
- guillotina.
- artículos de oficina en general.

#### I.1.2. Misión Institucional

La misión de Capacitación Especializada Caso está cifrada en *dar apoyo a las empresas del país, para que éstas puedan obtener un desarrollo creciente de su fuerza laboral, misma que aumentará en forma considerable sus posibilidades de responder ante un mercado dinámico que, día a día, necesita más de una óptima calidad.*

Su meta es cumplir con el compromiso de complacer a sus clientes excediendo sus expectativas por medio de un proceso de Calidad Total en el Servicio y enfatizar el mejoramiento continuo.

### I.1.3. Estructura General



Funciones de la Dirección General:

- Coordinar las actividades de las distintas áreas del despacho para lograr los objetivos de la empresa.
- Definir las estrategias que permitan el logro de sus utilidades y el desarrollo de sus servicios.
- Asegurarse de que las decisiones a corto plazo sean consistentes con los objetivos a largo plazo.
- Propiciar el desarrollo de los servicios y de los recursos humanos de la organización.
- Buscar oportunidades de negocios (nuevos clientes).

Funciones de la Gerencia Administrativa:

- Dar seguimiento a todos los proyectos (servicios) que se estén llevando a cabo.
- Elaborar contratos y definir alcances y especificaciones de cada proyecto.
- Coordinar recursos humanos y materiales para la consecución de cada proyecto.
- Contratar y asignar a los instructores para cada curso.

Funciones del Coordinador de Servicios de Recursos Humanos:

- Planear, ejecutar y evaluar estrategias para la consecución de los proyectos en el área de Recursos Humanos.
- Coordinar recursos humanos, materiales y tiempo para cada servicio.
- Dar seguimiento al programa de actividades y metas.
- Entregar reportes de actividades a la Gerencia Administrativa.

Funciones del Coordinador de Servicios de Sistemas:

- Planear, ejecutar y evaluar estrategias para la consecución de los proyectos en el área de Sistemas.
- Coordinar recursos humanos, materiales y tiempo para cada servicio.
- Dar seguimiento al programa de actividades y metas.
- Dar asistencia técnica y asesoría a los clientes.
- Entregar reportes de actividades a la Gerencia Administrativa.

Como ya se ha mencionado, Capacitación Especializada Caso es un despacho que se dedica a dar servicios administrativos. Estos servicios se llevan a cabo por medio de contratos que tienen una duración específica. Es por ello que con excepción del Director General y del Gerente Administrativo, todos los demás puestos trabajamos bajo el régimen de percepción de honorarios por servicio profesional.

Ésto significa que la plantilla de empleados del despacho se va adaptando según el número de contratos que se estén manejando. Nuestra relación laboral está sujeta a los requerimientos de cada proyecto y a la duración del mismo.

## I.2 DESCRIPCIÓN ESPECIFICA

### I.2.1. Funciones y acciones desarrolladas

Mi puesto dentro de la organización es el de Coordinador de Servicios de Recursos Humanos. Las funciones que supone este puesto son la coordinación de:

- \* Reclutamiento y Selección.
- \* Capacitación.
- \* Investigaciones Sociolaborales.
- \* Proceso de administración de personal.

A continuación se describe cada una de estas funciones.

#### \* Coordinación de Reclutamiento y Selección

Esta función abarca dos fases:

➤ **Reclutamiento de Personal:** con base en las necesidades de la empresas contratantes, se solicita un perfil de puesto, o en su defecto, los requerimientos de escolaridad y experiencia que el candidato debe cubrir.

La búsqueda de posibles candidatos se hace por medio de la cartera interna de Capacitación Especializada Caso y de anuncios en periódicos principalmente.

Otras veces, la misma empresa contratante envía su (s) candidato (s) para que se continúe con el proceso ordinario.

Los puestos más solicitados y que el despacho recluta con mayor frecuencia son:

- recepcionista.
- secretaria.
- secretaria capturista.
- secretaria ejecutiva bilingüe.
- auxiliar de contador.
- agentes de seguridad.
- choferes.
- meseros.
- cajeras.

➤ Selección de Personal: Una vez hecho el reclutamiento, se procede a aplicar una batería de exámenes psicométricos y de conocimientos que corresponda a cada puesto. En todos los casos, estos datos se apoyan en una entrevista para verificar la información. La investigación sociolaboral se realiza a petición de la empresa contratante. Esta función de reclutamiento y selección ha venido ganando terreno para el Pedagogo.

*\*Coordinación del Proceso de Administración de Personal.*

Esta función incluye en sí misma todo el procedimiento de Reclutamiento y Selección, Investigaciones Sociolaborales y todo lo relacionado con el manejo de personal (altas al IMSS, pago de INFONAVIT, AFORE, ISPT, movimientos de salario, cálculo y pago de nóminas, finiquitos, aguinaldo, etc).

En general, se llevan a cabo todas y cada una de las acciones que corresponden al área de Personal de cualquier empresa. Esta función implica actividades periódicas y rutinarias que se establecen en un calendario preestablecido.

Asimismo, representa una serie de procedimientos determinados con anterioridad que garantizan que todo el proceso se está cubriendo al 100%.\*

Por otro lado, se requiere un conocimiento básico sobre las leyes mexicanas vigentes en materia de prestaciones, Seguro Social, Administradoras de Fondos para el Retiro AFORES, Créditos a INFONAVIT, créditos a Fonacot, salarios, etc.

Esta es una de las funciones que más exige la habilidad de trabajo interdisciplinario. Estamos involucrados en ello: contador, administrador, trabajadoras sociales, asistente capturista, mensajero y pedagoga.

La formación profesional del pedagogo lo habilita para ser el eje que coordine todos estos esfuerzos. Su inclinación humanística favorece notablemente que se logre un clima de confianza y comunicación que se ve reflejado en el resultado final: un servicio eficiente que cumple con los compromisos adquiridos con las empresas contratantes.

#### \* Coordinación de Capacitación.

Esta función abarca todo el proceso de capacitación, a saber:

##### - Detección de necesidades

---

\*El procedimiento general grasso modo es: solicitud de empleo, aplicación de exámenes psicométricos y de conocimientos, entrevista, recepción de documentación, trámite de inscripción al IMSS, cálculo y pago de nómina semanal o quincenal, según el puesto.

- Señalamiento de objetivos.
- Señalamiento de métodos de instrucción.
- Elaboración de Planes y Programas.
- Señalamiento de medios auxiliares.
- Instrucción.
- Evaluación.
- Seguimiento.

Los cursos que más se llevan a cabo son:

- Actualización Secretarial.
- Relaciones Humanas.
- Comunicación Efectiva.
- Creatividad en el Trabajo.
- Liderazgo.
- Técnicas de Ventas.
- Formación de Instructores.
- Trabajo en Equipo.

Estos cursos se adaptan a las necesidades y características de cada empresa. De hecho, para cada cliente se prepara un curso único y diferente en función de su giro comercial, cultura organizacional, necesidades de capacitación, tiempos, objetivos, etc. Incluso, el nombre del curso puede variar en función de cada cliente.

El pedagogo está muy involucrado con la capacitación en cuanto que ésta se entiende como el proceso de adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo (1).

La capacitación consiste en una actividad planeada, basada en necesidades reales de una empresa y está encaminada a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y promover el cambio de actitudes. Todo lo anterior con el propósito de elevar el nivel de vida del trabajador (2).

El pedagogo conoce bien el proceso de capacitación y aplica sus conocimientos en las áreas: logotécnica, didáctica, filosófica, sociológica y empresarial en pro de que las empresas logren sus objetivos y de que los empleados se superen.

\* Coordinación de Investigaciones Sociolaborales.

Esta función implica la coordinación de los recursos humanos (trabajadoras sociales, asistente capturista y mensajeros), para que las investigaciones sociolaborales se lleven a cabo, la información se procese y el reporte final se entregue a los clientes.

---

(1) cfr., SILICEO, Alfonso., Capacitación y Desarrollo de Personal., p.20

(2) cfr., idem.

Las Investigaciones Sociolaborales se realizan, según el contrato con cada cliente, a candidatos a ocupar puestos vacantes, o bien, a personal contratado por tiempo determinado, que posteriormente puede obtener el contrato por tiempo indefinido. También se hacen investigaciones a personal que será contratado por Capacitación Especializada Caso, pero que prestará sus servicios profesionales a alguno de nuestros clientes (servicio de Reclutamiento y Selección sin Riesgos Laborales, vid supra p. 7).

### 1.2.2 Selección del Proyecto.

El proyecto que he elegido para sustentar este informe es el proceso que se lleva a cabo para dar el servicio de investigaciones sociolaborales.

A través del tiempo que llevo coordinando esta área del despacho (que a la fecha son cinco años), me he dado cuenta que probablemente lo que diferencia nuestro servicio de otros despachos es la orientación humanística que le damos a nuestras investigaciones.

Este hecho se evidencia desde el momento que el responsable de este servicio en Capacitación Especializada Caso es un pedagogo y no un administrador, psicólogo o licenciado en relaciones industriales como suele ocurrir en la mayoría de los lugares que ofrecen este servicio.

La concepción que tiene el pedagogo de la persona como ser integral, y a quien el trabajo dignifica, le permite estar más conciente de la trascendencia que conlleva una buena realización de las investigaciones sociolaborales.

El pedagogo está comprometido consigo mismo, con el despacho, con los clientes y con los investigados a realizar un trabajo ético y responsable que responda a las necesidades del hombre en su dimensión de ser dedicado al trabajo, a sabiendas de que éste es un medio para su perfeccionamiento y el de su familia.

### 1.2.3 Exposición del Proyecto.

Las investigaciones Sociolaborales representan uno de los servicios que ofrece Capacitación Especializada Caso con más demanda.

Pese a que originalmente este despacho nació con el fin de ofrecer a las empresas servicios en materia de capacitación exclusivamente (servicio que incluía Detección de Necesidades, Elaboración de Planes y Programas, Diseño de Cursos, Instructores Externos, Evaluación y/o Seguimiento de Capacitación), poco a poco la Dirección General se fue dando cuenta de que las empresas requieren de una atención integral y de una serie de servicios que repercutan directa y contundentemente en el área de Recursos Humanos.

El segundo servicio que ofreció Capacitación Especializada Caso fue el de Reclutamiento y Selección de Personal, mismo que fue muy bien recibido en el mercado de servicios administrativos.

El siguiente paso fue la creación de un área dedicada a ofrecer Investigaciones Sociolaborales para apoyar a las empresas dándoles mayor información sobre los candidatos a ocupar los puestos vacantes, o bien sobre el personal de nuevo ingreso que estaba pasando por su periodo de prueba.

El principal objetivo de las Investigaciones Sociolaborales es proporcionar elementos que permitan una mejor toma de decisión respecto a la designación de puestos.

Para llevarlas a cabo es necesario el trabajo coordinado de diferentes personas:

➤ Un pedagogo que organice todos los recursos humanos y materiales y que se asegure de que las Investigaciones se lleven a cabo en el tiempo prometido y con la calidad que esperan los clientes.

➤ Dos trabajadoras sociales encargadas de hacer visitas domiciliarias, visitas a los dos empleos anteriores\*, referencias personales vía telefónica y reporte preliminar de cada investigación.

➤ Asistente que capture en computadora los informes de las Trabajadoras Sociales y que prepare los reportes finales para cada cliente.

➤ Mensajeros que lleven las investigaciones a los clientes.

El procedimiento general para llevar a cabo las Investigaciones Sociolaborales es el siguiente:

La Dirección General determina con el cliente el volumen (número mensual de Investigaciones) y el alcance (extensión en información) que requiere su empresa. De estos dos factores dependerá el costo que se determine para cada investigación.

El tiempo estimado para la entrega de cada reporte es de cinco días hábiles, aunque, de ser posible, se entregan en menos tiempo.

---

\* Algunas veces no se efectúan las visitas a los trabajos anteriores, y las referencias laborales se llevan a cabo vía telefónica; ésto cuando el cliente así lo solicita.

Cada día, el despacho recibe vía fax un formato que contiene información condensada extraída de la solicitud de empleo de cada candidato. A este formato se le asigna un número consecutivo de folio, que más tarde servirá para el proceso de facturación.

La información de la que parte la Investigación Sociolaboral incluye:

- Nombre del cliente que solicita la investigación.
- Nombre del candidato a quien se le va a efectuar la investigación.
- Puesto que solicita, o que está desempeñando.
- Domicilio completo.
- Teléfono.
- Antecedentes laborales.
- Referencias personales.

Una vez asignado el número de folio, la investigación se canaliza a una determinada Trabajadora Social. Su primera responsabilidad es ubicar el domicilio del candidato en el mapa de pared de la Ciudad de México y zona conurbada, y señalar el lugar exacto de la visita con un banderín miniatura color blanco, el cual lleva pegado el número que le fue asignado a esa investigación. Así mismo, busca las direcciones de los dos empleos anteriores y los señala con banderines miniatura color verde, que igualmente llevan el número que le corresponde a esa investigación.

El coordinador lleva a cabo con cada Trabajadora Social la agenda de visitas domiciliarias y laborales, de acuerdo a la ruta que mejor convenga a cada una.

En promedio, cada Trabajadora Social realiza de cuatro a seis visitas diarias. De ser posible, se notifica de antemano vía telefónica la visita de las investigadoras al domicilio o a los empleos anteriores.

Aunque el estricto orden de la Investigación puede modificarse, generalmente se llevan a cabo de la siguiente manera:

1. Se hace la visita domiciliaria. La Trabajadora Social pide una identificación oficial a la persona que va a proporcionar la información y toma nota de estos datos. Se corrobora la información personal del candidato:

- Nombre completo.
- Edad.
- Sexo.
- Fecha y lugar de nacimiento.
- Número de Registro Federal de Contribuyente.
- Estado Civil.
- Teléfono.
- Número de adscripción al IMSS.
- Información escolar (estudios realizados, instituciones y fechas).
- Estructura familiar.
- Ingresos y egresos familiares.
- Datos sobre créditos, hipotecas y/o propiedades familiares.

Dentro del formato de la investigación se incluyen observaciones de la Trabajadora Social acerca de la vivienda, como condiciones exteriores, condiciones interiores, distribución, servicios, vías de acceso, urbanización, nivel socioeconómico de la zona, cantidad y tipo de mobiliario, etc.

También se anotan comentarios sobre la dinámica familiar, por ejemplo si se trata de una familia muy numerosa, la relación que guardan unos con otros, si se trata de una unión libre, etc.

2. Se hacen las visitas para obtener referencias laborales. Cuando la empresa para la que trabajó el candidato lo permite, se entrevista al que fuera su jefe inmediato y se indaga sobre diferentes aspectos de su desempeño laboral, a saber:

- Aptitud para el trabajo.
- Responsabilidad.
- Colaboración.
- Iniciativa.
- Dinamismo.
- Espíritu de grupo.
- Criterio al actuar.
- Puntualidad.
- Actitud hacia jefes y compañeros.

Se anotan textualmente todos los comentarios que exprese el entrevistado. También se verifican datos como:

- Puesto inicial y final.
- Sueldo inicial y final.
- Período en el que prestó sus servicios para la empresa.
- Motivo de la separación.

En muchas ocasiones, por política de las empresas, no se permite la entrevista con el anterior jefe inmediato. En estos casos, las referencias laborales se realizan por teléfono. También ha llegado a suceder que algunas empresas tienen por política de operación el no dar referencias laborales de antiguos empleados. Cualquiera de estas dos excepciones se notifican a nuestro cliente.

3. Se llevan a cabo las referencias personales vía telefónica. Cada candidato proporciona los datos de tres personas que no sean ni familiares ni jefes anteriores. A estas personas se les pregunta:

- Nombre completo.
- Edad.
- Ocupación.
- Domicilio.

Respecto al Investigado, se les pide que proporcionen la siguiente información:

- Desde cuándo conoce al investigado.
- Cómo conoció al investigado.
- Con quién vive el investigado.
- Desde cuándo vive en ese lugar.
- Estado civil del investigado.
- Opinión personal sobre el investigado.
- Opinión personal sobre su familia.
- Comentarios adicionales.

4. Una vez recabada toda la información, la Trabajadora Social anota la fecha de entrega del reporte completo, su nombre y su firma.

5. El coordinador revisa cada reporte, poniendo especial cuidado en ortografía, redacción, comentarios y/u observaciones y que la información esté completa.

6. Se entrega el reporte a la asistente para que lo capture y lo imprima.

7. La Trabajadora Social retira del mapa de pared los tres banderines correspondientes al reporte que acaba de entregar. Sólo se retiran los banderines en caso de haber realizado la visita, o cuando ya se hizo el sondeo telefónicamente.

8. El coordinador revisa de nueva cuenta el reporte final, una vez que ha sido capturado e impreso.

9. El coordinador clasifica las investigaciones por cliente y prepara un listado con la siguiente información:

- Nombre del investigado.
- Número de folio.
- Puesto.
- Fecha de entrada (día en que se recibió la solicitud de investigación).
- Fecha de salida (día en que se entrega al cliente la investigación completa).
- Total de investigaciones del día.
- Nombre y firma.

Este documento se hace en original y copia para que el cliente firme de recibido.

10. El coordinador entrega el paquete al mensajero para que éste lo lleve con el cliente al lugar convenido.

11. El coordinador lleva un registro diario del número de investigaciones, cliente, por quién fue realizada y fechas de entrada y salida.

12. El coordinador proporciona la información necesaria a la Gerencia Administrativa para que se efectúe el proceso de facturación y cobro.

Como ya se describió con anterioridad, para que las Investigaciones Sociolaborales se lleven a cabo, se requiere de varios recursos materiales:

- Fax para recibir y enviar información.
- Mapa de pared y banderines de colores.
- Guía Roji para cada Trabajadora Social.
- Copias del formato de investigación para que la trabajadora social recabe la información.
- Fotocopiadora.
- Computadora e Impresora.
- Líneas telefónicas.
- Artículos de oficina en general.

Como ya se ha mencionado, las Investigaciones Sociolaborales son un servicio en sí mismas, aunque también forman parte del servicio de Reclutamiento y Selección de Personal.

De todas las investigaciones que se realizan a lo largo de un mes, se puede decir que éstas se distribuyen de la siguiente manera:

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Servicio de Investigaciones Sociolaborales | 40% |
| 2. Servicio de Reclutamiento y Selección      | 60% |

El proceso de investigación se realiza de igual manera, independientemente de cual de los dos servicios se esté prestando.

Cuando se trata de Reclutamiento y Selección de Personal, el procedimiento es el siguiente:

1. La Dirección General junto con el cliente determinan qué vacantes se van a cubrir y el periodo que durará el contrato.
2. La Gerencia Administrativa y el Coordinador del área realizan el proceso de Reclutamiento, el cual básicamente tiene dos fuentes:
  - Anuncios en los principales periódicos.
  - Cartera interna.
3. El coordinador recibe solicitud de empleo y aplica exámenes psicométricos y de conocimientos a los candidatos.
4. El coordinador selecciona de todos los candidatos, los dos o tres más viables a ocupar cada vacante.
5. El coordinador remite estos datos a las Trabajadoras Sociales para que dé lugar todo el proceso de investigación sociolaboral.
6. Una vez que tiene recopilada toda la información de cada candidato, el coordinador evalúa cada caso y selecciona a quien, según su criterio, es el mejor candidato para cada vacante.

7. El coordinador remite esta información a la Gerencia Administrativa para enviar al candidato elegido con el cliente; paralelamente:

8. La secretaria realiza todo el proceso de alta del trabajador como parte de Capacitación Especializada Caso.

9. El coordinador da seguimiento a cada trabajador para efectos de nómina y más tarde, para transferir al empleado a la nómina del cliente, o bien, para dar por terminada la relación laboral.

## II. VALORACIÓN CRÍTICA

### II.1 FUNDAMENTACIÓN DE LA CRÍTICA.

El estudio de casos individualizado se aplica en diversas áreas que estudian el comportamiento humano donde tiene un empleo particular y fundamental, entre los que se encuentran: la pedagogía, la psicología, la sociología, la psiquiatría y la medicina.

El trabajo social de casos individualizados, llamados también investigaciones socioeconómicas o investigaciones sociolaborales se basa en factores internos y externos del individuo y su medio ambiente.

Gordon Hamilton describe al trabajo social individualizado como el descubrimiento de recursos en el ambiente externo inmediato, y a la búsqueda de aquellas capacidades que pueden ofrecer una vida confortable y llena de satisfacciones, desde los puntos de vista económicos y personales, basado en el conocimiento psicosocial del individuo y las posibilidades de su ambiente externo (3).

Este descubrimiento y búsqueda nos remite necesariamente a la tarea del pedagogo, quien en su quehacer básico está la responsabilidad de "sacar" del ser humano sus potencialidades para lograr de él mismo una persona más realizada y feliz.

---

(3) cfr., HAMILTON, Gordon., Teoría y práctica de Trabajo Social., p.22

La propia educación se define como el "perfeccionamiento intencional de las facultades específicamente humanas" (4).

El objetivo del trabajo social individualizado es "proporcionar servicios prácticos y consejos, con el fin de despertar y conservar las energías psicológicas del solicitante a fin de ayudar al individuo a lograr una adaptación social satisfactoria" (5).

Para el pedagogo, la responsabilidad de coordinar y llevar a cabo investigaciones sociolaborales va más allá: no se limita a dar un servicio y sugerir en bien del solicitante o del candidato.

Esta responsabilidad tiene dos vertientes: con el propio investigado y con la empresa que espera resultados concretos de esta investigación.

#### Responsabilidad con el Investigado.

Una investigación sociolaboral, realizada con seriedad y profesionalismo, y conjugada con otras herramientas como los exámenes psicométricos, de conocimientos y la entrevista, trata de despertar la fuerza que hay en el individuo, para lograr su cooperación y para restaurar su capacidad de ayuda a sí mismo, conservando su propio respeto y dignidad.

---

(4) GARCÍA Hoz, Víctor., Principios de Pedagogía Sistemática., p.25

(5) HAMILTON, Gordon., op.cit., p.23

Desgraciadamente, la situación económica que se vive en el país actualmente, obliga a muchas personas a buscar y aceptar "cualquier" puesto, no importa que el trabajo no le guste o que la empresa no satisfaga sus necesidades o expectativas.

De hecho, muchos entrevistados reconocen que es mejor ganar poco a no ganar nada, más aún cuando hay una familia que sostener.

El pedagogo procura no caer en esta dinámica pesimista, y trata de ofrecer a los candidatos una oportunidad laboral que efectivamente lo ayude a crecer y lo haga mejor ser humano. No solamente ofrece una relación de trabajo que se reduce a "tú trabajas y yo te pago".

La investigación sociolaboral no es, por tanto, una evaluación que hace el investigador del individuo, recogiendo toda la información que puede, sino es un proceso participativo que se desarrolla durante la interacción entre ambos. En el proceso de esclarecimiento, el pedagogo deberá tomar aquellos elementos que le parezcan determinantes para decidir si el candidato debe o no integrarse a determinada empresa o realizar determinado trabajo.

El pedagogo sabe que la relación con el solicitante tiene un carácter de intencionalidad, atención con respecto al investigado y, sobre todo, objetividad.

Ezequiel Ander-Egg se refiere a la investigación individualizada afirmando que es una ayuda total que, en todos los casos, toma en cuenta todos los factores humanos con el fin de hacer eficaz todo tipo de ayuda material, financiera, laboral, médica o moral (6).

---

(6) cfr., ANDER-EGG, Ezequiel., Reflexiones en tomo a los Métodos de Trabajo Social., p. 29

Para este autor, "el estudio socioeconómico se integra por modelos, fichas y formas que se emplean con el propósito de recoger datos significativos y necesarios para la identificación del solicitante, y la comprensión rápida del caso" (7).

Las investigaciones sociolaborales o socioeconómicas se apoyan básicamente en el Trabajo Social de Casos y se consideran un instrumento de investigación que permite formular un diagnóstico para la elegibilidad en la obtención de un empleo, en relación directa con el individuo, su familia y su medio ambiente (8).

Natalio Kisnerman las define como "un medio de investigación que permite caracterizar un perfil sociodemográfico de la población usuaria de un servicio, que detecta los problemas sociales predominantes en una zona de influencia, la utilización de recursos existentes y las necesidades de implementar otros" (9).

El pedagogo sabe que tiene mucho más que "información" en sus manos. Sabe que de su decisión de aceptar o rechazar a un candidato para un determinado puesto se derivan muchas cosas. Entran en juego el futuro del solicitante y el de su familia y las consecuencias que este hecho traiga a la empresa contratante.

A medida que la investigación sociolaboral se va llevando a cabo, es posible un hacer un pronóstico (temprano , y por lo tanto reservado) de la viabilidad del solicitante para ocupar determinado puesto.

---

(7) Ibidem., p. 24

(8) cf., CASTELLANOS, María C., Manual de Trabajo Social., p. 7

(9) KISNERMAN, Natalio., Atención Individualizada y Familiar., p. 140

Para que efectivamente la investigación sociolaboral cumpla con su objetivo de proveer información, que más tarde sirva para tomar una decisión, es necesario que cumpla varios requisitos.

1. **Presentación de datos en forma clara y breve.** Ofrece la ventaja de facilitar su estandarización, así como asegurar la inclusión de datos importantes, que no pueden confiarse a la memoria.
2. **Redacción.** Puede emplearse la forma narrativa, dividida por temas, la cual facilita la síntesis de determinados asuntos y, además, ofrece la facilidad de extenderse en aquellos aspectos específicos que deben ser tratados con mayor amplitud y profundidad.
3. **Empleo de formularios-cuestionarios.** Tienen la ventaja de uniformidad y sistematización de información que permiten economizar tiempo. Sirven de orientación para conocer la situación del solicitante de manera concreta y así cubrir todos los elementos que se deben investigar.

Aún cuando las formas para el registro de información pueden variar, existen ciertas características comunes; básicamente deben ser:

- Accesibles.
- Claras.
- Concisas.
- Completas.
- Fáciles de leer.

Estas características ayudan a la formulación del diagnóstico y la evaluación del caso.

El diseño del estudio sociolaboral como instrumento de investigación obedece al objetivo por el cual se realizó y a las necesidades de la empresa.

Un aspecto importante es el de permitir obtener datos concretos que faciliten la comprensión del caso en particular, con la finalidad de trabajar con un sentido cronológico y objetivo.

Según Evelin Davison, la investigación de casos debe contener los siguientes elementos básicos:

- Datos y antecedentes personales.
  - Estructura y organización familiar.
  - Situación económica.
  - Condiciones de la vivienda.
  - Antecedentes laborales.
  - Referencias.
  - Ocupación del tiempo libre.
  - Diagnóstico social.
- 
- Datos y antecedentes personales, entre los que figuran: nombre del solicitante, fecha y lugar de nacimiento, edad, sexo, estado civil, religión, domicilio y escolaridad.
- 
- Estructura y organización familiar, donde se registran en orden progresivo el número y nombre de los miembros de la familia, anotando: edad, sexo, escolaridad, estado civil y domicilio. En algunos casos, generalmente para prestaciones médicas, se integra un "familiograma". De esta manera se conoce la composición y estructura familiar en donde se logra plasmar las interrelaciones de dependencia y afectividad.

- **Situación económica,** Incluye tanto los ingresos como los egresos, especificando el monto parcial de cada uno de los miembros de la familia que trabajan y que aportan, así como el monto global, resultado de la suma de todos los ingresos; en relación a los egresos, estos se registran anotando el monto por cada concepto de gasto: alimentación, vivienda, educación, salud, transporte, préstamos o adeudos y recreación, mismos que requerirán de ser comprobados en casos del otorgamiento de prestaciones.
- **Condiciones de la vivienda.** En este apartado se describen las características de ubicación geográfica (tipo de colonia y poblado), tipo de vivienda (casa sola, departamento, vecindad), ventilación e iluminación; y finalmente el mobiliario (que va desde el mínimo necesario para dormir, comer, cocinar y descansar hasta los muebles ornamentales y aparatos eléctricos).
- **Antecedentes laborales.** Son datos que permiten conocer la experiencia laboral y su situación económica, se obtienen mediante la descripción de su empleo actual y anteriores, ingreso a la empresa, puesto desempeñado, años en el mismo y motivo de separación, igualmente si tiene un segundo empleo (simultáneo).
- **Referencias,** datos sobre las relaciones personales del sujeto de estudio; información que se obtiene mediante fuentes indirectas (vecinos, amigos o jefes de empleos anteriores), con el objeto de conocer su desenvolvimiento con su medios social y laboral.
- **Ocupación del tiempo libre.** Se busca obtener información sobre el uso de su tiempo libre y la participación comunitaria -religiosa, política, cultural y

social-, para precisar la manera como canaliza sus tensiones y hace uso de su responsabilidad personal.

- **Diagnóstico Social.** En la administración de un servicio, se basa en la valoración de datos obtenidos de la investigación, mediante la interpretación de factores económicos, físicos, mentales, emocionales y sociales; así como, las reacciones del solicitante fundadas en su personalidad individual en relación con su ambiente. Su principal objetivo, ya no es conocer lo que pasa, sino el comprobar si la persona cumple los requisitos y condiciones de los estatutos establecidos en las organizaciones sociales (10).

En las investigaciones sociolaborales la obtención de información implica articular distintos métodos y técnicas estructuradas, entre los que destacan:

- la entrevista;
  - la observación;
  - la visita domiciliaria.
- 
- **Entrevista:** Se puede decir que la entrevista es una forma de comunicación interpersonal que tiene como propósito proporcionar y recabar información en forma sistemática, en virtud de la cual se toman determinadas decisiones.

"La entrevista es una forma de comunicación interpersonal que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo" (11). No es un

---

(10) *cf.*, DAVISON, Evelin., Trabajo Social de Casos., p.59

(11) ACEVEDO IBAÑEZ, Alejandro, *et al.*, El Proceso de la entrevista. Conceptos y Modelos., p.10

procedimiento exclusivo de una disciplina; es utilizada en diversos campos profesionales: psicología, pedagogía, trabajo social, orientación vocacional, psiquiatría, selección de personal, etc. La forma y objetivo con que se practique es lo que diferencia su utilización.

La entrevista es un método estructurado que implica comunicación verbal y no verbal. Se caracteriza por la presencia de dos elementos: el entrevistado y el entrevistador que van a ejercer una influencia recíproca.

La entrevista de la investigación sociolaboral se caracteriza por realizarse con individuos un tanto atribulados, que se encuentran muchas veces en una situación económica difícil o que necesitan con urgencia comenzar a trabajar. Los resultados que se obtienen de la entrevista dependen de la capacidad, habilidad y objetividad del entrevistador.

La entrevista en el estudio sociolaboral es una recolección de información seleccionada de la vida pasada y presente del solicitante, en relación con factores sociales, económicos, físicos, mentales y emocionales, en proporciones diversas (12).

No se pretende saber todo acerca del solicitante, sino aquello pertinente, que se necesite saber para la comprensión del caso, y los elementos para tomar una decisión.

---

(12) cfr. ibidem., p.19

Al inicio de la entrevista, la Trabajadora Social debe hacer la observación al solicitante que la información que se obtenga se utilizará exclusivamente con el fin de integrar su expediente y será considerada como confidencial, dado que la seguridad que le dé el entrevistador se reflejará en la calidad de la información.

El fin que se persigue con la entrevista, al menos para el estudio socioeconómico, es obtener una imagen "concentrada" del solicitante, en términos de su viabilidad para obtener un puesto.

Como parte de la entrevista, las preguntas juegan un papel importante en la obtención de información. La forma más eficaz es formular preguntas claras y precisas, utilizando principalmente las que buscan saber: quién, cuánto, dónde, cuándo, cuáles o con quién.

Respecto al número de preguntas que se formulen en la entrevista, no existen reglas preestablecidas. Deben hacerse solamente las necesarias para esclarecer la situación a investigar. La extensión de las respuestas lo determinará cada caso.

La conducción de una buena entrevista, consiste en manifestar el interés por conocer algo más acerca de determinada situación de la vida del solicitante; de esta forma el entrevistado se expresará con más libertad y sus respuestas serán más concretas.

Durante el desarrollo de la entrevista se debe mantener un ambiente amistoso y cordial, pero siempre en el plano profesional. Debe evitarse el "tuteo" y las conversaciones que no estén relacionadas con el asunto que atañe a la entrevista.

En la conversación, debe utilizarse un lenguaje de acuerdo a la cultura y preparación del solicitante, manteniendo una conducción correcta y tratando de evitar los términos demasiado técnicos que el entrevistado no entienda o que hagan la entrevista aburrida o tediosa.

Las anotaciones deben hacerse al momento que se obtiene la información, posponiendo aquellas observaciones y comentarios (positivos o negativos) que sirvan de fundamento para establecer el diagnóstico.

También se considera entrevista a la verificación de la información recabada con el solicitante que se lleva a cabo mediante visitas o llamadas telefónicas con informantes indirectos (jefes de empleos anteriores, compañeros de trabajo, vecinos o conocidos del solicitante), donde mediante un breve cuestionario se obtiene información sobre su desenvolvimiento con su medio ambiente, importante para el diagnóstico final (13).

- **Observación:** la observación acompañada de la entrevista forma parte de un estudio serio de investigación de casos. La observación tiene el objeto de obtener una imagen total y congruente, que proporcione juicios valiosos para la toma de decisión.

La comunicación no verbal es un proceso inconsciente y no voluntario que puede ampliar el mensaje verbal, darle énfasis, contradecirlo, acentuar parte de él o anticipársele, mediante el lenguaje, movimientos corporales, ademanes o gestos (14).

---

(13) *cf.*, *ibidem.*, p. 24

(14) AN-EGG, Ezequiel., *op. cit.*, p. 72

La importancia que tiene la comunicación no verbal para el observador radica en la posibilidad de interpretar, describir, comprender la conducta y las actitudes del individuo, en relación a su estado de ánimo, con su personalidad, sus defensas, sus deseos subconsciente o cualquier otra comunicación adicional válida (15).

El verdadero compromiso de quien realiza las investigaciones, y por extensión, de quien las coordina es el de asegurarse de la validez de las deducciones que se saquen de las observaciones.

- **Visita domiciliaria:** La investigación sociolaboral incluye como factor primordial el conocimiento de la manera y el grado en que el individuo está afectado por su medio, y la repercusión que tiene su medio cultural y social.

La visita domiciliaria es un elemento básico en el estudio de casos. Representa una herramienta que permite observar y analizar más profundamente la conducta del individuo y el ambiente social y económico en que vive (16).

Por otra parte, se pueden poner de manifiesto aspectos de adaptación o inadaptación entre el individuo y su ambiente (sobre todo con su familia y sus empleos anteriores). La manera en que vive y convive con su familia pueden llegar a ser áreas de indagación muy significativas.

El estudio sociolaboral es un procedimiento largo y muchas veces complicado. Implica dedicación y mucha ética para atender cada caso.

---

(15) cfr. Idem.

(16) cfr. DAVISON, Evelin., op. cit., p. 83

El pedagogo está consciente de su responsabilidad para con el solicitante y trata de tomar la mejor decisión para el propio investigado y para la empresa.

De hecho, el pedagogo hace uso de esa "sensibilidad" que lo caracteriza para proponer alternativas u otras vías de solución para cada caso. Muchas veces sabe que el solicitante no es el mejor candidato para cierto puesto. Es entonces cuando propone que ocupe otra vacante, aún cuando el candidato no la haya solicitado.

Precisamente todo el cúmulo de información que el pedagogo tiene en sus manos le dan más herramientas para buscar soluciones a cada caso en particular.

Otras veces el pedagogo se da cuenta de que el solicitante no es viable para tal puesto o para tal empresa. En la medida de lo posible, trata de canalizarlo hacia otra oportunidad de empleo, la cual puede encontrarse en empresas diferentes a las que el despacho tiene como clientes.

Y, en el peor de los casos, el pedagogo debe tomar la decisión de rechazar al solicitante por considerarlo un candidato poco confiable, siempre apoyado en razones de peso.

#### Responsabilidad con la empresa.

Las investigaciones sociolaborales obedecen a una necesidad muy concreta de las empresas: el de encontrar a los mejores candidatos que puedan integrarse a ellas y como consecuencia directa, reducir el índice de rotación de personal.

La rotación de personal se define como: "El conjunto del movimiento de los trabajadores de unos lugares a otros diferentes en el mercado de trabajo... Consideraremos, pues: Rotación = suma de salidas" (17).

En consecuencia, podemos afirmar que la rotación son los cambios de personal que se dan en una empresa y que pueden ser voluntarios o involuntarios por parte del trabajador. Para la propia empresa representan un costo muy alto por los cambios y reemplazos que éstos producen.

Se alude rotación cuando una persona se marcha de la empresa y es sustituida por otra. Cuando la persona no se sustituye se trata de disminución de la plantilla de personal. La rotación supone costos muy altos porque está relacionada con el proceso de admisión y la introducción de un sustituto (18).

#### Causas de la Rotación de Personal.

Aunque las causas de rotación de personal pueden estar vinculadas a muchos factores, fundamentalmente se les relaciona con: condiciones económicas, culturales, demográficas, personales y, en la mayoría de los casos, con satisfacción en el puesto de trabajo (que va desde salario, supervisión, relación con jefes y compañeros, etc.). Uno o varios de estos factores convierten al sujeto en candidato ideal para la rotación.

Las causas que originan la rotación pueden agruparse en tres tipos:

---

(17) KNAPP, Horst., et. al., ¿Por qué Cambia el Personal de Empresa? P. 46

(18) cf., TESTA, Gianluigi., Organización y Dirección de Personal., p. 463

1. De carácter general (independientes de la empresa y del trabajador, como pueden ser: muerte, incapacidades, enfermedades de trabajo, etc.).

2. De carácter empresarial (relacionadas con las políticas de administración de personal, por ejemplo dificultades y/o tipo de trabajo, condiciones de trabajo, duración de la jornada, abusos de poder, etc.).

3. De carácter personal (estrechamente relacionadas con el trabajador, sus condiciones personales y familiares) (19).

Cuando la rotación supera los niveles considerados aceptables y positivos, lleva una serie de efectos negativos:

1. Escasa productividad de conjunto. Cuanto más aumenta la rotación más disminuye la productividad.

2. Necesidad continua y elevada de adiestramiento y capacitación. La rotación aumenta proporcionalmente la actividad de adiestramiento y capacitación para nuevos empleados.

3. Falla de funcionalidad organizativa. Cada empresa tiene sus características organizativas, sus sistemas y procedimientos. Cada persona debe conocerlas y una rotación elevada hace que exista un elevado número de personas que no se conocen. La consecuencia es la ineficiencia organizativa.

---

(19) cfr., ibidem., p. 464

4. Dificultad para el trabajo en grupo. El trabajo de grupo necesita para su realización cierta familiaridad entre los componentes, y ésto sólo se consigue tras un largo entrenamiento constituido por el trabajo en común.

5. Desconfianza en la empresa y en los jefes directos. El nivel de la moral baja, la dedicación al trabajo disminuye, la elevada rotación conduce a una mayor pensión por parte de todos a cambiar de empresa (20).

David Bain también clasifica las causas de rotación, mencionando dos tipos:

1. Voluntarias, porque en ellas interviene la decisión del trabajador, entre las que se encuentran:

- Insatisfacción con las condiciones de trabajo.
- Razones personales o familiares.
- Inestabilidad de la persona.
- Insatisfacción con el horario.
- Insatisfacción por las oportunidades de promoción.
- Por contar con otra mejor alternativa de empleo.
- Razones de enfermedad.
- Por no estar en el puesto adecuado.
- Por no encontrar identificación con la filosofía de la empresa.

2. Involuntarias, porque no dependen del trabajador ni de la empresa, y que pueden ser:

---

(20) *cf.* ibidem., p. 466

- Por muerte.
- Por jubilación.
- Por enfermedad.
- Por incapacidad permanente.

En las empresas también es muy común la práctica del despido, en el que sí interviene la actitud del empleado y la organización de la empresa, y cuyas causas pueden ser:

- Falta de cumplimiento en la actividad encomendada.
- Indisciplina en el centro de trabajo.
- Insubordinación.
- Falta de respeto a los reglamentos de la empresa (21).

Lo que concierne principalmente a las investigaciones sociolaborales es lo relacionado a las causas de rotación de carácter empresarial, de carácter personal (o causas voluntarias) así como los despidos.

Un proceso adecuado de selección de personal, el cual incluye el estudio sociolaboral, es indispensable para elegir al hombre adecuado. Se debe tomar en cuenta su nivel de conocimientos, su experiencia y estabilidad personal y laboral para asignarle el puesto correcto.

Por parte de la empresa, es necesario dar una retribución justa derivada del desempeño, responsabilidad y lealtad del trabajador. También se debe tener claro el perfil del puesto necesario para la consecución de actividades y de realización inherentes al mismo.

---

(21) cfr., BAIN, David., Productividad, la Solución a los Problemas de la Empresa., p.32

Posibilidades de combatir con éxito la rotación.

Normalmente, una sola empresa no podría adoptar contramedidas para neutralizar los factores externos (o causas involuntarias) que provocan la rotación. Es útil conocerlos y familiarizarse con ellos para aplicar las observaciones al enfoque correcto de algunos problemas internos de la empresa. La observación eficaz de estos factores facilitará la previsión en la empresa sobre cuestiones que pueden afectarla a ella y a su rotación.

Mucho más eficaz es la posibilidad de influir en las causas interiores (o voluntarias) relativas a la rotación: "En este caso valen dos máximas fundamentales de la ciencia médica: la terapéutica eficaz se basa en un diagnóstico correcto y exacto; y más vale prevenir que curar" (22).

El empresario con clara visión de la evolución del mercado de trabajo y de la importancia de la rotación en su empresa, debe planear y poner en práctica todas las medidas que en su opinión sean adecuadas para combatirla.

Por este motivo, nos permitimos insistir en la necesidad de que las empresas recaben el apoyo de un *especialista* bien formado y realmente experto para la solución de este problema (23).

---

(22) KNAPP, Horst., op. cit., p.69

(23) Idem.

Comparado con lo que está en juego, el gasto requerido para combatir la rotación puede calificarse de mínimo. Si se enfoca bien el problema es mucho lo que puede conseguirse.

En los casos de rotación originada por motivos personales del trabajador, es igualmente válida la observación eficaz para la previsión. Un empresario inteligente sabrá captar los primeros síntomas, estimar lo que significan y obrar en consecuencia. Más aún cuando la decisión de abandonar la empresa parte de motivos puramente privados y personales en los que no existe descontento con la empresa. Muchas veces los motivos privados están relacionados directamente con condiciones o situaciones dentro del trabajo.

Todo cuanto se haga para reducir la rotación vale la pena y nunca es demasiado tarde para obtener resultados. Los trabajadores de una empresa constituyen la parte más valiosa de la misma. A quien no lo entienda así no es posible ayudarle.

Las investigaciones sociolaborales son una herramienta que impacta directamente en la disminución del índice de rotación del personal.

Cuando la empresa ya ha hecho un estudio completo sobre las causas que incrementan la rotación, utilizará esta información para realizar una mejor selección de personal, que a su vez se traducirá en un mejor desarrollo personal del empleado en la institución.

Es importante tener detectados, en la medida de lo posible, los factores que aumentan la rotación. De esta información nos valemos para realizar las investigaciones sociolaborales, cuidando ciertos datos que la experiencia nos ha

demostrado que repercuten directa o indirectamente para las fluctuaciones del índice de rotación.

Cada cliente nos indica qué aspecto (s) del candidato debemos tratar con mayor cuidado. Entre los factores que según nuestra experiencia y el tipo de empresas que atendemos incrementan la rotación están:

- 1.- Que el candidato viva demasiado lejos de su lugar de trabajo.
- 2.- Que el trabajador deba alternar turnos.
- 3.- Que el sueldo sea muy bajo.
- 4.- Que la supervisión sea muy estricta.
- 5.- Que el tipo de trabajo sea muy monótono o automatizado.
- 6.- Que el trabajador haya aceptado el empleo por ser su única opción.
- 7.- En el caso concreto de mujeres trabajadoras, que se trate de madres solteras.

Una vez que el pedagogo conoce éstos y otros muchos factores, trata de ofrecer a cada empresa el candidato que reúna en menor medida el riesgo de dejar la empresa muy pronto.

Tiene el compromiso de analizar y sintetizar la información que arroja la investigación sociolaboral y tomar una postura ética con cada solicitante para considerarlo o no candidato confiable para el puesto.

El principal riesgo que corre el pedagogo es involucrarse con el solicitante y caer en la trampa de pensar que a pesar de muchos factores en contra tiene mucha necesidad económica y esto va a ser suficiente para que su relación laboral sea duradera.

La experiencia nos ha enseñado que ni la situación económica tan difícil que ahora estamos viviendo, es garantía para que un empleado dure mucho tiempo en una empresa.

Los despidos y las renunciaciones obedecen a causas muy concretas, que pudieron haberse previsto desde la selección del candidato.

Las investigaciones sociolaborales ofrecen mucha más información que la solicitud de empleo y que la entrevista. Incluso los exámenes psicométricos por sí mismos no arrojan toda la información necesaria para un diagnóstico correcto. Son todas estas herramientas juntas las que van a dar un panorama más amplio del solicitante.

La responsabilidad de cada Trabajadora Social es realizar las investigaciones con seriedad y profesionalismo. Incluso aportan comentarios lo más objetivos posibles. En cambio, la responsabilidad del pedagogo es transformar toda la información en un solo resultado: se recomienda o no se recomienda al candidato.

Quien toma la última decisión es la empresa contratante, pero no hay duda de que el diagnóstico del pedagogo pesa mucho en la decisión final.

Y finalmente son los resultados los que hablan por sí mismos: las empresas que han contratado el servicio de investigaciones sociolaborales por lo menos durante un año, han registrado una disminución considerable del índice de rotación. En promedio, podemos decir que dicho índice ha bajado un 40%\*.

---

\* Datos y estadísticas que maneja la Gerencia Administrativa de Capacitación Especializada Caso.

## II.2 LOGROS, POSIBILIDADES Y LIMITACIONES.

Mi desempeño dentro del despacho ha representado para mí muchas satisfacciones. Entre las diversas responsabilidades que debo llevar a cabo, las investigaciones sociolaborales son un motivo de especial orgullo, dado que ellas representan uno de los servicios con más demanda.

Ciertamente, la consecución de cada investigación muchas veces enfrenta algunas dificultades. El principal problema que se debe superar es el tiempo. Cada caso se trabaja "contra reloj", puesto que tenemos un compromiso con nuestros clientes para entregar cada investigación en el tiempo convenido.

Cuando el número de investigaciones aumenta, las trabajadoras sociales no se dan abasto para hacer todas las visitas que se deben realizar (tres por cada estudio: una domiciliaria y dos para corroborar referencias laborales). Es entonces cuando mi función de coordinación se intensifica, pues se requiere de una cuidadosa planeación para determinar rutas y tiempos promedios por visita.

Ha llegado a suceder que dado el cúmulo de investigaciones, las trabajadoras sociales no pueden realizar todas las visitas. Es entonces cuando yo misma las apoyo acudiendo personalmente a llevar a cabo alguna de ella.

El peor percance que nos ha ocurrido ha sido por falta de tiempo, cuando no es posible realizar las tres visitas; en este caso se les da prioridad a la domiciliaria y a la del empleo más reciente, haciendo la segunda referencia laboral vía telefónica (en estos casos se aclara en la investigación que la información se recabó por esta vía).

También ocurre con cierta frecuencia que alguno de nuestros clientes nos solicita algún estudio o estudios urgentes, lo cual altera sensiblemente el plan que habíamos trazado para una semana dada, o incluso para un mismo día. La única solución en estos casos es reestructurar el plan de tiempos y visitas para dar atención a estos imprevistos.

Otro problema serio que he detectado es la actitud que pueden tomar las trabajadoras sociales. Después de llevar a cabo tantos estudios pueden caer en una apatía tal, que todas las investigaciones se hacen por rutina. Este problema se ha venido resolviendo atacándolo "de frente", con la convicción de saber que el servicio no es el reporte final: es todo el trabajo que él implica.

En este aspecto en concreto se tiene la política de comunicación directa y abierta entre trabajadoras sociales y coordinadora. Por lo menos una vez a la semana, sin excepción, y de manera informal, les pregunto acerca de los casos que están manejando; trato de involucrarlas en todo el proceso y continuamente las felicito por su labor.

Esta estrategia me ha dado muy buenos resultados porque en general, ellas están muy motivadas y muy concientes de la importancia de hacer cada investigación como si fuera la primera y la única.

Otro aspecto que procuro cuidar mucho es el sentido común o la prudencia para llevar a cabo el cuestionario durante la entrevista. Por ejemplo: les recomiendo que a una familia de bajos recursos no se le pregunte la asignación de gastos por concepto de automóvil, deportivo o servicio doméstico...

La función de coordinación de investigaciones sociolaborales me exige mucha capacidad de planeación, organización, control y liderazgo. A pesar de ser un trabajo que puede llegar a ser muy desgastante, me ha dado la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y de demostrar que el trabajo en equipo es la base para dar un servicio de calidad.

Una de las mayores satisfacciones que nos ha dado como equipo es mantener clientes muy importantes, entre los que destacan una cadena de restaurantes y dos instituciones bancarias.

Actualmente, la Dirección General de Capacitación Especializada Caso está negociando nuevos contratos con empresas del sector privado y algunas dependencias gubernamentales para tratar de ampliar el servicio de investigaciones sociolaborales.

En el caso de que se concrete alguno de estos contratos (lo cual tiene un 80% de probabilidad), significaría que mi equipo de trabajo crecería de dos a cuatro trabajadoras sociales, además de una capturista más.

Esto puede representar beneficios para todos los que estamos involucrados: el despacho crecería y su imagen dentro del mercado de servicios administrativos se vería fortalecida. Para mí y para mi equipo de trabajo representa una nueva oportunidad de desarrollo; y para todos nosotros, mayor remuneración económica.

El futuro de las investigaciones sociolaborales parece muy prometedor. En

México se está incrementando poco a poco la cultura de la investigación y esto es algo que nos beneficia directamente.

Cada empresa que se da cuenta de las bondades y beneficios que traen las investigaciones sociolaborales, es para mí una oportunidad de desarrollo y crecimiento personal.

## II.3 PRESENTACION DE LA PROPUESTA.

Una vez analizada la trascendencia y el impacto que tiene un buen estudio sociolaboral en las empresas, el resultado casi obligado es una propuesta para mejorar el formato de investigación con el fin de elevar la calidad de este servicio a nuestros clientes.

Cabe aclarar que un formato es sí mismo no garantiza el éxito de la investigación. Son *personas* las que las llevan a cabo, y son ellas las que tienen la relación interpersonal con el solicitante y con cada entrevistado.

Es por ello, que el grado de sensibilidad que el pedagogo logre despertar como coordinador de este trabajo, será de gran trascendencia para llevar a cabo investigaciones serias y éticas.

La filosofía de trabajo y el compromiso que transmita el pedagogo, tendrán un efecto de "cascada" en bien de las propias investigaciones.

A continuación se presenta la propuesta para el nuevo formato de investigación sociolaboral.

**ESTUDIO SOCIOLABORAL**  
Estrictamente confidencial

Puesto		Fecha	
Informe para		Año	
Nombre del Solicitante		SEXO	M      F
Lugar y Fecha de Nacimiento		EDAD	
Domicilio			
Estado Civil		Religión	
No. De R.F.C.		Filiación del IMSS	
Cartula SMN No.:		Cartula Liberada	
		SI	NO

**ASPECTO GENERAL DEL DOMICILIO**

Nivel Social						Ambiente Familiar	
Casa Propia		Alquilada		Huéspedes		Pagándole	
Pago Mensual						Antigüedad	
Distribución	Cocina	Recámaras	Baños	Estancia	Patio	Jardín	

**ESTUDIOS**

Primaria/Nombre de la Institución	De	Delegación y/o Entidad	Certificado
	A		
Secundaria/Nombre de la Institución	De	Delegación y/o Entidad	Certificado
	A		
Prep /Nombre de la Institución	De	Delegación y/o Entidad	Certificado
	A		
Prof /Nombre de la Institución	De	Delegación y/o Entidad	Certificado
	A		
Comercio/Nombre de la Institución	De	Delegación y/o Entidad	Certificado
	A		
Técnico/Nombre de la Institución	De	Delegación y/o Entidad	Certificado
	A		
Otros	De	Delegación y/o Entidad	Certificado
	A		

**DATOS FAMILIARES****ESPOSA ( )**

NOMBRE		EDAD
OCUPACION	EMPRESA DONDE TRABAJA	
DOMICILIO		TELEFONO

**HIJOS:**

1. NOMBRE:	EDAD	5. NOMBRE:	EDAD
2. NOMBRE:		6. NOMBRE:	
3. NOMBRE:		7. NOMBRE:	
4. NOMBRE:		8. NOMBRE:	

**PADRES:**

NOMBRE DEL PADRE:	EDAD:	VIVE: SI NO
DOMICILIO PARTICULAR		TELEFONO:
NOMBRE DE LA MADRE:	EDAD:	VIVE: SI NO
DOMICILIO PARTICULAR		TELEFONO:

**HERMANOS:**

1. NOMBRE:	EDAD:
DOMICILIO PARTICULAR:	TELEFONO:
2. NOMBRE:	EDAD:
DOMICILIO PARTICULAR:	TELEFONO:
3. NOMBRE:	EDAD:
DOMICILIO PARTICULAR:	TELEFONO:
4. NOMBRE:	EDAD:
DOMICILIO PARTICULAR:	TELEFONO:

### EMPLEOS FAMILIARES

NOMBRE		PARENTESCO
EMPRESA DONDE TRABAJA		TELÉFONO
DOMICILIO DE LA EMPRESA		
PUESTO	SUELDO	ANTIGÜEDAD

NOMBRE		PARENTESCO
EMPRESA DONDE TRABAJA		TELÉFONO
DOMICILIO DE LA EMPRESA		
PUESTO	SUELDO	ANTIGÜEDAD

NOMBRE		PARENTESCO
EMPRESA DONDE TRABAJA		TELÉFONO
DOMICILIO DE LA EMPRESA		
PUESTO	SUELDO	ANTIGÜEDAD

#### ESTIMACION DE GASTOS MENSUALES:

ALIMENTACION	RENTA O HIPOTECA:	LUZ TELEFONO Y GAS
GASTOS MEDICOS	SERV. DOMESTICO	VESTUARIO Y CALZADO
TARJETA DE CREDITO	GASTOS DIVERSOS	COLEGIATURAS
AUTOFINANCIAMIENTO	DEPORTIVO	AUTOS

**ANTECEDENTES LABORALES:**

EMPRESA:		
DOMICILIO:		TELEFONO:
FECHA DE INGRESO:	PUESTO INICIAL:	SUELDO INICIAL :
FECHA DE SALIDA:	PUESTO FINAL :	SUELDO FINAL :
CAUSAS QUE MOTIVARON LA SEPARACION:		
REFERENCIAS LABORALES:		
APTITUD PARA EL TRABAJO:		SENTIDO DE RESPONSABILIDAD:
CAPACIDAD E INICIATIVA:		ACTITUD HACIA JEFES Y COMPAÑEROS:
COLABORACION:		ESPIRITU DE GRUPO:
CRITERIO AL ACTUAR:		PUNTUALIDAD:
NOMBRE DE LA PERSONA QUE PROPORCIONA LA INFORMACION:		NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:
PUESTO:	DEPTO:	PUESTO: DEPTO:

EMPRESA:		
DOMICILIO:		TELEFONO:
FECHA DE INGRESO:	PUESTO INICIAL:	SUELDO INICIAL :
FECHA DE SALIDA:	PUESTO FINAL :	SUELDO FINAL :
CAUSAS QUE MOTIVARON LA SEPARACION:		



**OCUPACION DEL TIEMPO LIBRE**

--

**REFERENCIAS PERSONALES**

NOMBRE:	POBLACION:	EDAD:
DOMICILIO:	TELEFONO:	
OCUPACION:	EMPRESA DONDE TRABAJA:	
COMENTARIOS:		

NOMBRE:	POBLACION:	EDAD:
DOMICILIO:	TELEFONO:	
OCUPACION:	EMPRESA DONDE TRABAJA:	
COMENTARIOS:		

**COMENTARIO GENERAL DEL ENTREVISTADOR:**

--

FECHA:	
REALIZADA POR:	REVISADA POR

El nuevo formato se ha venido utilizando desde hace dos meses aproximadamente. Tiene la ventaja de presentar la información de una manera más clara y mejor organizada que el cuestionario anterior.

Básicamente incluyen la misma información, aunque el nuevo formato tiene algunas variantes:

1. Se ha añadido la leyenda: "Estrictamente confidencial", para lograr mayor confianza con el entrevistado.
2. Se han previsto espacios para determinar el puesto al que aspira el solicitante, el nombre del cliente que contrata el servicio y el nombre de la persona a quien va dirigida la investigación.
3. Las anotaciones acerca del aspecto general del domicilio ahora se encuentran en la primer página (y no en la cuarta como en el formato anterior), inmediatamente después de los datos generales del solicitante.
4. A la información escolar se le agregó la entidad donde se llevaron a cabo los estudios correspondientes, y también se incluye un espacio para anotar qué certificado o documento avala dichos estudios.
5. Los datos familiares ahora están ordenados comenzando por la información acerca de su cónyuge, hijos, padres y hermanos. El formato anterior no consideraba ningún orden preestablecido.
6. El nuevo cuestionario contiene un apartado expreso para recabar información sobre los empleos de los familiares más cercanos. El anterior formato solamente mencionaba su ocupación.

7. El cuestionario anterior incluye un apartado donde se pregunta por "ingresos y egresos familiares". La respuesta era libre y tan amplia como el entrevistado quisiera responder. Ahora la estimación de gastos mensuales se vacía a una tabla donde están anotados los conceptos más comunes que generan gastos o egresos en las familias.

8. Ahora los antecedentes y las referencias laborales están condensadas en el mismo apartado. Antes eran dos secciones independientes.

9. El nuevo formato incluye un apartado que se refiere a la ocupación del tiempo libre, y otro para que se anoten comentarios finales del entrevistador.

Todos estos cambios han tenido como resultado un formato más completo y mejor estructurado. Incluso los usuarios del cuestionario (trabajadoras sociales y clientes) han comentado que les parece más práctico y eficiente.

## CONCLUSIONES

1. El estudio sociolaboral se realiza con el fin de determinar objetivamente la elegibilidad de los aspirantes a la contratación de alguna empresa.

2. La investigación de casos individualizada se basa en factores internos y externos del individuo y su medio ambiente. Como cualquier otro tipo de investigación, se apoya en un método con fundamentos teóricos e instrumentos de trabajo. El método que utiliza el trabajo social es la observación y el estudio individual de la conducta humana a fin de interpretar, descubrir y encauzar las condiciones positivas del sujeto y detectar las negativas para lograr el mayor grado de ajuste y adaptación entre el individuo y su medio. Los instrumentos de los que se vale son los cuestionarios y formularios que sirven para recabar la información.

3. Las investigaciones sociolaborales aportan información que no se puede obtener con ninguna otra herramienta de selección de personal. Los datos sobre el modo y nivel de vida del solicitante, así como la información sobre su desempeño laboral en empleos anteriores únicamente se puede obtener con un estudio sociolaboral.

4. Las referencias laborales pueden proporcionar datos sobre habilidades, capacidades, desempeño y confiabilidad del candidato. También nos indican si el tipo de trabajo y nivel de responsabilidad que el puesto supone, se ajustan a sus capacidades y personalidad.

5. Los datos que aportan las investigaciones sociolaborales disminuyen el margen de error en la asignación de puestos. A mayor conocimiento sobre el solicitante,

mayor posibilidad de tomar la decisión correcta.

6. Una cierta movilidad en el mercado de trabajo es una tendencia social positiva. Sin embargo, la rotación exagerada es un problema complicado y multilateral que afecta directamente a las empresas que la padecen, e indirectamente a toda la sociedad.

7. La rotación puede disminuirse si se tienen claras sus causas en cada empresa en particular, y si se cuenta con herramientas eficaces. Muchas veces el problema de la rotación comienza por un deficiente proceso de selección de personal.

8. Las investigaciones sociolaborales combaten causas concretas y localizadas de rotación de personal.

9. Las investigaciones sociolaborales son valiosas para las empresas porque lo importante no es tener la información, sino el uso que se le dé a esa información.

10. El pedagogo tiene la visión completa del hombre como ser dedicado al trabajo, y de la empresa como ámbito propicio para el perfeccionamiento del hombre. Es el profesionalista que tiene claro los fines del ser humano y las necesidades de la empresa. Entiende a ambas partes.

11. El pedagogo, apoyado en un buen equipo de trabajo, puede y debe sugerir acerca de la decisión de asignar un puesto, y su opinión impacta favorablemente dentro de las empresas, concretamente en cuanto a la disminución de la movilidad de la fuerza laboral, a la vez que contribuye a establecer condiciones propicias para el desarrollo personal del individuo que es ubicado acertadamente en el puesto idóneo.

## BIBLIOGRAFIA BASICA

1. ACEVEDO IBAÑEZ, Alejandro., et. al.

La entrevista; Conceptos y Modelos.

Ed. Limusa.

México., 1992., 200 p.

2. ANDER-EGG, Ezequiel.

Reflexiones en Torno a los Métodos de Trabajo Social.

Ed. El Ateneo.

México., 1992., 115 p.

3. BAIN, David.

Productividad, la Solución a los Problemas de la Empresa.

Ed. McGraw Hill.

E.U.A., 1985., 282 p.

4. CASTELLANOS, María C.

Manual de Trabajo Social.

Ed. La Prensa Médica Mexicana.

México., 1991., 189 p.

5. DAVISON, Evelin.

Trabajo Social de Casos.

Ed. Compañía Editorial Continental.

México., 1982., 171 p.

6. GARCIA HOZ, Víctor.

Principios de Pedagogía Sistemática.

Ed. Rialp.

Madrid., 1960., 577 p.

7. HAMILTON, Gordon.

Teoría y Práctica de Trabajo Social.

Ed. La Prensa Médica Mexicana.

México., 1992., 333 p.

8. KISNERMAN, Natalio.

Atención Individualizada y Familiar.

Ed. Humanistas.

Buenos Aires., 1986., 140 p.

9. KNAPP, Horst., et. al.

¿Por qué cambia el Personal de Empresa? La Rotación Interna y Externa.

Ed. Sagitario.

Barcelona., 1975., 162 p.

10. SILICEO, Alfonso.

Capacitación y Desarrollo de Personal

Ed. Limusa.

México., 1983., 152 p.

11. TESTA, Gianluigi.

Organización y Dirección de Personal.

Ed. Deusto.

Bilbao., 1978., 509 p.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

1. ARIAS GALICIA, Fernando.  
Administración de Recursos Humanos.  
Ed. Trillas.  
México., 1979., 525 p.
  
2. CAMPANINI, Ana Ma., et. al.  
Servicio Social y Modelo Sistemático.  
Ed. Paidós.  
España., 1991., 220 p.
  
3. FRIEDLANDER, Walter.  
Dinámica del Trabajo Social.  
Ed. Pax México.  
México., 1989., 607 p.
  
4. GARCIA MARTINEZ, José., et. al.  
Fundamentos de Administración.  
Ed. Trillas.  
México., 1982., 525 p.
  
5. KADUSHIN, Alfred.  
La Entrevista en el Trabajo Social.  
Ed. Extemporáneos.  
México., 1982., 339 p.

6. SANCHEZ MEJORADA, Cristina., et. al.

Historia y Metodología del Trabajo Social.

Ed. Quinto Sol.

México., 1988., 142 p.